

-Propostes per a una millor gestió en el tràmit a les ajudes per a l'aigua

-Proposta d'un protocol reguladors de mesures contra la pobresa energètica i la vulnerabilitat econòmica entre l'Ajuntament de Terrassa i l'EPEL Taigua



PROPOSTES PER A UNA MILLOR GESTIÓ EN EL TRÀMIT A LES AJUDES PER A L'AIGUA I ALTRES BONIFICACIONS

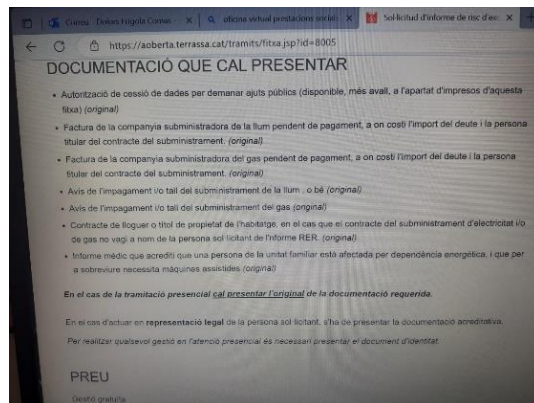
1- Anàlisi de la situació

Aquest document pretén analitzar quina és la situació actual dels tràmits administratius que ofereixen els serveis de l'Ajuntament de Terrassa (Serveis Socials i OFIMAPE) pels quals les famílies que es puguin trobar en una situació de vulnerabilitat econòmica i social puguin sol·licitar de forma senzilla i ràpida el preceptiu Informe de Risc d'Exclusió Residencial (RER), un document indispensable per poder accedir a la majoria dels ajuts socials que tenen aprovats tant Taigua com l'Agència Catalana de l'Aigua.

Des del 10.12.2018, data en què s'inicia la nova etapa de gestió pública de l'aigua a la ciutat, l'OAT havíem depositat moltes esperances en què aquest canvi de gestió de privada a pública servís per millorar els mecanismes d'accés al dret humà de l'aigua. La realitat, però, està demostrant que a la nostra administració local li manca l'agilitat necessària per millorar els tràmits que regulen el seu accés, i els mecanismes per accedir a l'IRER, fet que provoca que el nivell actual d'ajuts socials a l'aigua que reben les famílies vulnerabilitzades resulti insuficient si ens atenem a les dades de què disposem.

Els Grups de Treball d'Indicadors i Control Social conjuntament amb el de Dret Humà a l'Aigua i Justícia Social de l'OAT venim fent propostes per millorar els circuits de sol·licituds d'ajudes i eliminar excessius tràmits burocràtics amb la unificació de criteris dels ajuts de la Tarifa Social de Taigua i del Cànon Social de l'Agència Catalana de l'Aigua, tal com es planteja en el document penjat a la web de l'OAT : https://www.oat.cat/Oat/wp-content/uploads/2020/05/Informe_ref_5_Propostes_bonificacions_Taigua_ACA.pdf , sense que, a data d'avui, s'hagi obtingut cap resposta que faci pensar que avancem cap a la concreció de millores.

Durant aquest quatre anys de gestió pública de Taigua el nombre de famílies perceptores de la tarifa social de l'aigua, per a una població de 220.000 habitants, s'ha mantingut estable al voltant d'unes 2.200 famílies beneficiàries, resultat molt aproximat si fem una comparació amb el que té Aigües de Mataró, però amb una població notablement inferior, uns 129.000 habitants. També resulta molt baix el nombre de famílies en situació d'IRER receptores de la tarifa i el cànon social de l'aigua: l'any 2019: 376, l'any 2020: 273, l'any 2021: 379 i, finalment l'any 2022: 446 famílies. Rubí, per exemple, amb 70.000 habitants, ja tenia registrades 560 famílies en RER l'any 2019, tot i que no disposem de dades més actuals.



Des del Grup de Indicadors i Control Social i del Grup del Dret Humà a l'aigua i Justícia Social de l'OAT continuem treballant per identificar quins són els impediments burocràtics que estan dificultant que moltes més famílies de Terrassa puguin accedir a l'informe RER d'acord amb la Llei 24/2015 i beneficiar-se de tots els ajuts i bonificacions existents del servei de l'aigua potable a Terrassa o a Catalunya.

