

Protocol per evitar el tall de subministrament d'aigua potable d'us domèstic a les persones en situació de vulnerabilitat

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú i la Companyia d'Aigües coneixen la problemàtica de determinades famílies desfavorides que estan patint de forma més severa la crisi, fins i tot arribant a haver de prescindir dels serveis elementals per manca de disponibilitat econòmica.

Per aquesta especial sensibilitat l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú té aprovat a les seves Ordenances Fiscals, els criteris de les tarifes socials i ecològiques per aconseguir que els usuaris paguin un preu pel consum de l'aigua que sigui proporcional a les possibilitats econòmiques i a la seva realitat social.

Aquestes tarifes socials i ecològiques, aplicades per la Companyia d'Aigües a una quantitat important d'usuaris domèstics, redueixen en un 25% l'import econòmic de la quota fixa i del consum variable i fan que els límits dels blocs de consum s'adeqüin al nombre de persones censades a l'habitatge.

Per altra banda l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), també disposa d'unes tarifes fetes amb els criteris socials del cànon de l'aigua que gestiona l'esmentada Agència.

Per tal de regular el més aviat possible la casuística de l'aplicació d'aquestes tarifes socials i ecològiques i la situació dels talls de subministrament d'aigua de consum, per aquests casos especialment desfavorits, cal l'aprovació d'un protocol per evitar els talls de subministrament a tots els ciutadans que no poden fer-se càrrec del pagament de la factura de l'aigua, independentment que prèviament s'hagin apuntat, o no, com a beneficiaris de la tarifa social i ecològica.

Aquest protocol reduirà i evitarà talls de subministrament a persones que no poden fer-se càrrec del pagament i estarà validat per totes les parts que intervenen en el procés: l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, com a titular del subministrament i responsable de les tarifes i el servei, així com de les actuacions que es portin a terme en el seu territori i la Companyia d'Aigües responsable de les gestions del servei en contacte directe amb els usuaris.

Per donar la màxima informació i transparència del protocol, així com de les tarifes socials i ecològiques, aquest protocol estarà explicat amb detall a les pàgines web de l'Ajuntament i de la Companyia d'Aigües, i es farà públic per arribar a la ciutadania.

Protocol

Quan un ciutadà està en una situació econòmica molt desfavorable, i per tant, pot ser susceptible de patir un tall de subministrament d'aigua per no pagament del rebut, es poden donar diferents opcions:

1. El ciutadà es dirigeix a la Companyia d'Aigües
2. El ciutadà es dirigeix als Serveis Socials de l'Ajuntament
3. El ciutadà no paga la factura i és susceptible de tall del subministrament per no pagament

A continuació s'expliquen les actuacions a realitzar en cadascun d'aquests casos.

1. Un usuari no pot pagar i es dirigeix a la Companyia d'Aigües.

- a) La Companyia d'Aigües li preguntarà per la seva situació per saber si és un potencial beneficiari de la tarifa social i/o ecològica, de forma que el preu de factures futures sigui més econòmic.
- Si el nombre de membres censats a la unitat familiar o convivencial és superior a 3, li demana el Certificat de Convivència que expedeix l'Ajuntament i la gestió per aquest supòsit la fa directament la Companyia d'Aigües.
 - Si pot formar part de la **tarifa social municipal** (ingressos familiars reduïts segons els supòsits i criteris establerts per l'Ajuntament, per a usuaris amb baix ingrés), la Companyia d'Aigües comunicarà a l'usuari que ha de presentar a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, la seva sol·licitud com beneficiari de la tarifa social municipal per baix ingrés.
 - Si pot formar part de la **tarifa social de l'ACA** (ingressos familiars reduïts segons els supòsits del cànon social de l'aigua gestionat per l'ACA), la Companyia d'aigües li facilitarà els models de petició i llistat de documentació que ha de presentar a l'ACA.
- b) Independentment del punt anterior, que serviria per a factures futures, la Companyia d'aigües en els casos d'especial vulnerabilitat, negociarà ajornaments o pagaments mensuals del rebut, així com d'altres facilitats que es puguin acordar. **Durant les negociacions i quan s'arribi a acords, no es tallarà el subministrament.**
- c) Si malgrat les facilitats del punt b) per arreglar la situació, l'usuari no pot fer-se càrrec, la Companyia d'Aigües l'adreçarà als Serveis Socials de l'Ajuntament on s'analitzarà si podrà accedir al Fons Social previst per això. La Companyia d'Aigües informarà a l'usuari de l'existència de les mesures socials municipals.

