



- 2 DES. 2016

ENTRADA | SORTIDA
Núm 8928 | Núm

Mataró, a 24 de novembre de 2016.

REUNITS:

D'una part, l'Ajuntament de Mataró, amb domicili a Mataró, la Riera 48, amb CIF P-0812000-H; representat per la regidora delegada de Benestar Social, Convivència i Política Social d'Habitatge, la senyora Isabel Martínez Cid, legitimada per aquest acte per resolució d'Alcaldia de data 15 de juny de 2015 i d'1 de febrer de 2016.

I d'altra part, la societat municipal AIGÜES DE MATARÓ, SA, amb domicili a Mataró al c/ Pitàgores 1-7, i CIF A-08007270, representada pel seu president, el senyor Manuel Mas Estela, facultat per aquest per acord del Consell d'Administració de data 10 de novembre de 2016.

EXPOSEN I CONVENEN:

Que la regidora delegada de Benestar Social, Convivència i Política Social d'Habitatge de l'Ajuntament de Mataró, mitjançant el decret número 8419/2016, ha aprovat en data 17 de novembre el *Protocol de l'Ajuntament de Mataró, i l'empresa Aigües de Mataró, SPM, regulador de mesures contra la pobresa energètica i la vulnerabilitat econòmica en relació al consum d'aigua potable.*

Que el Consell d'Administració d'AMSA en la seva sessió del 10 de novembre de 2016, aprovà entre d'altres l'esmentat protocol

Que amb les facultats que tenen atorgades subscriuen el següent

PROTOCOL DE L'AJUNTAMENT DE MATARÓ I L'EMPRESA AIGÜES DE MATARÓ, SA, S.P.M¹, REGULADOR DE MESURES CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA I LA VULNERABILITAT ECONÒMICA EN RELACIÓ AL CONSUM D'AIGUA POTABLE

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

¹ Societat Privada Municipal

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

En aquest sentit, AMSA, com a empresa municipal que s'encarrega de gestionar subministrament d'aigua potable a Mataró, 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, arran 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.

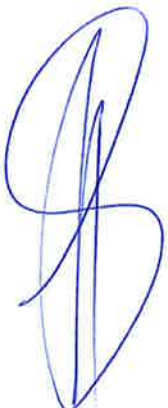
Ms.

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.

Per la seva banda i per mitjà de l'Ordre EMO/263/2015, de 17 d'agost, 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.

Finalment la Resolució EMC/1848/16 de 19 de juliol de L'Agència Catalana de Consum de la Generalitat de Catalunya, dona publicitat al Conveni marc d'adhesió, col·laboració i cooperació amb les entitats locals en relació amb les actuacions dels seus serveis bàsics d'atenció social destinades a la cancel·lació de deutes per subministraments bàsics d'aigua, llum i gas de persones físiques i unitats familiars en situació de pobresa energètica, conveni al qual s'ha adherit recentment l'Ajuntament de Mataró.

Esmentar que tota aquesta normativa és d'aplicació al present protocol, sense perjudici que puguin establir-se d'altres sobre la matèria, amb caràcter municipal



o supramunicipal, motiu pel qual s'establirà un procés àgil d'adaptació a aquestes.

Així, en aquest context de crisi econòmica i de canvis legislatius, l'Ajuntament de Mataró i l'empresa municipal AMSA, 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 recullin i millor regulin les actuacions que es duen a terme davant de les esmentades situacions de pobresa energètica, que provoquen la impossibilitat d'atendre, dins el termini previst, les factures per al consum d'aigua, i així evitar que es portin a terme talls de subministrament regulats en el Reglament del Servei.

MECANISMES D'ACCIÓ SOCIAL

1. Tarifa Social

L'Ajuntament de Mataró i l'empresa municipal AMSA donaran publicitat de la tarifa social d'AMSA i d'altres ajuts com el Fons Social, per fer front a la pobresa energètica que, a tal efecte, estan regulades. Per ser beneficiàries dels ajuts per fer front a la pobresa energètica la pòlissa de contracte ha d'anar a nom de la persona usuària.

En tot cas, a la pàgina web municipal i d'AMSA es disposarà d'informació actualitzada de les tarifes socials aprovades, possibles bonificacions, o qualsevol altra ajuda econòmica.

El personal d'Atenció al Client d'AMSA informarà i assessorarà les persones usuàries de possibles solucions i els ajudarà en la seva tramitació. Periòdicament es faran campanyes de promoció d'aquesta tarifa, i puntualment hi haurà un punt de servei d'AMSA al vestíbul de les oficines del servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró per informar i ajudar a tramitar la tarifa social d'AMSA.