Cal afegir que l'Estudi sobre l'aplicació del DHA a Terrassa (presentat públicament - maig 2023), recull les següents dades:

Municipi	Abonats amb cànon social	Abonats amb Informe de Vulnerabilitat	% d'Abonats amb Informe de Vulnerabilitat	% d'Abonats amb cànon social sobre abonats domèstics	llars amb cànon social/1.000 hab
El Prat de Llobregat- dades APSA	1.265	1.084	85,69%	4,95%	19,45
El Prat de Llobregat- dades ACA	1.135	900	79,30%	4,44%	17,45
Barcelona- dades ABEMCIA (*)	30.460	N.D.	N.D.	3,92%	18,62
Barcelona- dades ACA	33.867	24.273	71,67%	4,36%	20,70
Mataró- dades AMSA	1.631	1.025	62,84%	3,12%	12,65
Mataró- dades ACA	1.271	752	59,17%	2,43%	9,86
Reus- dades Aigües Reus	794	485	61,08%	1,64%	7,44
Reus- dades ACA	737	528	71,64%	1,53%	6,90
Terrassa- dades Taigua	446	446	100,00%	0,49%	1,99
Terrassa- dades ACA	1.140	1.005	88,16%	1,25%	5,09

(*) La dada corresponent al nombre d'abonats amb cànon social de Barcelona s'ha extret del web d'ABEMCIA

Si observem les dades: Terrassa és el municipi amb el nombre més baix d'abonats amb informe de vulnerabilitat pel que fa al concepte d'aigua. Tan en termes absoluts, com en proporció sobre les llars que es beneficien del cànon social sobre el nombre d'abonats domèstics. A banda de la discrepància de dades que hi ha entre el que indica Taigua i el que indica l'ACA.

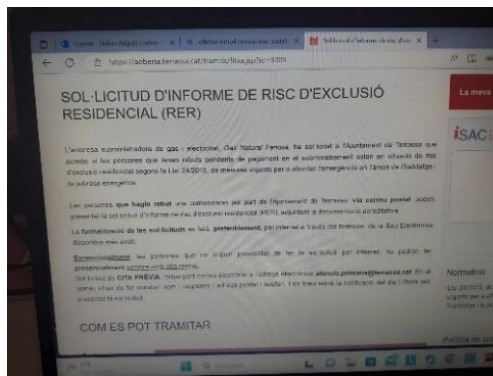
Dades d'abonats amb Cànon Social

Segons dades facilitades per l'ajuntament i Taigua, a 31 de desembre del 2022, constava que 446 abonats del servei d'abastament de Terrassa disposaven de l'IRER, i per tant aquests abonats es beneficiaven de la tarifa i del cànon social de l'aigua. Si bé aquest nombre ha crescut des del 2019 encara continua sent molt baix, i no arriba ni al 0,50% del total d'abonats domèstics del municipi, o l'equivalent a 2 llars per cada 1.000 habitants.

Tant en el cas de considerar les dades aportades per l'Ajuntament, com les aportades per l'ACA, el nombre de llars que disposen del cànon social de l'aigua és molt menor que el de les llars que disposen de la tarifa social. Tenint en compte que els límits de renda són més alts per a l'obtenció del cànon es pot afirmar que, a Terrassa, aquesta bonificació no arriba a les famílies a qui hauria d'arribar. Caldria analitzar els motius d'aquesta situació, entre els que pot haver-hi el desconeixement de l'existència de la bonificació, la dificultat per realitzar el tràmit de sol·licitud, o **la dificultat per a l'obtenció de l'informe RER**, document necessari per a justificar el compliment dels requisits per al cas de llars en situació de vulnerabilitat econòmica, i que constitueix el motiu principal de concessió del cànon social a nivell de tots els municipis de Catalunya.

2.- Com es pot accedir a la sol·licitud de l'IRER, ara mateix

Si ens basem en el que diu la pàgina: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=8005> “ Sol·licitud d'Informe de Risc d'Exclusió Residencial”, la informació que es dona es molt restrictiva, i només obre una possibilitat per poder sol·licitar aquest Informe: *“Les persones que hagin rebut una comunicació per part de l'Ajuntament de Terrassa, via correu postal, poden presentar la sol·licitud d'Informe de risc d'exclusió residencial (RER), adjuntant la documentació acreditativa”*.



Tot i que després, **en vermell**, anuncia que aquest tràmit per internet està fora de termini.

