

- **Anàlisi i propostes de millora per part del grup DHA per a l'aplicació de la Instrucció comptadors, segons les dades facilitades pel Servei de Medi Ambient (període comprès entre l'1/5/22 i 14/12/22).**
- **Resum dels compromisos adquirits per part de Medi Ambient a les propostes formulades pel grup DHA a la reunió del 19/12/22.**

Dades facilitades per Medi Ambient sobre l'aplicació de la Instrucció de comptadors

SOL.LICITUDS COMPTADORS	
Persones que han sol·licitat comptador temporal d'emergència social	87
Peticions resoltes; aprovades	12 (6 col·locats- 6 pendents que passin per Taigua)
Peticions resoltes: denegades	4
Comptador col·locats físicament	6

- Hem pogut reconduir les instàncies que eren incompletes o que faltaven dades, contactant amb les persones (estan incloses en les 87)
- Els motius de denegació han estat:
 - No estar en situació de risc d'exclusió residencial segons llei 24/2015,
 - Finca no tenia ús d'habitatge (era local),
 - Cas amb convivència molt conflictiva amb l'entorn
 - No estava empadronat ni havia fet la sol·licitud.

Anàlisi del grup DHA i propostes presentades a la reunió 19/12/22 amb el Servei de Medi ambient, Ofimape, Serveis Socials i Taigua

1. Fem un repàs cronològic: dos anys per elaborar la Instrucció que es va tancar al març del 2022, i es va publicar al BOP (abril 2022).
2. Segons les dades de què disposàvem a 30/9 i posteriorment a 30/10, s'havia instal·lat un sol comptador per la via urgent, i cap per la via ordinària, de 63 peticions.



3. Al cap de 7 mesos i mig (1 maig-15 desembre), hi ha 6 comptadors instal·lats (de 87 peticions) i 6 de pendents que les interessades passin per Taigua.
4. Valorem com a molt positiva la resposta de les famílies a partir dels avisos enviats per Taigua: El 80% de les persones que s'han posat en contacte amb TAIGUA, OFIMAPE, Serveis socials o Medi ambient arran dels avisos, ha procedit a la sol·licitud per la instal·lació del comptador: Per tant, volen regularitzar la seva situació.
5. A la vista de les dades, creiem que ningú es pot donar per satisfet, i que es fa necessari i imprescindible identificar on radiquen els problemes i com els solucionem.
6. Recordem que l'Informe de MA de data 5/10/22, ja ens advertia que “en aquesta primera etapa d'implementació de la Instrucció s'ha detectat que cal reduir els terminis en la elaboració d'informes i de resolució. Això serà possible un cop consolidats els procediments entre els diferents serveis implicats i la implementació completa dels documents model (d'informes, de resolucions i d'instàncies). També s'ha detectat que cal fer un acompanyament a les persones usuàries que sol·licitin el comptador ja que algunes instàncies s'omplen erròniament.”.

Davant d'aquests arguments, preguntem: En aquests dos mesos i mig transcorreguts des d'aquest primer informe:

- S'ha avançat? Què s'ha fet a la pràctica per reduir els terminis d'elaboració d'informes i resolucions? S'han fet passos per consolidar els procediments entre els diferents serveis implicats i la implementació completa dels documents model (informes, resolució, instàncies...)? I quines mesures s'han aplicat pel que fa a l'acompanyament a les persones usuàries alhora d'omplir la instància?
- Quina és la forma de procedir administrativament davant una petició de comptador (ex. entenem que el servei que la centralitza, és MA?; com es fa el seguiment dels informes que se sol·liciten? És necessari l'Informe d'Ofimape si ja existeix un informe favorable de serveis socials? Quina informació aporta Ofimape amb el seu informe?).

