

Instrucció per a la instal·lació de comptadors d'aigua provisionals d'emergència social per a persones o unitats de convivència en situació de risc d'exclusió residencial

Març 2022

Índex

1. Preàmbul
2. Objecte
3. Naturalesa jurídica
4. Comptadors provisionals d'emergència social
 - 4.1 Requisits de les persones sol·licitants i condicions dels habitatges
 - 4.2 Procediment ordinari
 - 4.2.1 Sol·licitud
 - 4.2.2 Instrucció del procediment. Petició d'informes
 - 4.2.3 Resolució administrativa
 - 4.2.4 Notificació i efectes de la resolució administrativa
 - 4.2.5 Comunicació al propietari de l'habitatge
 - 4.3 Procediment d'urgència
 - 4.3.1 Situacions d'especial vulnerabilitat
 - 4.3.2 Regularització documental
 - 4.4 Cost del comptador
 - 4.5 Vigència de la instal·lació del comptador
 - 4.6 Causes de denegació
 - 4.7 Excepcions
5. Procediment davant l'ús inadequat del servei d'abastament d'aigua per part de persones usuàries sense contracte
 - 5.1. Usuari/a sense contracte de subministrament
 - 5.2. Procediment
 - 5.2.1. Inici
 - 5.2.2. Instrucció del procediment
 - 5.2.3. Resolució administrativa
 - 5.3. Altres usos inadequats
6. Informe econòmic
7. Fons Social de Solidaritat
8. Entrada en vigor i vigència de la instrucció

1. Preàmbul

Fins fa poc, el dret humà a l'aigua i al sanejament, en el context espanyol i europeu es tractava com un tema aliè i llunyà, propi de països en vies en desenvolupament. No és fins a l'arribada de la greu crisi econòmica del 2008, quan es fa present la preocupació per defensar i reconèixer aquest dret, per pal·liar les situacions de pobresa i de precarietat emergents.

Així doncs és a partir de l'inici del segle XXI, quan a nivell internacional es desenvolupa la legislació sobre el dret humà a l'aigua i al sanejament de forma notable.

Concretament, l'any 2002 el Comitè de Drets Econòmics, Socials i Culturals de les Nacions Unides aprova l'Observació General número 15 que estableix que "El dret humà a l'aigua és el dret de tots a disposar d'aigua suficient, salubre, acceptable, accessible i assequible per a l'ús personal i domèstic".

A l'any 2009, l'experta independent Catarina de Albuquerque elabora un informe sobre la qüestió de les obligacions de drets humans relacionats amb l'accés a l'aigua potable i al sanejament pel Consell de Drets Humans, on concreta l'abast d'aquest dret.

Al juliol de 2010, l'Assemblea General de Nacions Unides aprova una resolució a la que es reconeix que "el dret a l'aigua potable i al sanejament és un dret humà essencial pel ple gaudi de la vida i de tots els drets humans". Dos mesos després, al setembre de 2010, el Consell de Drets Humans confirma aquest dret aclarint els seus fonaments, concretant que forma part del dret internacional i confirmant que és legalment vinculant pels estats signats del PIDESC (Espanya es va adherir a l'any 1977). A l'any 2015 l'Assemblea General de l'ONU aprova la Resolució 70/169 reconeixent el sanejament com un dret humà independent, atesa la seva importància per garantir la dignitat humana, per preservar la salut pública i la sostenibilitat del dret humà a l'aigua. Posteriorment, l'Assemblea General de Nacions Unides ha aprovat successives resolucions reafirmant el seu reconeixement d'aquests drets.

Entenent que l'aigua i les instal·lacions i serveis d'aigua han de ser accessibles per a tothom, sense cap discriminació, aquestes han d'estar a l'abast físic de tots els sectors de la població i els costos i càrrecs directes i indirectes associats amb el proveïment d'aigua han de ser assequibles i no han de comprometre ni posar en perill l'exercici d'altres drets reconeguts; l'aigua i els serveis i instal·lacions d'aigua han de ser accessibles a tots de fet i de dret, fins i tot als sectors més vulnerables i marginats de la població, sense cap discriminació.

