

Secció I. Disposicions generals

AJUNTAMENT DES CASTELL

11013 *Aprovació definitiva modificació Reglament del servei municipal de proveïment d'aigua*

El Ple de l'Ajuntament des Castell, en sessió extraordinària celebrada el dia 29/06/2017, va aprovar provisionalment la modificació del Reglament del servei municipal de proveïment d'aigua.

Havent finalitzat el termini de 30 dies d'exposició pública, comptats des de la publicació al Butlletí Oficial de les Illes Balears el dia 18/07/2017 fins el dia 31/08/2017, sense que s'hagin presentat reclamacions i de conformitat amb el que disposa l'article 49 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local l'acord provisional esmentat s'entén definitivament adoptat.

D'acord amb el que estableix l'article 70.2 de la Llei esmentada, a continuació es publica el text de les modificacions de l'Ordenança.

Modificació del Reglament del Servei Municipal de proveïment d'aigua.

ARTICLE 32è. bis- El subministrament d'aigua potable podrà destinar-se als usos següents, sense perjudici d'allò que es disposa en l'article 9è d'aquesta ordenança:

- a) Consum domèstic, per a edificis o vivendes de residència habitual o de temporada.
- b) Ús comercial, per al destí de locals amb aquest caràcter.
- c) Per a centres de caràcter oficial i similars.
- d) Ús destinats a reg d'espais públics, amb les restriccions que en el seu cas adopti l'Ajuntament en situacions de sequera o similars.
- e) Per a boques d'incendi a la via pública i a finques particulars.
- f) Ús industrial, per a activitats d'aquesta naturalesa.
- g) Ús per a obres, amb caràcter provisional per a la construcció o reparació d'immobles.

CAPÍTOL SETÈ

Secció Primera. Protocol en situació de pobresa energètica

ARTICLE 32è. ter.- Es garantirà 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, d'acord a les actuacions incloses en el protocol regulador de mesures contra la pobresa energètica i la vulnerabilitat econòmica que en cada moment sigui subscrit per l'Ajuntament amb l'empresa prestadora del servei, així com qualsevol altre tipus d'actuacions encaminades a garantir el servei que l'Ajuntament pacti amb aquella, tot l'anterior amb l'objectiu clar d'evitar que es portin a terme talls en el subministrament.

ARTICLE 32è. quáter.- Tant l'Ajuntament com l'empresa prestadora del servei hauran de facilitar la màxima publicitat i difusió de les tarifes socials i altres ajuts, bonificacions, etc, per fer front a la pobresa energètica que, a tal efecte, tinguin aprovades.

L'empresa prestadora del servei haurà d'assessorar els usuaris i facilitar-ne la tramitació.

ARTICLE 32è. Quinquies.- En els casos de situació econòmica desfavorable que no permeti fer front als pagaments, el titular de la pòlissa es podrà dirigir a la companyia subministradora, o als Serveis socials de l'Ajuntament.

En ambdós casos, si l'usuari aporta un informe dels Serveis Socials on s'acrediti que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica o de risc d'exclusió residencial, 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.

L'informe de Serveis Socials tindrà una vigència d'un any; transcorregut aquest termini, se n'haurà de sol·licitar la nova valoració als efectes que escaiguin.

El mateix efecte de suspensió de les accions de tall d'aigua es produirà en el cas que s'aporti la certificació esmentada dels Serveis Socials municipals un cop s'hagi produït l'impagament d'un rebut en els termes que es prevegin als protocols en cada moment vigents.

Secció Segona. RÈGIM JURÍDIC

ARTICLE 33è.- El Servei té l'obligació d'atendre el públic amb la màxima correcció i celeritat, procurant en tot moment de satisfer les



necessitats de la població mitjançant l'atenció constant als problemes de proveïment i distribució de l'aigua, tant en la quantitat com en la qualitat de l'aigua subministrada. Ha de procurar de mantenir informar el veïnat de l'existència de dificultats, quan n'hi hagi, i de les solucions i els mitjans que pensa d'arbitrar per millorar el servei.