Els requisits que regeixen l'aplicació de l'esmentada tarifa són els exigits per l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) per a la tramitació del Cànon Social

2. Fons Social

L'Ajuntament de Mataró i Aigües de Mataró, SA (AMSA) tenen subscrit un Contracte Programa relatiu als serveis de subministrament d'aigua potable, clavegueram, laboratori i energies renovables per el període 2015-2019. L'Annex

III – *Relacions entre entitats del grup, descriu els serveis entre AMSA i l'Ajuntament i recull la dotació d'un Fons social. Aquest Fons Social ha de permetre atendre les factures impagades d'aigua i clavegueram de les famílies en especial risc d'exclusió social per efectes de la crisi econòmica i es gestiona en col·laboració amb el servei de Benestar social.*

Els requisits que regeixen l'aplicació de l'esmentat fons són els exigits per l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) per a la tramitació del cànon social així com els regulats pel Reglament Municipal de l'Ajuntament de Mataró de prestacions econòmiques d'urgència social.

3. Altres mecanismes d'acció social

Quan una persona usuària, titular d'una pòlissa de subministrament d'aigua, es troba en una situació econòmica molt desfavorable i, malgrat tenir accés a la Tarifa Social i al Fons Social, no pot fer front al pagament de la factura de l'aigua, es pot dirigir a l'empresa municipal subministradora (AMSA), als Serveis Socials Municipals de l'Ajuntament, o simplement pot deixar el rebut pendent de pagament i per tant ser susceptible de suspensió del subministrament.

Si la persona usuària es dirigeix a AMSA, s'estudiarà la seva situació i se l'informarà de les possibilitats d'obtenir algun tipus d'ajut econòmic o descompte en la seva factura: Tarifa Familiar, Tarifa Social, Fons Social, ... i se l'hi indicarà quins són els tràmits i requisits que ha de complir per poder-s'hi acollir.

Davant casos de dificultat temporal per fer front al pagament de les factures de l'aigua, AMSA en facilitarà el seu ajornament o fraccionament, sense aplicar-hi interessos ni cap altra càrrega.

Si es tractés de casos d'impossibilitat per fer front en cap cas a aquests pagaments de les factures, AMSA remetrà el cas als Serveis Socials Municipals, per tal de trobar una solució a la seva situació, a partir del Fons Social creat a tal efecte o d'altres fons municipals o supramunicipals.

L'usuari/a pot aportar un informe dels Serveis Socials Municipals on s'acrediti que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica o de risc d'exclusió residencial, o bé simplement presentar la seva sol·licitud d'informe d'exclusió residencial entrada per registre, si aquest encara no hagués estat emès. En aquest cas, immediatament se suspendran les possibles accions de tall d'aigua que poguessin estar previstes i s'identificarà aquella persona usuària com a exclosa de les gestions de suspensió del subministrament.

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

Si la persona usuària es dirigeix als Serveis Socials Municipals, se l'informarà de les bonificacions i descomptes que pot gaudir per Tarifa Familiar, Tarifa Social en cada concepte de la factura de l'aigua. Així mateix, es donarà suport directe en la tramitació dels ajuts que, a tal efecte, li puguin correspondre com el Fons Social o altres.

Les persones també podran ser derivades al punt de servei d'AMSA de tramitació de la Tarifa Social, que a l'efecte s'estableixin, en funció de les diferents campanyes que és duguin a terme per part de l'entitat Subministradora.

L'Ajuntament, per mitjà dels seus Serveis Socials Municipals, comunicarà a l'empresa municipal AMSA les persones usuàries 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 AMSA no porti a terme cap suspensió de subministrament d'aigua a aquests usuaris, mentre persisteixi aquesta situació.

Si la persona usuària deixa de pagar les factures sense contactar amb la companyia ni amb Serveis Socials, se li enviarà un requeriment de pagament fefaent des d'AMSA sol·licitant el pagament, i se li informarà de l'existència d'ajudes disponibles per fer front a situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica.

Aquesta comunicació es farà a través d'adreça postal i de correu electrònic, sempre que la persona usuària hagués autoritzat prèviament aquest tipus d'enviament a través de correu electrònic.

Tractant-se d'un subministrament de tipus domèstic, AMSA no inclourà la persona usuària a la llista de possibles suspensions de subministrament fins que hi hagi com a mínim dues factures pendents de pagament, és a dir, l'acumulació de 4 mesos de consum, o bé una única factura si amb posterioritat han estat pagades almenys les dues factures posteriors, sempre d'acord al Codi de Consum de Catalunya.

AMSA lliurarà al servei de Benestar Social de l'Ajuntament la llista de les persones usuàries del servei amb deute pendent, de les que no es disposi d'un informe de risc d'exclusió residencial vigent i que, malgrat l'enviament d'una carta certificada amb notificació del deute pendent, no hagin fet cap reclamació que estigui pendent de resoldre per AMSA, i mantinguin encara el seu deute.



Des de Serveis Socials s'informarà a l'abonat amb deute pendent de l'existència d'ajudes aprovades per fer front a situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica i se li sol·licitarà que aporti la documentació necessària per confeccionar l'informe de situació de risc d'exclusió residencial. Aquesta comunicació es farà via correu certificat a través d'adreça postal i/o de forma personalitzada, personant-se al domicili de l'usuari.

Efectuada la comunicació, en el cas que l'usuari no aporti la documentació en els terminis establerts, s'entendrà que renuncia a l'informe esmentat i es podrà procedir amb la suspensió del subministrament.

Serveis Socials Municipals de l'Ajuntament, segons el termini que estableix la normativa, comunicarà a AMSA per mitjà d'informe si les persones usuàries 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.