Així doncs, el cost d'accés a l'aigua ha de ser mínim per complir el principi d'equitat, conforme a les resolucions de Nacions Unides. Però alhora, la tarifació de l'aigua ha de seguir objectius mediambientals, és a dir, s'ha d'elaborar considerant estalviar els recursos hídrics, garantint la sostenibilitat, cercant la millor eficiència possible. En conclusió, s'ha de garantir una triple sostenibilitat: l'ambiental, l'econòmica i la social.

A més, també cal oferir a les persones consumidores un procediment transparent i garant amb la possibilitat de reconduir la situació per evitar el tall del servei.

A nivell estatal, la Constitució Espanyola de 1978 no menciona l'aigua com a dret fonamental, no obstant, aquest dret pot considerar-se implícitament inclòs en el dret fonamental a la vida (article 15), en el dret fonamental a la llibertat (article 17) i en els drets constitucionals, però no

fonamentals, a la salut (article 43), al medi ambient (article 45) i a un habitatge digne i adequat (article 47).

La nostra constitució institueix jurídicament l'aigua com un bé de domini públic al seu article 132.2. En la mateixa línia, el text refós de la Llei d'aigües de 2001, estableix que l'aigua a Espanya és de titularitat pública i per tant està subordinada a l'interès general. Aquest recurs s'ha d'utilitzar en base a criteris de racionalitat i solidaritat.

La Llei 7/1985, del 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local, afirma en el seu article 25.2 que "El Municipi exercirà en tot cas com competències pròpies en els termes de la legislació de l'Estat i de les Comunitats Autònomes en les següents matèries: c) Abastiment d'aigua potable a domicili i evacuació i tractament d'aigües residuals". En la mateixa direcció, l'article 26.1 fixa que els Municipis han de prestar en tots els casos, entre d'altres, l'abastiment domiciliari d'aigua potable.

A nivell autonòmic, el Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel que s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya, disposa al seu article 3 que "la Generalitat exerceix les seves competències en matèria d'aigües i obres hidràuliques, vetllant per l'ús sostenible, l'estalvi, la reutilització, l'optimització i l'eficiència en la gestió dels recursos hídrics, i fent possible un nivell bàsic de l'ús domèstic a un preu assequible". A més, el mateix precepte afegeix que, amb aquesta finalitat, la Generalitat ordena la seva actuació d'acord –entre d'altres– amb el principi de "garantia d'un preu assequible per als consums domèstics de tipus familiar no sumptuaris".

L'article 6 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, estableix a l'apartat 1 que les administracions públiques han de garantir el dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potable, de gas i d'electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial.

Amb l'objectiu de garantir aquest dret, i com a concreció dels acords presos pel Ple Municipal de l'Ajuntament de Terrassa en la sessió de 29 d'octubre de 2015 relatius als habitatges buits dels grans tenidors, i seguint les recomanacions del Síndic de Greuges de Catalunya en relació a infants en risc d'exclusió residencial expedient AO-05201/2014, la Junta de Govern en sessió de 16 de desembre de 2016 va aprovar la Instrucció de servei d'instal·lació provisional de comptadors d'aigua per a persones o unitats familiars en risc d'exclusió residencial.

Sota la cobertura d'aquesta instrucció s'han col·locat més de 70 comptadors provisionals d'emergència social.

Per altra banda, d'acord amb l'article 11.5 del Reglament del servei públic d'abastament domiciliari i estalvi d'aigua de Terrassa, l'Ajuntament pot aprovar els procediments i protocols que regulin la instal·lació de comptadors provisionals d'emergència en situacions d'elevada vulnerabilitat que compleixin els requisits establerts.

El 27 de març de 2020, i com a conseqüència de la situació sanitària provocada per la COVID 19 per mitjà del Decret d'Alcaldia numero 2593, es fa públic el Ban de l'Alcalde sobre la prorroga de les mesures adoptades dintre de la fase d'Emergència 1 del Pla d'Emergència Municipal on, en el seu apartat dotzè s'ordenava a Terrassa Cicle de l'Aigua, EPEL que es

procedís a l'estudi i implementació de mesures d'instal·lació de comptadors provisionals per tal d'evitar situació de vulneració del dret humà a l'aigua, en el cas de persones o unitats de convivència en situació de risc d'exclusió residencial i en situació d'ocupació en precari d'habitatges.