ARTICLE 34è.- 1. Tota falta greu comesa en l'ús de l'aigua del proveïment municipal serà causa suficient per rescindir immediatament la pòlissa d'abonament, amb interrupció del subministrament, sens perjudici que els fets puguin constituir frau a la hisenda municipal.

2. Es considerarà falta greu cometre els actes següents:

1r. Abusar del subministrament concertat i consumir cabals desproporcionats a l'activitat usual de la persona abonada sens causa justificada.

2n. Destinar l'aigua a usos diferents del pactat.

3r. Subministrar l'aigua a terceres persones sens autorització del Servei, tant si és gratuïtament com a títol oneros.

4t. Alterar de qualsevol forma les condicions de potabilitat de l'aigua del Servei.

5è. Remunerar els empleats del Servei, encara que sigui per motiu de treballs efectuats per aquests a favor de la persona abonada, sens autorització del Servei.

6è. Impedir l'entrada del personal del Servei al lloc on es trobin les instal·lacions, les connexions o els comptadors de la persona abonada.

7è. Obrir o tancar les claus de pas situades a la via pública sens causa justificada, tant si estan precintades com no.

8è. Manipular les instal·lacions a fi d'impedir que els comptadors registrin el cabal realment consumit.

9è. Tenir pendent de pagament un rebut, el pagament del qual s'hagi requerit prèviament amb carta certificada o notificació electrònica, segons procedeixi, i sense perjudici del que s'estableix a l'article 32è quinques d'aquesta ordenança.

10è. Desatendre els requeriments que l'Ajuntament adreça a les persones abonades a través del Servei perquè esmenin els defectes observats en la seva instal·lació, que hauran de ser atesos en el termini màxim de dos mesos si no se n'indica un altre.

11è. Qualsevol altres actes i omissions que la legislació vigent també consideri falta greu.

3. Els fets o les omissions que no revestescin la gravetat dels exposats en el paràgraf anterior seran sancionats per l'alcaldia amb multes de la quantia que autoritzi la legislació de règim local.

ARTICLE 35è.-

"El Concessionari dels servei podrà suspendre el subministrament d'aigua als seus abonats per Decret d'Alcaldia en els casos establerts en l'article 34 i pels procediments següents:

1. En els casos establerts en l'article 34, el Concessionari haurà de donar compte tant a l'abonat per correu certificat, **notificació electrònica si s'escau**, o d'una manera de la qual resti constància, com a l'Ajuntament perquè, prèvia la comprovació dels fets, l'Ajuntament dicti la resolució procedent.

Aquesta comunicació haurà d'incloure la informació sobre les ajudes aprovades per fer front a situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica.

Es produirà la immediata suspensió del procediment de tall de subministrament en els casos i circumstàncies prevists a aquesta ordenança i als protocols contra la pobresa energètica i la vulnerabilitat econòmica vigents en cada moment.

2. Donat el cas que l'abonat hagués formulat reglamentàriament alguna reclamació o recurs, el Concessionari del servei no el podrà privar de subministrament mentre no recaigui resolució sobre la reclamació formulada.

3. La suspensió del subministrament d'aigua pel Concessionari no podrà realitzar-se en dia festiu o un altre en què per qualsevol motiu no hi hagi servei complet administratiu i tècnic d'atenció al públic a efectes de la tramitació completa de restabliment del servei, ni la vigília del dia en què es doni alguna d'aquestes circumstàncies.

4. El restabliment del servei es realitzarà el mateix dia, o si més no el següent dia hàbil en què hagin estat esmenades les causes que originaren el tall de subministrament.

5. La notificació de tall de subministrament inclourà, com a mínim, els punts següents:





Nom i adreça de l'abonat

Nom i adreça de l'abonament

Data i hora aproximada a partir de les quals es produirà el tall de subministrament

Nom, adreça, telèfon i horari de les oficines comercials del Concessionari en què poden corregir-se les causes que originen el tall.