4. Subministraments suspesos a persones usuàries no titulars del contracte en situació de risc d'exclusió residencial

Quan es produeixi aquesta situació on la persona usuària no sigui el titular del contracte i no s'hagi pogut detectar que aquesta es trobi en situació de risc d'exclusió residencial es procedirà, previ informe dels Serveis Socials, a restablir el subministrament immediatament i sense cost per la persona usuària.

5. Canvis de nom

Els canvis de nom necessaris per poder optar a una bonificació social es faran sense cap cost per la persona usuària, exceptuant l'import de la fiança que AMSA diposita a l'Institut Català del Sol i que es retorna en rescindir el contracte. Caldrà però que la persona usuària acrediti el dret d'ús de l'habitatge, en els termes establerts pel Reglament del Servei.

6. Altres supòsits

AMSA facilita la contractació provisional del subministrament d'aigua a les persones en situació de risc d'exclusió residencial previ informe del servei de Benestar Social, sempre i quan la propietat no desautoritzi a la contractació. (Només en el supòsit que l'habitatge sigui de titularitat d'una entitat financera).

Aquesta contractació provisional es permet inicialment per un període de 6 mesos prorrogables per 4 mesos més en espera que es regularitzi la situació (a títol d'exemple, que ocupant, i propietat acordin un lloguer social o algun altre tipus d'institució que faculti la possessió del bé). La finalitat d'aquest procés és donar aigua de manera provisional mentre ocupant i propietat gestionen els tràmits per acordar un lloguer social.

Per contractar el servei d'aigua en un habitatge ocupat és necessari un certificat d'exclusió residencial expedit per part dels Serveis Socials municipals, i la no desautorització explícita per contractar el servei d'aigua, per part de l'entitat bancària propietària de l'habitatge. Prèviament, AMSA ha d'investigar qui té la titularitat de l'habitatge mitjançant consulta al Registre de la Propietat.

En els casos en què la propietat nega l'autorització, no es contracta.

7 Comunicació amb Serveis Socials Municipals

Les persones usuàries que, en virtut d'aquest Protocol, i d'acord amb la normativa vigent, hagin acreditat la seva situació d'exclusió residencial, la seva situació serà revisada pels Serveis Socials Municipals, per tal de verificar si es manté la situació de vulnerabilitat econòmica, o bé si la situació de la persona usuària ha canviat. El resultat d'aquesta revisió serà comunicat a AMSA.

Transcorregut 1 any des de l'emissió de l'informe d'exclusió residencial per part de Serveis Socials Municipals, AMSA tractarà el deute produït fora del termini de vigència de l'informe seguint el procediment normal establert.

Per a una millor i més àgil comunicació entre els Serveis Socials Municipals i AMSA, cadascuna de les parts designaran un interlocutor tècnic, i un coordinador que faran el seguiment del desenvolupament d'aquest protocol.

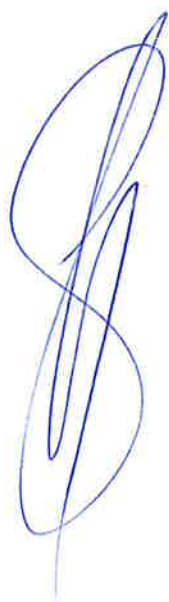
8. Adaptació dels Reglaments del Servei

L'Ajuntament de Mataró i l'empresa municipal AMSA estudiaran la necessitat d'introduir modificacions en les disposicions reguladores del servei, que s'ajusti a les noves exigències.

9 . 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 Mataró i l'empresa municipal AMSA, es reserven el dret de modificar el present protocol si les situacions esdevingudes d'ençà de la seva entrada en vigor, aconsellessin la necessitat d'introduir canvis.

En relació a les situacions d'ocupació en les quals els titulars de l'habitatge s'oposin a l'alta de subministraments bàsics d'aigua a l'ocupant, no queden regulades en el present protocol, queda supeditada la seva possible inclusió, al que es pugui arribar a resoldre en la Comissió municipal per a la gestió del risc per la seguretat i convivència derivat per l'ocupació d'habitatges.

10 LOPD - Llei de Protecció de Dades

Per a l'acompliment de la Llei orgànica 15/1999 i dins la sol·licitud de l'informe de risc d'exclusió residencial, s'inclourà aquesta clàusula per a la comunicació necessària entre Serveis Socials i AMSA amb les dades degudament complimentades.

"D'acord amb la Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal, les vostres dades seran incorporades al fitxer corresponent, del qual és responsable els Serveis Socials Municipals de l'Ajuntament de Mataró. La finalitat és l'elaboració, seguiment i control de l'obtenció de l'informe de risc d'exclusió social. Us informen que les vostres dades seran cedides a Aigües de Mataró SA amb la finalitat indicada. Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició mitjançant un escrit adreçat al responsable de l'Oficina Social d'Atenció Integral."

I, en prova de conformitat signen aquest document per duplicat exemplar i en el lloc i data que figuren a l'encapçalament



Per l'Ajuntament de Mataró



Per Aigües de Mataró