Per altra banda, es pot considerar discriminatori pel fet d'oblidar el problema de la bretxa digital que per acollir-se a aquest tràmit es qualifiqui d' excepcional fer-ho de forma presencial: *“La formalització de les sol·licituds es farà, preferiblement, per internet a través del formulari de la Seu Electrònica disponible més avall. Excepcionalment, les persones que no tinguin possibilitat de fer la sol·licitud per internet, ho podran fer presencialment sempre amb cita prèvia.”* Cal revisar aquest redactat ja que és dissuasiu en no oferir cap mena d'acompanyament en el tràmit de la sol·licitud.

Però, el més destacable és que no dona opció a què les famílies que rebin una carta de Taigua per impagament d'una factura, de la qual poden acreditar que

tenen greus problemes econòmics per poder-la pagar, puguin sol·licitar a Serveis Socials un informe de risc d'exclusió residencial, tal com indica la Llei 24/2015.

Veiem el que es recull en la informació de la pàgina web en qüestió :

a.) *“L'empresa subministradora de gas i electricitat, Gas Natural Fenosa, ha sol·licitat a l'Ajuntament de Terrassa que acrediti si les persones que tenen rebuts pendents de pagament en el subministrament estan en situació de risc d'exclusió residencial segons la Llei 24/2015, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica”.*

b.) *“Les persones que hagin rebut una comunicació per part de l'Ajuntament de Terrassa, via correu postal, poden presentar la sol·licitud d'Informe de risc d'exclusió residencial (RER), adjuntant la documentació acreditativa.”*

3.- L'aigua fora de l'accés a l'IRER per impagament de factures

Per tant, tot apunta a que l'aigua ha quedat fora d'aquesta sol·licitud d'informació de famílies que acumulen deutes de factures impagades i que podrien sol·licitar l'informe RER, o de bé de forma molt marginal, per més que Taigua, com a empresa pública, tingui definit en el seu Reglament que no talla l'aigua per impagament en el subministrament domèstic. El resultat és que l'aplicació que es fa limita el dret de les persones usuàries de Taigua, amb factures impagades a acollir-se als seus drets.

Aquesta interpretació resulta excloent i vulnera els drets de possibles famílies en situació de vulnerabilitat econòmica o social tal com defensa la Llei 24/2015, i es contradiu amb altres informacions que es publiquen en la web de l'Ajuntament en sentit contrari. Per exemple en l'OFIMAPE es reconeix l'aigua com a subministrament bàsic tal com es pot apreciar en la pàgina titulada: CONSULTA I ASSESSORAMENT A L'OFICINA D'ATENCIÓ A LA POBRESA ENERGÈTICA (<https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=7921>)

L'OFIMAPE indica que entre altres, *“és un servei d'informació, assessorament i suport adreçat a les persones i unitats familiars que tenen dificultats per fer front al pagament dels subministraments bàsics d'aigua, de gas i d'electricitat.”*

Continua dient que *“D'acord amb l'article 6.2 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, en aplicació del principi de precaució, s'haurà de considerar a la persona afectada com a vulnerable.”*

Si bé a través d'aquest enllaç sí que es pot demanar cita prèvia, o també de forma presencial a les OAC, per rebre assessorament per a una situació de tall o impagament, no apunta res relatiu al tràmit sobre com obtenir l'IRER.

Per altra banda, a la Memòria publicada per l'OFIMAPE de l'any 2019 on a la pàgina 21, apartat 12, diu el següent: PROTOCOL ACTUACIÓ OFIMAPE-SERVEIS SOCIALS :

“ Per poder elaborar l'informe RER cal que la unitat familiar:

a) *Tingui deutes*

b) *Avís de tall i/o d'impagament de subministraments*

c) *Baixes de subministraments per impagaments*

d) *Hi hagi relació contractual amb la companyia Si no es té algun d'aquests requisits, no es farà l'informe RER"*

****Si no es té algun d'aquests requisits, no es farà l'informe RER.***

La llei 24/2015 reconeix en el seu article 6.2 que "en aplicació del principi de precaució, s'haurà de considerar a la persona afectada com a vulnerable". Doncs bé, segons el text anterior, els apartats a) b) i d) són uns requisits que faciliten la sol·licitud de l'IRER, en canvi posar com a condició que s'han de complir els quatre requisits, incloent tenir una baixa efectiva dels subministraments per impagaments per poder sol·licitar l'IRER és contrari a la Llei i limita els drets de les persones usuàries de Taigua. A més, l'apartat b) possibilita que tant les famílies que tinguin un avís de tall per impagament, com les famílies que acumulen deutes per impagament de subministraments puguin sol·licitar l'IRER tant en un supòsit com en l'altre, i no necessàriament s'ha d'interpretar de forma restrictiva només en les casos que existeix un avís de tall.

