



PROPOSTA D'ACORD D'APROVACIÓ D'UN PROTOCOL REGULADOR DE MESURES D'ACTUACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT DE TÀRREGA I SOREA SAU PER GARANTIR EL SERVEI D'AIGUA A TOTES AQUELLES PERSONES I FAMÍLIES QUE ES TROBIN EN UNA SITUACIÓ DE POBRESA ENERGÈTICA

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 Tàrrrega és sensible a la realitat descrita anteriorment, i conjuntament amb Sorea 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 Sorea, com a empresa subministradora de l'aigua a Tàrrrega, 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 risc d'exclusió residencial.

Arrel de l'entrada en vigor de la Llei 20/2014, del 29 de desembre, de modificació de la Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya, per a la millora de la protecció de les persones consumidores en matèria de crèdits i préstecs hipotecaris, vulnerabilitat econòmica i relacions de consum i de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, s'han fixat un conjunt de mesures per atendre els casos de pobresa energètica.

En aquesta línia, l'Ajuntament de Tàrrrega i Sorea, 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 risc d'exclusió residencial, han decidit formalitzar aquest protocol d'actuació, en el que es regulen les actuacions que es duen a terme davant d'aquestes situacions,

que provoquen la impossibilitat d'atendre, dins el termini previst, les factures per al consum d'aigua, i evitar que es portin a terme talls de subministrament.

Queden fora d'aquest protocol els usuaris que no es trobin en situació de pobresa energètica, als quals se'ls continuarà aplicant el Reglament del Servei, pel que fa referència al procediment a seguir davant d'impagament dels rebuts de l'aigua, i suspensió del subministrament.

Per tot l'exposat, es proposa al Ple de la Corporació l'adopció dels següents acords:

Primer. Aprovar el següent PROTOCOL REGULADOR DE MESURES D'ACTUACIÓ ENTRE L'AJUNTAMENT DE TÀRREGA I SOREA SAU PER GARANTIR EL SERVEI D'AIGUA A TOTES AQUELLES PERSONES I FAMILIES QUE ES TROBIN EN UNA SITUACIÓ DE POBRESA ENERGÈTICA:

"Protocol

1.) *Informació.*

L'Ajuntament de Tàrraga i Sorea donaran publicitat a les mesures d'actuació que tinguin aprovades per afrontar les situacions de pobresa energètica.

En tot cas, a la pàgina web de Sorea i a les seves oficines d'atenció al client, es disposarà d'informació actualitzada dels ajuts que concedeixin a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els descomptes que s'apliquin en el cost dels consums mínims.

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

2.) *Mesures d'actuació quan és el titular del subministrament qui es troba en situació de risc d'exclusió residencial.*

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.

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



Secretaria

a) L'usuari es dirigeix a la companyia subministradora:

Davant de casos d'impossibilitat de fer front al pagament de rebuts d'aigua de forma temporal o puntual, Sorea 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, Sorea remetrà el cas als Serveis Socials per tal de trobar una solució a la seva situació, a partir d'ajudes socials.

Si l'usuari es troba en una situació de risc d'exclusió residencial determinada segons l'article 5.10 de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica i s'aporta un informe del Serveis Socials on s'acredita aquest extrem, o bé la sol·licitud d'entrada al registre general, immediatament es suspendran les possibles accions de tall d'aigua que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de suspensió del subministrament.

b) L'usuari es dirigeix als Serveis Socials de l'Ajuntament:

Els Serveis Socials informaran a l'usuari i l'ajudaran en la tramitació del ajuts que, a tal efecte, li puguin correspondre. D'altra banda, 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.

Els serveis socials comunicaran a Sorea amb la màxima celeritat possible, els casos que consideri que es troben en la situació de risc d'exclusió residencial i que està atenent, per tal que Sorea els identifiqui, i no porti a terme cap suspensió de subministrament d'aigua, mentre persisteixi aquesta situació.

c) Si l'usuari deixa de pagar les factures:

Tractant-se d'un subministrament de tipus domèstic, Sorea no iniciarà cap procediment 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.

Produïda la situació anterior i en conseqüència mantenint-se les factures impagades, Sorea enviarà una carta sol·licitant el pagament, i informant de les mesures d'actuació i drets existents per fer front a situacions de pobresa energètica. 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.

Si informat l'usuari, aquest compareix en el termini dels 30 dies següents i aporta un informe del Serveis Socials que acredita que es troba en una situació de risc d'exclusió residencial o bé la seva sol·licitud entrada per registre general, immediatament es suspendran les possibles accions de tall d'aigua que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de suspensió del subministrament.

Si l'usuari no compareix en el termini de 30 dies esmentat, Sorea sol·licitarà un informe als Serveis Socials municipals per a determinar si la persona o unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial determinades a l'article 5.10 de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Els

Serveis Socials estan obligats a emetre l'esmentat informe en un termini de 15 dies i, si transcorre aquest termini i no s'ha emès l'informe, s'entén que la unitat familiar es troba efectivament en situació de risc d'exclusió residencial amb la qual cosa immediatament es suspendran les possibles accions de tall d'aigua que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de suspensió del subministrament.

En cas que l'informe de serveis socials no consideri a la unitat familiar en situació de risc d'exclusió residencial Sorea prosseguirà amb el procediment previst al Reglament de Servei.

- 3.) *Mesures d'actuació quan l'usuari que es troba en situació de risc d'exclusió residencial no és el titular del subministrament.*

En el cas que un usuari en situació de risc d'exclusió social no sigui el titular de la pòlissa de subministrament i, per tant, no s'hagi detectat que l'habitatge amb rebuts pendents de pagament es troba ocupat amb la possibilitat que es suspengui el subministrament d'aigua o, fins i tot, que ja s'hagi suspès, en el moment que es posi de manifest aquesta situació a Sorea, previ informe dels Serveis Socials, es procedirà a restablir el subministrament immediatament i sense cost per l'usuari.

- 4.) *Canvi de nom de la titularitat del subministrament.*

Els canvis de nom necessaris per poder optar a ajudes socials es faran, igualment, sense cap cost per l'usuari. Caldrà però que l'usuari acreditï el dret d'ús de l'habitatge, en els termes establerts el Reglament del Servei.

- 5.) *Habitatges ocupats.*

En cas que es detectin connexions il·legals, Sorea procedirà, d'acord al Reglament del Servei, a eliminar immediatament la presa clandestina.

Si es detecta que la connexió ha estat realitzada per persones que han ocupat l'habitatge sense tenir-ne cap dret d'ús i, en conseqüència, no poden fer una contractació del servei, s'informarà als serveis socials per tal que aquests analitzin el cas i, en el seu cas, proposin les mesures d'actuació que s'hagin d'adoptar.

- 6.) *Comunicació amb Serveis Socials / Ajuntament*

Els casos que, en virtut d'aquest Protocol, s'hagin identificat com de risc d'exclusió residencial seran revisats pels Serveis Socials en un termini no inferior a 6 mesos a comptar de la seva declaració, per tal de verificar que es mantingui aquesta situació de vulnerabilitat econòmica, o bé si, en el seu defecte, s'ha de canviar el tractament donat a l'usuari.

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



Secretaria

7.) Vigència

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 Tàrrrega i Sorea, 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".

Segon. Autoritzar l'alcaldeessa per la signatura dels documents necessaris per a la formalització del present acord.

Signat: Noèlia Soto i González
Regidora d'Acció Social



Tàrrrega, 25 de setembre de 2015.

Assumpte de PLE: Informat per la comissió
d'URBANISME del dia 28 SET. 2015

- Favorablement:
- Abstenció:
- No van assistir: