



PAERIA DE CERVERA



## PROTOCOL REGULADOR DE MESURES CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA I LA VULNERABILITAT ECONÒMICA ENTRE LA PAERIA DE CERVERA I E.A.S.C.S., SL

### 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 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 Cervera és sensible a la realitat descrita anteriorment, i conjuntament amb E.A.S.C.S., SL 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, E.A.S.C.S., SL, com a empresa subministradora de l'aigua a Cervera, 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.



PAERIA DE CERVERA



Doncs bé, en aquesta línia, l'Ajuntament de Cervera i E.A.S.C.S., SL, 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 Cervera i E.A.S.C.S., SL donaran publicitat de les tarifes socials i d'altres ajuts per fer front a la pobresa energètica que, a tal efecte, tinguin aprovades.

En tot cas, a la pàgina web d' E.A.S.C.S., SL 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:

E.A.S.C.S., SL 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, E.A.S.C.S., SL negociarà ajornaments del



PAERIA DE CERVERA



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, E.A.S.C.S., SL 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 de Solidaritat 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 E.A.S.C.S., SL 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 E.A.S.C.S., SL no porti a terme cap suspensió de subministrament d'aigua a aquest usuari, 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 E.A.S.C.S., SL 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.



PAERIA DE CERVERA



Tractant-se d'un subministrament de tipus domèstic, E.A.S.C.S., SL 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.

E.A.S.C.S., SL 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 E.A.S.C.S., SL, 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 E.A.S.C.S., SL a través dels Serveis Socials Bàsics 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 Cervera i E.A.S.C.S., SL 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 E.A.S.C.S., SL, 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.



PAERIA DE CERVERA



#### 4.) Habitatges ocupats

En cas que es detectin connexions il·legals, E.A.S.C.S., SL 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 E.A.S.C.S., SL.

En aquests supòsits E.A.S.C.S., SL 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.”*

E.A.S.C.S., SL 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 E.A.S.C.S., SL.

Transcorreguts 6 mesos des de l'emissió de l'informe de vulnerabilitat per part de Serveis socials, E.A.S.C.S., SL tractarà el deute produït fora del termini de vigència de l'informe seguint el procediment establert.

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



PAERIA DE CERVERA



## 6.) Adaptació dels Reglaments del Servei

L'Ajuntament de Cervera i E.A.S.C.S., SL estudiaran la necessitat de modificar o aprovar un nou Reglament del Servei, que s'ajusti a les noves exigències.

## 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 Cervera i E.A.S.C.S., SL, 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 Cervera, el dia 1 d'octubre de 2016

Per part de la Paeria de Cervera

Per part de E.A.S.C.S., SL



PAERIA DE CERVERA



## CONVENI DOTACIÓ FONDS DE SOLIDARITAT EMPRESA D'AIGÜES I SERVEIS DE CERVERA I LA SEGARRA, SL AL MUNICIPI DE CERVERA

Cervera, a 1 d'octubre de 2016.

### REUNITS

D'una part,

l'Il·lm. Sr. Ramon Royes Guàrdia, Alcalde de la Paeria de Cervera, les circumstàncies personals de les quals s'ometen per raó dels càrrecs que ostenten, actuant en la seva representació en virtut de les facultats que li són conferides per l'article 53 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.

I d'altra part,

el Sr. David Gall Martín, major d'edat amb NIF núm. 77740759-T, en nom i representació de la societat EMPRESA D'AIGÜES I SERVEIS DE CERVERA I LA SEGARRA, SL, d'ara en endavant E.A.S.C.S., amb domicili social a Av Duran i Sanpere, núm. 5 de Cervera, i proveïda de C.I.F. B-25-308818, segons apoderament suficient que així consta en Escripura Pública, amb número de protocol 2627, atorgada el 23-12-2004, davant el Notari de Cervera Sr. Rafael Corral Martínez.

Ambdues parts es reconeixen mútuament capacitat legal suficient per a atorgar aquest conveni i

### MANIFESTEN

I.- Que el canvi del cicle econòmic, iniciat a finals de l'any 2007, ha comportat una caiguda dels ingressos familiars i un posterior empobriment de les famílies. Un nombre creixent de llars manifesten dificultats per a fer front a les despeses de l'habitatge.

II.- Que EASCS, com a prestadora de serveis relacionats amb el cicle integral de l'aigua al municipi de Cervera, és una empresa compromesa i socialment responsable amb les persones que hi viuen i plenament conscient que l'aigua és un element de primera necessitat per a la vida de les persones.

III.- Que EASCS té una llarga trajectòria de col·laboració amb diferents entitats que treballen per ajudar als col·lectius més vulnerables de la societat. En aquest sentit, recentment EASCS ha presentat una proposta de protocol a l'ajuntament de Cervera, per tal de en el que es regulen les actuacions que es duen a terme davant de situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica, 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.



PAERIA DE CERVERA



IV.- Que en aquest context econòmic, EASCS ha posat en marxa el Fons de Solidaritat, que és una iniciativa adreçada al col·lectiu de persones en risc d'exclusió social amb l'objectiu de contribuir a superar dita situació.