Veiem el cas de l'Ajuntament de Rubí, i altres 227 ajuntaments més de Catalunya que tenen signat un protocol amb SOREA S.A.U. pel qual tots els tràmits preventius d'acolliment a la Llei 24/2015 per a les famílies en situació de vulnerabilitat es faciliten de forma clara i pautada.

<https://www.seu-e.cat/documents/11102237/11574133/conveni+Sorea.pdf/95802cbe-388a-4f96-b19d-9179e48d095f>

Per a una major comprensió, reproduïm una part del document:

"Impagament de rebuts: Quan un usuari, titular d'una pòlissa de subministrament d'aigua, es troba en una situació econòmica molt desfavorable, i no pot fer front al pagament del seu rebut de l'aigua, es pot dirigir a la companyia subministradora, als Serveis Socials de l'Ajuntament, o pot deixar el rebut pendent de pagament i, per tant, en aquest cas ser susceptible de suspensió del subministrament"

"Quan un usuari no pagui les factures, se li enviarà una carta des de SOREA S.A.U. sol·licitant el pagament, i se li informará de l'existència d'ajudes aprovades per fer front a situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica. Aquesta comunicació es farà a través de correu ordinari, llevat que l'usuari hagués facilitat una adreça de correu electrònic, supòsit en el que s'utilitzarà aquesta via de comunicació preferent"

Tractant-se d'un subministrament de tipus domèstic, SOREA S.A.U no inclourà l'usuari en una llista de possibles suspensions de subministrament fins que hi hagi com a mínim dos rebuts pendents de pagament, es a dir, l'acumulació de 6

mesos de consum, o bé un únic rebut si amb posterioritat han estat pagades als menys les dues factures posteriors, sempre d'acord al Codi de Consum de Catalunya”.

En conclusió, es fa necessari revisar els protocols i mecanismes de tutela necessaris per donar de forma clara les instruccions a Serveis Socials, a les OAC i/o l'OFIMAPE per tal que normalitzin la seva informació a la realitat de la Llei, amb l'objectiu de fer accessible aquest tràmit de la sol·licitud de l'IRER per a les persones que es troben en dificultats per fer efectiu el pagament de les factures de l'aigua, sense entrar en les altres casuístiques que no ens correspon.

És important recordar que en el Pla Estratègic d'Abastament de Taigua, aprovat pel Ple de l'Ajuntament de Terrassa, es recomana la creació d'un Fons Social de l'Aigua a determinar si serà l'Administració Local o Taigua qui ho inclourà dins dels seus respectius pressupostos. Mentre això no sigui efectiu, l'administració local s'ha de fer càrrec dels deutes dels impagaments de factures de les famílies en RER de l'aigua d'acord amb el pressupost de l'Ajuntament que inclou una partida superior als 300.000€ destinada a Ajuts d'emergència i pobresa energètica, tal com recull la llei 24/2015 en l'article 6.3: “Les administracions públiques han d'establir els acords o convenis necessaris amb les companyies de subministrament d'aigua potable, de gas i d'electricitat per a garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims.”

Tal com s'aconsella a l'Estudi sobre l'aplicació del DHA a Terrassa, per a l'obtenció de l'informe RER i tal i com estableix la Llei 24/2015, no caldria demanar com a requisit un avís de tall o factura impagada. Cal, doncs, revisar el protocol d'actuació entre Serveis Socials i OFIMAPE i demanar només els requisits de renda.

4.- Evolució dels ajuts socials a l'aigua en els darrers anys

El Reglament municipal per a la prestació d'ajuts d'urgència social de l'Ajuntament de Terrassa aprovat el març de 2021, dintre del ventall d'ajuts que ofereix, es contemplen prestacions per a garantir els subministraments bàsics (aigua, gas, electricitat i butà) i el correcte funcionament de les instal·lacions bàsiques així com l'alta de consum d'energia elèctrica, l'escomesa d'aigua o la contractació del gas en l'habitatge habitual. Aquests ajuts s'atorguen directament a l'Ens gestor del subministrament i serveixen per cobrir deutes, reparacions i altes del servei.

Indica, que els ajuts al pagament dels subministraments bàsics son temporals i extraordinaris, és a dir que no son prorrogables any rere any. Pel cas del subministrament d'aigua, son de quantia variable i el seu import depèn del resultat de procés de valoració i sempre serà un percentatge respecte les dotacions màximes que es presenten a continuació.