Durant la crisi sanitària provocada per la COVID 19, per mitjà d'expedient administratiu AAMA 247/2020, en el que consta resolució número 2637, de la Tinenta d'alcalde de l'Àrea de Territori i Sostenibilitat de 15 d'abril de 2020 es van instal·lar un total de 38 comptadors provisionals d'emergència social.

Al programa de govern per al mandat 2019-2023, aprovat per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Terrassa celebrada el 08/10/2019, es fixa com a eix d'actuació 100.6: revisar el protocol per a la instal·lació de comptadors provisionals en situacions d'emergència social.

Aquesta nova instrucció, que substituirà l'anterior de l'any 2016, introdueix alguns canvis respecte els requisits que han de complir les persones sol·licitants d'un comptador provisional, i també en el procediment per a la seva instal·lació que garanteix la intervenció de tots els serveis implicats i assegura que l'habitatge compleixi les condicions de seguretat i edificació necessàries.

Així mateix s'ha considerat important la redacció d'un informe econòmic anual donat que tota empresa municipal ha de vetllar per una bona fiscalització dels diners públics i el patrimoni que són bé comú de tota la societat. Tothom ha de tenir accés a la informació del cost que representa un servei per tal d'adoptar conductes eficients per a l'estalvi de despeses i d'energia i contribuir al bé comú i a la distribució equitativa dels diners públics.

Aquesta instrucció de serveis s'ha realitzat conjuntament per part dels Serveis de Medi Ambient, Serveis Socials, Servei de Polítiques Socials d'Habitatge, OFIMAPE, Taigua i amb la participació i col·laboració de l'Observatori de l'Aigua de Terrassa.

2. Objecte

L'objecte d'aquesta instrucció és dotar als agents que intervenen en l'àmbit del subministrament públic d'aigua en el municipi de Terrassa, d'un instrument normatiu municipal que estableixi els mecanismes adequats per evitar la vulneració del dret humà a l'accés a l'aigua en el cas d'ocupacions a precari d'habitatges per part d'unitats de convivència que es trobin en situació de risc d'exclusió residencial i que existeixi la urgència social que justifica la necessitat de la instal·lació provisional de comptadors d'emergència social, fent que ningú es quedi exclòs per raons econòmiques i/o administratives. Així mateix, regular el procediment per evitar l'ús inadequat del servei d'abastament d'aigua per part de persones usuàries sense contracte.

3. Naturalesa jurídica

Els òrgans administratius en el exercici de les seves competències i en virtut del principi de jerarquia administrativa, podran dirigir l'activitat administrativa per mitjà d'instruccions.

La present instrucció per a la instal·lació de comptadors d'aigua provisional d'emergència social per a persones o unitats de convivència en situació de risc d'exclusió residencial té la naturalesa jurídica de mandat i dirigeix l'activitat en l'àmbit de la pobresa energètica en el que

es refereix al subministrament públic d'aigua potable, garantint la coherència de la seva actuació amb l'aplicació de la normativa vigent.

4. Comptadors provisionals d'emergència social

L'Ajuntament de Terrassa i l'empresa gestora del servei de subministrament d'aigua, garantiran el dret d'accés al subministrament bàsic d'aigua potable a les persones que estiguin en situació de risc d'exclusió residencial i compleixin les condicions establertes en aquesta instrucció, per mitjà de la instal·lació de comptadors provisionals d'emergència social.

Aquesta tipologia de comptadors d'aigua per emergència social amb destí domèstic tindrà caràcter provisional, extraordinari i potestatiu, donat que aquest es podrà retirar en el moment que es deixin de complir els requisits determinats per la present instrucció.

Aquesta instrucció preveu dues modalitats de procediment. El procediment ordinari que es descriu en el punt 4.2, per mitjà del qual abans de la instal·lació del comptador es comprovarà el compliment dels requisits de les persones peticionaries i de l'habitatge, i el procediment d'urgència per situacions d'especial vulnerabilitat descrits al punt 4.3.

4.1. Requisits de les persones sol·licitants i condicions dels habitatges

4.1.1. Requisits de les persones sol·licitants

Podran disposar de comptador provisional d'emergència social les persones físiques o les unitats de convivència que compleixin els següents requisits:

- a) Estar en situació de Risc d'Exclusió Residencial segons la definició establerta per la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- b) Estar empadronades al domicili al qual s'ha de prestar el subministrament d'aigua.

