

## **PROTOCOL REGULADOR DE MESURES CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA I LA VULNERABILITAT ECONÒMICA**

### **ENTRE L'AJUNTAMENT DE VINYOLS I ELS ARCS I COMAIGUA**

#### **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 índex 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 Vinyols i els Arcs és sensible a la realitat descrita anteriorment, i conjuntament amb Comaigua 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, Comaigua, com a empresa subministradora de l'aigua a Vinyols i els Arcs, 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 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, s'han fixat un conjunt de mesures per atendre els casos de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica.

Posteriorment, 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.

Finalment, per mitjà de l'Ordre EMO/263/2015, de 17 d'agost, per la qual s'aproven les bases reguladores i es fa pública la convocatòria per a l'any 2015 de la línia d'ajuts del Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics, s'han establert les bases reguladores de la línia d'ajuts al Fons d'atenció Solidària de subministraments bàsics creat per la Generalitat de Catalunya.

Doncs bé, en aquesta línia, l'Ajuntament de Vinyols i els Arcs i Comaigua, 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 talls de subministrament.

## Protocol

### **1.) Informació sobre tarifes socials i altres ajuts**

L'Ajuntament de Vinyols i els Arcs i Comaigua donaran publicitat de les tarifes socials i d'altres ajuts per fer front a la pobresa energètica que, a tal efecte, tinguin aprovades, i que a la data de signatura del present protocol són les següents:

- Fons de Solidaritat per cobrir les factures d'aigua de les famílies vulnerables segons avaluació prèvia de l'Ajuntament – Serveis Socials.

En tot cas, a la pàgina web de Comaigua i a les seves oficines d'atenció al client, es disposa d'informació actualitzada de les tarifes socials aprovades, possibles bonificacions, o qualsevol altre ajuda econòmica.

El personal d'atenció al client informará i assessorará 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 la companyia subministradora, als Serveis Socials de l'Ajuntament, o pot deixar el rebut pendent de pagament i, per tant, ser susceptible de suspensió del subministrament.

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:

Comaigua l'informará de totes les possibilitats d'obtenir algun tipus d'ajut econòmic o descompte en la seva factura: tarifa per família nombrosa d'aigua i de cànon, tarifa social, etc., i l'indicará 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, Comaigua 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, Comaigua 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 entrada per registre, si aquest encara no hagués estat emès, 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.

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 que pot gaudir per família nombrosa, o per tarifa social 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.

L'Ajuntament, per mitjà dels seus Serveis Socials, comunicarà a Comaigua 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 Comaigua no porti a terme cap suspensió de subministrament d'aigua 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 Comaigua 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, Comaigua no inclourà l'usuari en una llista de possibles suspensions de subministrament 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.

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 de tall d'aigua que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de suspensió del subministrament.

Comaigua 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 Comaigua, 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 Comaigua 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 suspensió.

L'Ajuntament de Vinyols i els Arcs i Comaigua pactaran la periodicitat de les gestions a realitzar, la informació a incloure en les llistes de suspensió del subministrament, i el format de les comunicacions, amb la intenció de simplificar al màxim el temps de tramitació dels expedients.

### **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 es suspengui el subministrament d'aigua o, fins i tot, que ja s'hagi suspès, en el moment que els Serveis Socials ho comuniquin a Comaigua, aquesta procedirà a restablir el subministrament immediatament i 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'ús de l'habitatge, en els termes establerts el Reglament del Servei.

### **4.) Habitatges ocupats**

En cas que es detectin connexions il·legals, Comaigua 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, es dirigirà a aquests ocupants cap a l'Ajuntament per tal que aquest analitzi el cas.

Si l'Ajuntament considerés que cal fer una contractació temporal per a aquestes persones, fins que no es resolgui la seva situació particular, ho comunicarà per escrit a Comaigua.

En aquests supòsits Comaigua emetrà un contracte provisional que inclourà la clàusula següent:

*“Contracte provisional i extraordinari expedit per mandat municipal: El present contracte es formalitza a petició expressa de l'Ajuntament del municipi per tal que els ocupants de l'habitatge puguin tenir les seves necessitats bàsiques d'aigua cobertes. Aquest contracte té caràcter provisional i extraordinari i podrà ser resolt unilateralment pel gestor del servei municipal d' abastament d'aigua a petició formal de l'Ajuntament.”*

Comaigua un cop feta la contractació ho comunicarà a l'Ajuntament per escrit.

Llevat dels supòsits en què aquesta contractació es fes a nom de l'Ajuntament i, per tant, al seu càrrec, en cas d'impagament dels corresponents rebuts d'aigua serà d'aplicació el Reglament del Servei, o bé l'establert en el present Protocol, si aquestes persones es trobessin en una situació de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica.

## **5.) 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. El resultat d'aquesta revisió serà comunicat a Comaigua.

Transcorregut 1 any des de l'emissió de l'informe de vulnerabilitat per part de Serveis Socials, , Comaigua tractarà el deute produït fora del termini de vigència de l'informe seguint procediment establert.

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

## **6.) 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.

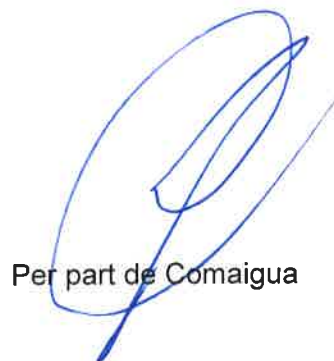
Qualsevol regulació continguda en aquest protocol que pugui resultar contradictòria a la normativa vigent que sigui d'aplicació, quedarà automàticament anul·lada i sense efecte, havent de ser objecte de modificació i adaptació per les parts.

Igualment, l'Ajuntament de Vinyols i els Arcs i Comaigua, 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 Vinyols i els Arcs, 11 d'abril de 2016



Per part de  
l'Ajuntament de Vinyols i els Arcs



Per part de Comaigua