Segons l'Estudi DHA a Terrassa:

Taula 27: Quantia màxima de les prestacions per al subministrament d'aigua. Font: elaboració ESF a partir de l'annex 5 del Reglament municipal d'ajuts d'urgència social de Terrassa.

En concepte de deutes	350 €/any/per unitat familiar de convivència
En concepte de reparacions pel correcte funcionament i altes	700 €/any/per unitat familiar de convivència

Taula 28: Beneficiàries i import total dels ajuts d'urgència social destinats a cobrir els deutes d'aigua. Font: Elaboració ESF a través de la petició d'informació a Serveis Socials i l'Ajuntament (dades en blanc) i informació de les memòries de Serveis Socials i OFIMAPE (dades en blau).

	2014	2015*	2016*	2017**	2018*	2019	2020	2021	2022
persones o unitats de convivència beneficiàries de SS		ND	ND	ND	61	20	6	11	8
ajuts econòmics per deutes d'aigua SS (€)		52.109,81	46.910,32	35.279,26	9.495,19	2.843,2	832,92	2.714,14	1.890,59
Import promig de l'ajut de SS per beneficiària (€)						142,16	138,82	246,74	236,32
famílies beneficiades del Fons Socials MINA	372	662	977	1072	1004				
aportació Fundació MINA (€)	4.206,48	12.501,39	20.398,82	24.518,58	23.220,49				

* Les dades de 2015, 2016 i 2018 s'han extret de la memòria de Serveis Socials dels anys respectius. Només s'ha inclòs la part corresponent al pagament dels deutes del servei d'aigua i no les altes de subministrament donat que no es discrimina entre serveis.

** Les dades de 2017 s'han extret de la memòria de 2019 d'OFIMAPE.

De tot plegat es dedueix que els ajuts que destina Serveis Socials al servei d'aigua han anat disminuint des de 2014, amb un lleuger increment a partir de l'any 2021. De l'any 2014 al 2018, quan operava MINA, existia el Fons de Solidaritat, que va arribar a aportar uns 84.845,76 €. La contribució tant de Serveis Socials com de MINA havia aportat de mitjana uns 56.000 € de 2015 a 2018.

En conclusió: amb l'entrada de Taigua el 2019 no es crea cap fons de solidaritat ni s'incrementa el pressupost de Serveis Socials per arribar a la mitjana dels 56.000€ anuals, generant una mancança de 53.000 € anuals necessaris per solventar una situació d'endeutament. Cal recordar que l'article 6.3 de la Llei 24/2015 apunta a la necessitat d'impulsar ajuts a fons perdut per a les persones i unitats familiars en situació de RER, com són els fons de solidaritat, concepte que encara no s'ha pogut concretar i que cal afrontar a la major brevetat possible.

5.- Proposta de Protocol entre l'Ajuntament de Terrassa i Taigua

Finalment, considerem imprescindible que l'Ajuntament de Terrassa signi un "Protocol regulador de mesures contra la pobresa energètica i la vulnerabilitat econòmica entre l'Ajuntament de Terrassa i TAIGUA E.P.E.L." en la línia del que disposen la majoria dels Ajuntaments de Catalunya i que serveix per facilitar l'aplicació de la Llei 24/2015.

Per tot això, fem aquesta proposta de protocol:

PROTOCOL REGULADOR DE MESURES CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA I LA VULNERABILITAT ECONÒMICA ENTRE L'AJUNTAMENT DE TERRASSA I L'EPEL TAIGUA

Preàmbul:

La crisi econòmica ha empitjorat les condicions de moltes persones que viuen al llindar de la pobresa i ha fet que, per a molta gent, els serveis d'electricitat, gas o aigua s'hagin convertit en una despesa difícil o impossible d'afrontar, donant lloc al que s'ha convingut en denominar pobresa energètica.

És innegable que hi ha situacions d'impagament d'una factura que són un indicatiu rellevant per considerar que una persona es troba en situació econòmica desfavorable i, en aquest sentit, les empreses subministradores són una peça important per detectar nous casos o per evitar la cronificació dels existents.

L'Ajuntament de Terrassa és sensible a la realitat descrita anteriorment, i conjuntament amb l'EPEL TAIGUA ha vingut treballant per trobar solucions als problemes dels ciutadans derivats del pagament de la factura de l'aigua, en el benentès que aquest és un bé imprescindible per a la vida de les persones.

En aquest sentit, l'EPEL TAIGUA, com a empresa pública subministradora de l'aigua a Terrassa, ha vingut adoptant una actitud proactiva i de col·laboració en

la detecció i prevenció de situacions susceptibles de ser tractades com a pobresa energètica, i en la identificació de persones en situació de vulnerabilitat econòmica.