2. L'usuari no pot pagar i es dirigeix als Serveis Socials de l'Ajuntament

- a) Els Serveis Socials de l'Ajuntament li preguntaran per la seva situació per saber si és un potencial beneficiari de la tarifa social i/o ecològica, de forma que el preu de factures futures sigui més econòmic.
- Si el nombre de membres censats a la unitat familiar o convivencial és superior a 3, la gestió per aquest supòsit la pot fer la Companyia d'aigües o l'Agència Catalana de l'Aigua. Per tant, li indicaran que vagi a una d'aquestes entitats, li explicaran com es fa la petició i li facilitaran els models de petició i llistat de documentació que ha de presentar.
 - Si pot formar part de la **tarifa social municipal** (ingressos familiars reduïts segons els supòsits i criteris establerts per l'Ajuntament per a usuaris amb baix ingrés), li indicaran a l'usuari que ha de presentar a l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, la seva sol·licitud com beneficiari de la tarifa social municipal per baix ingrés.
 - Si pot formar part de la **tarifa social de l'ACA** (ingressos familiars reduïts segons els supòsits del cànon social de l'aigua gestionat per l'ACA). Els Serveis Socials li explicaran com es fa i li facilitaran els models de petició i llistat de documentació que ha de presentar l'usuari a l'ACA.

b) Independentment del punt anterior, que serviria per a factures futures, si els Serveis Socials considera que l'usuari està en situació de dificultats, actuarà de la manera següent:

- Els Serveis Socials determinaran, prèvia valoració social i resoldran si es fan càrrec de la demanda, comunicant a la Companyia d'Aigües la resolució, que en cas favorable evitarà que es talli el subministrament.

3. Usuari susceptible de tall per no pagament

Quan un usuari no pagui la factura, se li enviarà una nova carta des de la Companyia d'Aigües recordant el seu pagament i ampliant els terminis de pagament.

Al mateix temps per als casos especialment desfavorits s'informarà i oferirà facilitats de pagament i si encara no disposen se'ls indicarà l'existència de la tarifa social i/o ecològica, que cal sol·licitar per part seva i on pot adreçar-se per aconseguir-la.

Simultàniament a la comunicació a l'usuari, la Companyia d'aigües haurà de sol·licitar a l'Ajuntament l'autorització de tall. A l'esmentada sol·licitud es diferenciaran aquells que es conegui la seva situació de vulnerabilitat, de la resta d'usuaris. Per tant, es faran dues peticions independents (amb llistes separades).

- a) La llista dels que no es conegui que es trobin en situació de vulnerabilitat, seguirà el tràmit que s'indica al "Reglament del servei municipal d'abastament d'aigua", sense cap consideració especial.
- b) La llista dels que es conegui la seva situació de vulnerabilitat, serà estudiada de forma particular de cara a considerar la possible incorporació o no dels afectats al cas 2b) d'aquest protocol. Els possibles talls d'aquesta llista no es faran efectius en tant no hi hagi resolució negativa, o be passats els terminis establerts.

Des de la Companyia d'Aigües s'establirà una col·laboració continuada i directa, amb els Serveis Socials municipals, de forma que aquests tinguin un termini de 15 dies naturals des de l'endemà de la data de comunicació que li faci la Companyia d'Aigües per valorar si atorguen una ajuda a l'afectat. Aquest termini es podrà modificar de mutu acord. Durant aquest termini no es tallarà el subministrament i si la valoració dels Serveis Socials també ratifica la situació de vulnerabilitat, tampoc es tallarà.

Vilanova i la Geltrú, 15 d'octubre de 2014.