Per tot l'exposat, i a la vista de les dificultats que semblen existir per implementar els comptadors provisionals d'emergència social seguint el procediment ordinari, i les traves burocràtiques que exigeix amb la participació de diversos serveis,

Formulem les propostes següents:

1. Aplicar el procediment d'urgència en els casos previstos d'especial vulnerabilitat que indica la Instrucció sense tenir en compte si les persones i famílies estan o no connectades de manera irregular a la xarxa pública d'aigua, és a dir, sense tenir en compte si tenen aigua perquè la tenen punxada o no en tenen. En aquest sentit, s'hauran de complir els requisits determinats com a especial vulnerabilitat (víctimes de violència masclista i altres violències en l'àmbit de la convivència i/o intrafamiliar. - Presència de menors - Persones majors de 65 anys - Grau de discapacitat del 65% o superior - Greus problemes de salut). Així com els requisits que s'indiquen sobre seguretat de les persones i els béns, i que l'habitatge compleixi els requisits establerts.



2. A tal fi, caldrà afegir al model d'instància per a la petició de comptador les circumstàncies d'especial vulnerabilitat que donarien lloc al procediment d'urgència marcant el supòsit específic. (ara mateix no es recull aquesta opció i són els serveis socials els que determinen per "ofici" aquesta possibilitat si l'han detectat). Una opció per solucionar-ho seria que a la instància figurés un apartat de Declaració Responsable confirmant l'especial vulnerabilitat per part de la persona peticionària. A la seva recepció, els serveis socials ho comproven i automàticament es procedeix a fer efectiu tot el procés sense haver d'esperar als informes de cada servei. Si no es compleix l'especial vulnerabilitat es tramita per la via ordinària.
3. Concretar un calendari de reunions amb el Servei de MA de forma presencial, (no cal que sigui amb tots els serveis), tal com vam acordar a la reunió del mes de maig passat on es va consensuar que les reunions serien cada 3-4 mesos per revisar i reflexionar com està funcionant l'aplicació de la instrucció i trobar solucions conjuntes, (casos que es deneguen, motius, terminis recepció informes, etc.). A banda de l'Informe sobre l'evolució de l'aplicació de la Instrucció que es va acordar que es faria cada 6 mesos, per tal disposar d'un anàlisi en més profunditat.
4. Comentar els 4 motius de denegació, segons correu de MA (16/12/22)
 - No estar en situació de risc d'exclusió residencial segons llei 24/2015 (quina és la situació concreta de la família, si no es troba en RER?)
 - Finca no tenia ús d'habitatge (s'ha ofert alguna alternativa?).
 - Cas amb convivència molt conflictiva amb l'entorn (quines solucions es plantegen per tal que l'habitatge no continuï punxant l'aigua i pugui accedir-hi de forma regulada?)
 - No estava empadronat ni havia fet la sol·licitud (s'ha informat sobre com solucionar-ho?)

Per a futures reunions, proposem tractar el següent tema:

- Plantejar la necessitat de dotar la Instrucció d'un pla estratègic, per anys, per tal de desenvolupar-la en previsió de la capacitat econòmica. (Segons dades facilitades per MA, Ofimape i SS sobre habitatges que es tenen identificats amb accés a l'aigua de forma irregular, es tenen comptabilitzats aprox. Uns 800 habitatges. Si en sis anys (des de l'entrada en vigor de l'anterior instrucció 2016, fins l'aprovació de l'actual 2022) s'han instal·lat 86 comptadors, això és un resultat d'un 10% aprox. Mancarien un 90% aprox. per instal·lar. Per això es fa necessari disposar d'una previsió sobre en quant de temps es vol fer front a aquesta situació i regularitzar les llars sense aigua regulada). Taigua, com a empresa pública ha d'exercir el control de la despesa.
- Disposar d'un pla econòmic per fer front a les despeses del finançament del cost de comptadors per a aquells casos on no es pot afrontar total o parcialment per motius econòmics.
- Informe sobre l'evolució de l'aplicació de la Instrucció cada 6 mesos per fer un anàlisi en profunditat. Proper Informe (data anterior 14/12/22). Dades a incloure:
 - Nombre d'enviament d'avisos a les llars detectades (darrers mesos)



- Nombre de peticions presentades
- Nombre de tramitades (aprovades, denegades, motius)
- Seguiment llars que no responen
- Talls d'aigua
- Data tramesa de la petició d'informe als diferents serveis (Ofimape, SS, Urbanisme, etc.)
- Data recepció de la petició d'informe als diferents serveis

Acords i conclusions sobre la reunió del 19/12/22

- 1- Proposta del grup DHA: Per tal de fer més àgil el procediment per accedir als comptadors provisionals d'emergència

Es proposa aplicar el procediment d'urgència en els casos previstos d'especial vulnerabilitat sense tenir en compte si les persones i famílies estan o no connectades de manera irregular a la xarxa pública d'aigua (és a dir, sense tenir en compte si tenen aigua perquè la tenen punxada o no en tenen). En aquest sentit, s'hauran de complir els requisits determinats com a especial vulnerabilitat que indica la Instrucció (víctimes de violència masclista i altres violències en l'àmbit de la convivència i/o intrafamiliar. - Presència de menors - Persones majors de 65 anys - Grau de discapacitat del 65% o superior - Greus problemes de salut).

A tal fi, caldria afegir al model d'instància per a la petició de comptador les circumstàncies d'especial vulnerabilitat que donarien lloc al procediment d'urgència marcant el supòsit específic. (ara mateix no es recull aquesta opció).

- 2- Valoració per part de MA sobre com s'està executant l'aplicació de la Instrucció:

Segons informa Medi Ambient, sembla que hi ha una demora en rebre els Informes que ha d'elaborar Serveis Socials i confirmar la situació de RER.

Es comenta que seria bo tenir informació sobre com el personal de serveis socials valora les situacions de les persones que presenten sol·licitud de comptador.

Per part del grup DHA, es pregunta com pot ser que costi tant confirmar la consideració de RER si es disposa de totes les dades (nom, adreça; DNI, telèfon...). Amb aquestes dades no és suficient per esbrinar-ho a Hisenda?

Pel que fa als Informes d'OFIMAPE, aquesta elabora uns informes previs i valora la situació de vulnerabilitat. Rep peticions de persones ja conegudes, usuàries del serveis socials (a les que s'expliquen la possibilitat de tenir un comptador social). També es detecten situacions irregulars, persones que no se saben quines son, és un procediment més lent ja que s'ha de comprovar el padró i fer altres gestions, comprovacions que triguen més.

El servei d' Urbanisme fa un retorn quasi immediat sobre la situació de l'habitatge, i si es susceptible d'instal·lació de comptador.

Es comenta que TAIGUA està rebent bona resposta dels avisos que està enviant als habitatges detectats. Dels fraus de resolució de suspensió transitòria del



subministrament se n'han fet 15. Primer han de passar un filtre de comprovació per saber si són RER i/o vulnerables.

- 3- Com a conclusió, es proposa com a possible solució a l'endarreriment en el tràmit i gestió de les sol·licituds.
 - Fer les comprovacions sobre les condicions de la persona peticionària a posteriori, a través d'una declaració responsable, (comprovar si existeix RER o vulnerabilitat i, per tant, es compleixen els requisits (RER i padró). La instrucció ha de tenir una interpretació garantista.
 - Que en la mateixa instància es pugui adjuntar documentació per part de l'administrat per facilitar el procediment.

Acords:

- 1- El servei de Medi Ambient, acorda estudiar la proposta exposada per l'OAT i debatuda durant la reunió.
- 2- Es traslladarà la proposta als Serveis jurídics de MA per valorar la seva aplicació i fer més àgil el procediment.
- 3- Es donarà retorn a principis del 2023 de les conclusions a que s'ha arribat i si es possible aplicar aquests canvis de procediment.