D'altra banda, arrel de l'entrada en vigor de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, ha afectat de forma important i general a les gestions que les companyies subministradores fan en relació als deutes dels seus usuaris.

L'Ajuntament de Terrassa i l'EPEL TAIGUA, amb la voluntat compartida de fer un pas més en el seu compromís de trobar solucions a les situacions de pobresa energètica, i poder garantir el servei d'aigua a totes aquelles persones i famílies que es trobin en una situació de vulnerabilitat econòmica i/o en risc d'exclusió residencial, han decidit formalitzar un protocol, en el que es regulin les actuacions a dur a terme davant de les anteriors situacions de pobresa energètica, que provoquen la impossibilitat d'atendre, dins el termini previst, les factures per al consum d'aigua, i evitar que es portin a terme procediments de constrenyiment i embargament de bens.

Protocol

1.) Informació sobre tarifes socials i altres ajuts:

L'Ajuntament de Terrassa i l'EPEL TAIGUA donaran publicitat de les tarifes socials i d'altres ajuts per fer front a la pobresa energètica que, a tal efecte, tinguin aprovades. En tot cas, a la pàgina web de l'Ajuntament de Terrassa a la pàgina web de l'EPEL TAIGUA i a les respectives oficines d'atenció al client, es disposarà d'informació actualitzada de les tarifes socials aprovades, possibles bonificacions, o qualsevol altra ajuda econòmica relacionada amb l'aigua.

El personal d'atenció al client informarà i assessorarà als usuaris de possibles solucions i els ajudarà en la seva tramitació.

2.) Impagament de rebuts:

Quan un usuari, titular d'una pòlissa de subministrament d'aigua, es troba en una situació econòmica molt desfavorable, i no pot fer front al pagament del seu rebut de l'aigua, es pot dirigir a l'EPEL TAIGUA, als Serveis Socials de l'Ajuntament, a les Oficines d'Atenció a la Ciutadania (OAC), o pot deixar el rebut pendent de pagament, en aquest últim cas, pot ser susceptible de l'inici del procediment de constrenyiment i d'embargament de bens.

Segons es doni alguna de les tres situacions descrites anteriorment, **el protocol d'actuació serà el següent:**

- a) L'usuari es dirigeix a la companyia subministradora:** EPEL TAIGUA l'informarà de totes les possibilitats d'obtenir algun tipus d'ajut econòmic o *descompte en la seva factura: Tarifa Social de Taigua, tarifa per família nombrosa (Taigua i ACA) i famílies amb un membre amb grau de discapacitat*

superior al 75%, cànon social ACA), i l'indicarà quins són els tràmits i requisits que ha de complir per poder gaudir-ne.

Davant casos d'impossibilitat de fer front al pagament de rebuts d'aigua de forma temporal o puntual, EPEL TAIGUA negociarà ajornaments del pagament de rebuts o fraccionaments de les factures, sense aplicar-hi interessos.

Si es tractés de problemes continuats per fer front als rebuts d'aigua, EPEL TAIGUA remetrà el cas als Serveis Socials, per tal de trobar una solució a la seva situació, a partir del Fons de Solidaritat o d'altres fons municipals. Si l'usuari aporta un informe del Serveis Socials on s'acrediti que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica o de risc d'exclusió residencial, o bé la seva sol·licitud d'entrada per registre, si aquest encara no hagués estat emès, immediatament es suspendran les possibles accions de procediment de constrenyiment.

Aquesta identificació es mantindrà mentre perduri la situació de vulnerabilitat econòmica, la qual serà revisada pels Serveis Socials en el període establert per la normativa vigent.

b) L'usuari es dirigeix als Serveis Socials / Ajuntament: Els Serveis Socials informaran a l'usuari de les bonificacions i descomptes dels ajuts aprovats en cada concepte de la factura de l'aigua.

Així mateix, l'ajudarà en la tramitació dels ajuts que, a tal efecte, li puguin correspondre. D'altra banda, i en el supòsit que així s'hagués constituït, també es valorarà si l'usuari es pot integrar en el Fons Social de la companyia, o en una partida de l'Ajuntament que s'hagués previst per aquesta finalitat.