Concretament, el Fons de Solidaritat és una ajuda que comportarà l'exempció del pagament del deute corresponent al consum d'aigua, incloent impostos i tributs, a aquelles unitats familiars que estiguin en situació de precarietat i vulnerabilitat econòmica.

V.- Que els Serveis Socials municipals, de conformitat amb l'article 3.1 de la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, tenen com a finalitat "*assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones*".

En aquest sentit, els Serveis Socials de l'Ajuntament a través dels Serveis Socials Bàsics comarcals, s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat, i a la promoció d'actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de llur vida.

En conseqüència, les parts atorguen el present conveni per establir els mecanismes de col·laboració entre EASCS i els respectius ajuntaments, que es subjectarà a les següents,

## CLÀUSULES

### PRIMERA.- OBJECTE

Aquest Conveni té per objecte regular la col·laboració entre les parts, en ordre a possibilitar l'accés de les persones usuàries del servei municipal d'abastament d'aigua en situació econòmica precària, als ajuts del Fons de Solidaritat posat en marxa per EASCS sempre que es compleixin els requisits especificats per part dels Serveis Socials de Cervera.

### SEGONA.- FONS DE SOLIDARITAT

Durant la vigència d'aquest conveni, s'establirà un Fons de Solidaritat per un import total de 5.000 euros, dotats per EASCS .





PAERIA DE CERVERA



L'ajuda que ofereixen EASCS està dirigida a les famílies amb greus dificultats econòmiques, facilitant doncs el dret d'accés a l'aigua potable a les persones i famílies més desfavorides dels municipis referits més amunt.

Aquest Fons de Solidaritat es destinarà a contribuir a la liquidació total o parcial del deute corresponent a la factura del servei municipal d'aigua, d'aquelles unitats familiars que estiguin en situació de precarietat i vulnerabilitat econòmica acreditada pels Serveis socials.

Esgotat aquest fons anual no s'atorgaran noves ajudes fins a la següent anualitat de ser prorrogat de forma expressa el present conveni.

L'aplicació d'aquest Fons quedarà supeditada a que l'ajuntament autoritzi, en els terminis establerts, els mecanismes previstos en el Protocol de Regulador de Mesures Contra la Pobresa Energètica i la Vulnerabilitat Econòmica en allò que fa referència a l'emissió dels informes sobre la situació de risc d'exclusió residencial per part dels Serveis Socials.

### TERCERA.- ATORGAMENT DE LES AJUDES

Les persones que compleixin els requisits i vulguin acollir-se a l'ajut del Fons de Solidaritat, es podran adreçar als Serveis socials, i aquests valoraran la idoneïtat de l'atorgament de l'ajuda per a cada cas.

L'atorgament de l'ajuda es farà en base al lliurament d'un document expedit pels Serveis socials on s'acrediti una situació econòmica que justifiqui l'atorgament d'una ajuda. El document haurà d'estar signat pel sol·licitant i pels Serveis socials.

L'ajuda suposarà una bonificació parcial o total de les factures posteriors al moment de la confirmació del dret a l'ajuda, alhora que també s'ajornaran les factures pendents de pagament amb la corresponent reobertura del subministrament si la suspensió per impagament s'hagués efectuat. En qualsevol cas, es garantirà la continuïtat del subministrament **durant 1 any** a partir de l'acceptació de la petició d'ajuda.

### QUARTA.- PROMOCIÓ I DIFUSIÓ DEL FONS DE SOLIDARITAT

L'Ajuntament, a través dels seus Serveis socials, col·laborarà amb EASCS en la promoció i difusió del Fons de Solidaritat, informant el personal de Serveis socials de la iniciativa conjunta a EASCS, dels avantatges que comporta i dels requisits per poder accedir-hi, segons les condicions contingudes en les bases.



PAERIA DE CERVERA



### CINQUENA.- DURADA

El present Conveni entrarà en vigor el dia 1 d'octubre de 2016 i serà vigent durant un any. No obstant, podrà ser prorrogat per mutu acord exprés de les parts.

### SISENA.- EXTINCIÓ DEL CONVENI

Seràn causes d'extinció del Conveni les següents:

1. El transcurs del termini de llur vigència.
2. El mutu acord de les parts.
3. L'incompliment greu i manifest de qualsevol de les obligacions que se'n derivin.
4. La impossibilitat sobrevinguda, material o legal, de fer front a les obligacions que se'n derivin.

### SETENA.- PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Les parts signants d'aquest Conveni respectaran les prescripcions de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de dades de caràcter personal i del seu Reglament de desenvolupament, aprovat pel Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, així com de qualsevol altra norma vigent o que pugui aprovar-se en un futur sobre la matèria, en relació amb les dades personals que puguin obtenir amb motiu de l'execució del present Conveni.

I com a prova de conformitat i d'acceptació, ambdues parts signen el present Conveni per quadruplicat, en el lloc i en la data assenyalats en l'encapçalament.

Per la Paeria de Cervera

Per EASCS