Informació relativa a la suspensió del procediment de tall en situacions de vulnerabilitat econòmica i pobresa energètica.

6. Si el Concessionari comprova l'existència de derivacions clandestines podrà inutilitzar-les immediatament, i en donarà compte a l'Ajuntament.

ANNEX II

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

ENTRE l'Excel·lentíssim Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL.

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 d'Es Castell és sensible a la realitat descrita anteriorment, i conjuntament amb HIDROBAL 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, HIDROBAL, com a empresa subministradora de l'aigua al municipi de Es Castell, 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.

Doncs bé, en aquesta línia, l'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL, 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.

A més d'aquest protocol, l'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL estudiaran qualsevol tipus d'actuacions encaminades a garantir el servei i que es podran incloure en aquest mateix protocol.

Amb els primers resultats de la col·laboració entre l'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL s'estudiaran i proposaran les tarifes socials més adients per la realitat del municipi en relació amb aquesta matèria.

Protocol

1.) Informació sobre tarifes socials i altres ajuts

L'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL 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'HIDROBAL i a l'oficina 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:

HIDROBAL l'informarà de totes les possibilitats d'obtenir algun tipus d'ajut econòmic o descompte en la seva factura: tarifes per pensionistes o majors de 65 anys i de persones en situació de penúria econòmica i qualsevol altre ajuda que s'incorpori al servei d'aigua, i l'indicarà 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, HIDROBAL negociarà ajornaments del pagament de rebuts o fraccionaments de les factures de fins a 6 mesos, sense aplicar-hi interessos.

Si es tractés de problemes continuats per fer front als rebuts d'aigua, HIDROBAL 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, 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 serà renovada per Serveis Socials anualment.

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 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 del Servei, o en una partida de l'Ajuntament que s'hagués previst per aquesta finalitat.

L'Ajuntament, per mitjà dels seus Serveis Socials, comunicarà a HIDROBAL els usuaris que, d'acord amb els seus criteris, identifiqui com a vulnerables i/o es trobin en situació de risc d'exclusió residencial, per tal que HIDROBAL 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 d'HIDROBAL 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.

Si l'usuari aporta un informe del Serveis Socials on s'acrediti que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica, 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.

HIDROBAL 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 de la comunicació 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 HIDROBAL, 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 HIDROBAL per mitjà d'informe si amb les seves dades tenen coneixement que 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 d'Es Castell i HIDROBAL 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 HIDROBAL, 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 a l'Ordenança reguladora del Servei.

4.) Situacions extraordinàries

En cas que es detectin connexions il·legals, HIDROBAL procedirà, a eliminar immediatament la presa clandestina, ja sigui per una connexió il·legal o per la manipulació d'una connexió que no estigui donada d'alta al Servei.

5.) Comunicació amb Serveis Socials / Ajuntament

Els usuaris que, en virtut d'aquest Protocol, s'hagin identificat com a vulnerables, serà revisada la seva situació pels Serveis Socials anualment, 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 HIDROBAL.

Transcorregut 1 any des de l'emissió de l'informe de vulnerabilitat per part de Serveis Socials, HIDROBAL 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 HIDROBAL, ambdues parts designaran un únic interlocutor, especificant el seu telèfon i adreça de correu electrònic de contacte.

6.) Adaptació de les Ordenances reguladores del Servei.

L'Ajuntament d'Es Castell i HIDROBAL estudiaran la necessitat de modificar o aprovar les ordenances del Servei per tal de 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 prorroques.

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 d'Es Castell i HIDROBAL, 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 Es Castell, [•]

Per part de l'Ajuntament de Es Castell

Per part de HIDROBAL

Entrada en vigor

La modificació d'aquest Reglament entrara en vigor una volta hagi transcorregut el termini que senyala l'art. 113 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

(Ajuntament des Castell, 3 d'octubre de 2017)

El Batlle,

José Luis Camps Pons