Serveis Socials, comunicarà a l'Ajuntament de Terrassa i a l'EPEL TAIGUA els usuaris que, d'acord amb la normativa vigent, identifiqui com a vulnerables i/o es trobin en situació de risc d'exclusió residencial, per tal que no portin a terme cap procediment de constrenyiment a aquest usuaris, mentre persisteixi aquesta situació.

c) Si l'usuari deixa de pagar les factures: Quan un usuari no pagui les factures, se li enviarà una carta des de EPEL TAIGUA sol·licitant el pagament, i se li informarà de l'existència d'ajudes aprovades per fer front a situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica. Aquesta comunicació es farà a través de correu ordinari, llevat que l'usuari hagués facilitat una adreça de correu electrònic, supòsit en que s'utilitzarà aquesta via de comunicació preferentment.

Tractant-se d'un subministrament de tipus domèstic, EPEL TAIGUA no inclourà inicialment a l'usuari en una llista de possibles deutors amb procediment de constrenyiment fins que hi hagi com a mínim dos rebuts pendents de pagament, és a dir, l'acumulació de 6 mesos de consum, o bé un únic rebut si amb posterioritat han estat pagades al menys les dues factures posteriors, sempre

d'acord al Codi de Consum de Catalunya*. <https://cooperativa70.coop/wp-content/uploads/pdf/consum/codiconsumcat.pdf>

Si l'usuari aporta un informe del Serveis Socials on s'acrediti que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica, o bé la seva sol·licitud entrada per registre, si aquest encara no hagués estat emès, immediatament es suspendran les possibles accions que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de procediment de constrenyiment.

EPEL TAIGUA lliurarà a l'Ajuntament la llista dels usuaris del servei amb deute pendent, dels que no es disposi d'un informe de vulnerabilitat vigent i que, malgrat haver transcorregut 30 dies des de l'enviament d'una carta certificada amb notificació del deute pendent, i indicació dels drets que els hi assisteixin d'acord a la normativa vigent, no hagin fet cap reclamació que estigui pendent de resoldre per EPEL TAIGUA, i mantinguin encara el seu deute.

Aquest escrit serà atès pels Serveis Socials de l'Ajuntament, que en un termini no superior a 15 dies, comunicaran a EPEL TAIGUA per mitjà d'informe si els usuaris de la llista es troben en una situació de risc d'exclusió residencial, a fi de continuar o no, segons sigui el cas, amb el procediment de constrenyiment amb el qual s'informa a la persona deutora dels possibles recàrrecs aplicables a l'impagament de les factures i l'embargament de drets o bens.

3.) Canvis de nom: En el cas que un usuari no sigui el titular de la pòlissa de subministrament i, per tant, des de Serveis Socials no s'hagi pogut detectar que el seu habitatge té rebuts pendents de pagament, amb la possibilitat que s'apliqui el procediment de constrenyiment, en el moment que els Serveis Socials comuniqui aquesta irregularitat a EPEL TAIGUA., aquesta procedirà a comunicar a l'Ajuntament de Terrassa l'anul·lació del constrenyiment sense cost per l'usuari. Els canvis de nom necessaris per poder optar a una bonificació social es faran, igualment, sense cap cost per l'usuari. Caldrà però que l'usuari acrediti el dret d'us de l'habitatge, en els termes establerts el Reglament del Servei.

4.) Comunicació amb Serveis Socials / Ajuntament: Els usuaris que, en virtut d'aquest Protocol, i d'acord amb la normativa vigent, s'hagin identificat com a vulnerables, serà revisada la seva situació pels Serveis Socials, per tal de verificar si es manté la situació de vulnerabilitat econòmica, o bé si la situació de l'usuari ha canviat.

Per a una millor i més àgil comunicació entre els Serveis Socials i EPEL TAIGUA, ambdues parts designaran un únic interlocutor, especificant el seu telèfon i adreça de correu electrònic de contacte.

Adaptació dels Reglaments del Servei L'Ajuntament de Terrassa i EPEL TAIGUA estudiaran la necessitat de modificar o aprovar un nou Reglament del Servei, que s'ajusti a les noves exigències.

5.) Vigència d'aquest protocol: té una vigència d'un any a comptar des de la seva signatura i arribat el seu termini, quedarà prorrogat automàticament per

anualitats, llevat que qualsevol de les parts el denunciï amb una antelació de dos mesos al seu venciment o al venciment de qualsevol de les pròrrogues.

Qualsevol regulació continguda en aquest protocol que pugui resultar contradictòria a la normativa vigent que sigui d'aplicació, quedarà automàticament anul·lada i sense efecte, havent de ser objecte de modificació i adaptació per les parts. Igualment, l'Ajuntament de Terrassa i EPEL TAIGUA., es reserven el dret de modificar el present protocol si les situacions esdevingudes d'ençà la seva entrada en vigor, aconsellessin la necessitat de introduir canvis. I en prova de conformitat, ho signen per duplicat exemplar, a la ciutat de Terrassa. Signat.

Aquest document és una adaptació per a Taigua i Ajuntament de Terrassa de l'original de SOREA S.A.U :

<https://www.ser.cat/fitxer/2328/Protocol%20Sorea%20pobresa%20energ%C3%A8tica.pdf>

Document annexa: (document base de Sorea S.L., signat amb els Ajuntaments on és empresa concessionària i, adaptat al reglament d'abastament d'aigua potable de Terrassa).

*Informació rellevant del Codi de Consum de Catalunya:

El 23 de juliol de 2010, es va publicar al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 5677, la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. Aquesta Llei fou aprovada pel Ple del Parlament el 30 de juny de 2010 i ha entrat en vigor el 23 d'agost de 2010.

En els serveis de tracte continuat, com ara els subministraments o la telefonia, l'empresa no pot deixar de prestar el servei per manca de pagament d'algun rebut o factura si aquest ha estat objecte d'una reclamació no resolta. Tampoc es podran interrompre els subministraments bàsics o inscriure les persones consumidores en un fitxer d'impagats, llevat que hi hagi més de dues factures impagades i s'hagi notificat de forma fefaent l'impagament amb una antelació mínima de 10 dies.

6.- Sobre la conveniència de modificar l'actual avís d'impagament de factures de Taigua.

Considerem que l'actual redactat per impagament d'una sola factura en la que se l'adverteix al client de l'inici d'un procediment de constrenyiment no s'adequa al Codi de Consum de Catalunya*, i caldria fer un primer requeriment o avís d'impagament només recordant-li que té un deute pendent, que té uns canals per fer efectiu el seu pagament i finalment oferir-li tota la informació i assessorament sobre com poder accedir a tots ajuts socials de l'aigua disponibles per fer front al deute de les factures impagades.

Proposta de 1a carta d'avís d'impagament.

Benvolgut/benvolguda,

Davant la possibilitat que no hagi pogut efectuar el pagament per causes alienes a la seva voluntat, li sol·licitem fer efectiu aquest import abans de la data límit de pagament indicada al final d'aquest escrit.

Per tal que puguem solucionar aquest imprevist de forma fàcil i ràpida, li oferim les següents possibilitats de pagament:

- A qualsevol caixer del BBVA i oficines de Correos fins a la data límit del pagament i presentant aquest document.
- A les nostres oficines de TAIGUA de dilluns a divendres de 8.15 h. a 14:00 h.(dijous fins a 15 h.) i dilluns tarda de 16 a 18 h.(Agost dilluns tarda tancat) Amb targeta bancària trucant a les nostres oficines al 937362820.
- Pagament on-line a www.taigua.cat mitjançant el codi web que surt a la carta enviada.

- **Ajudes socials als rebuts de l'aigua:**
- Tal com recull la Llei 24/2015 que regula com beneficiar-se del dret de garantia dels subministraments bàsics, li informem que pot sol·licitar més informació a qualsevol de les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament de Terrassa, o trucant al 010.
- **Informació sobre tarifes socials i altres ajuts:**
- L'Ajuntament de Terrassa (Medi Ambient, Serveis Socials i OFIMAPE) i l'EPEL TAIGUA us informaran sobre els ajuts a que us podeu acollir per fer front a la factura de l'aigua (tarifa social de Taigua, factures impagades, tarifa per a famílies nombroses, cànon social de l'ACA, etc.) i us indicarà quins són els tràmits i requisits que heu de complir per poder-ne gaudir.
- **El personal d'atenció al client 010, OAC i/o Taigua (telèfon 937362820) us informaran i assessoraran de les possibles solucions, i us ajudaran en la tramitació dels ajuts.**

2a carta d'avís d'impagament.

La segona carta d'avís d'impagament que inclou dues factures impagades d'un total de 6 mesos, d'acord amb el Codi de consum de Catalunya*, sí que inclourà el redactat de la primera carta més el text que es mostra a continuació:

Li informem que si vosté opta per no donar cap tipus de resposta positiva als nostres oferiments d'ajuts i/o no fa efectiu l'import de les factures impagades en un període màxim de 10 dies, des que li hem notificat de forma fefaent, se li obrirà un procediment de constrenyiment amb els càrrecs corresponents i embargament de bens que corresponguin per fer front a l'import dels seus deutes amb Taigua.