4.1.2. Condicions dels habitatges

Podrà instal·lar-se un comptador provisional d'emergència social en els habitatges que compleixin les condicions següents:

- a) Que la finca tingui ús d'habitatge i que es trobi en un bon estat de seguretat i salubritat.
- b) Que l'escomesa i la instal·lació interior d'aigua dels habitatges on es demana el subministrament estigui en bon estat, el que s'acreditarà amb la presentació d'una declaració jurada responsable per part del sol·licitant, sense perjudici que l'Ajuntament pugui demanar-li la presentació del corresponent butlletí emès per un/una professional acreditat sobre l'estat de la instal·lació interior d'aigua.

4.2. Procediment ordinari

4.2.1. Sol·licitud

La sol·licitud estarà acompanyada d'un document d'identificació de la persona i l'adreça on es sol·licita el subministrament i anirà dirigida al Servei de Medi Ambient de l'Ajuntament, i pot ser presentada per la persona interessada o representant a:

- L'Oficina d'Atenció al Ciutadà de cada districte
- L'Oficina d'Informació a la gent gran
- o per Seu Electrònica a través del formulari establert per aquest tràmit

4.2.2. Instrucció del procediment. Petició d'informes

El Servei de Medi Ambient, per tal de comprovar el compliment dels requisits de la persona sol·licitant i de les condicions dels habitatges, remetrà la sol·licitud als Serveis Municipals següents, per a que emetin els corresponents informes:

- Serveis Socials: Que comprovarà la vulnerabilitat de les persones (RER) i si es donen situacions d'especial vulnerabilitat i elaborarà un informe social al respecte, així com de l'aplicació, si escau, dels ajuts a que tingui dret per fer front als costos del comptador provisional d'emergència social i la seva instal·lació.
Si als arxius de serveis socials no costen dades de la persona sol·licitant aquest servei actuarà d'ofici i citarà a la persona per conèixer la seva situació.
- OFIMAPE: Recollirà l'informe de Serveis Socials i tots aquells que consideri oportú per comprovar el compliment de les condicions establertes en aquesta instrucció per part de la persona física o unitat de convivència sol·licitant i que no es doni cap condició de denegació, i emetrà un informe on s'especificaran les comprovacions realitzades.
- Servei d'Urbanisme: Elaborarà un informe en el que farà constar que l'ús de la finca és d'habitatge i informarà dels expedients administratius en tràmit (denúncies, ruïna, protecció de la legalitat urbanística, ordres d'execució, habitatge desocupats d'entitats financeres (HADI)) que constin en relació a l'emplaçament objecte de la col·locació del comptador, per tal de valorar el seu estat de salubritat i seguretat.
- Empresa gestora: Comprovarà les condicions tècniques de l'escomesa per a la instal·lació del comptador provisional d'emergència social i determinarà, si escau, el pressupost d'una nova escomesa i ho comunicarà al Servei de Medi Ambient.

4.2.3. Resolució administrativa

- a) Els informes emesos pels diferents serveis i la informació obrant a l'expedient es remeten al Servei de Medi Ambient per a que adopti la resolució que correspongui, que estarà signada per l'òrgan competent i que posarà fi al procediment administratiu.
- b) La resolució administrativa tindrà el contingut mínim següent:

- L'aprovació o denegació de la instal·lació del comptador provisional d'emergència social motivada pels diferents informes emesos.
- La identificació de la persona beneficiària del comptador d'aigua provisional d'emergència social i emplaçament on s'instal·larà aquest.
- Requeriment a l'empresa gestora per a que col·loqui el comptador provisional d'emergència social en l'adreça indicada.
- Cost del comptador i forma de pagament
- La seva naturalesa de contracte i les condicions que el regeixen, en cas que aquesta sigui favorable
- L'aprovació de l'aplicació de la tarifa social, si escau, durant el termini en que es disposi del comptador provisional.
- L'aplicació, si escau, dels ajuts a que tingui dret per fer front als costos del comptador i la seva instal·lació.
- Informar a l'usuari/a sobre la tramitació del cànon social de l'Agència Catalana de l'Aigua per part de l'empresa gestora.

4.2.4. Notificació i efectes de la resolució administrativa

a) Notificació

La resolució administrativa signada per l'òrgan competent es notificarà a la persona sol·licitant, a l'empresa gestora i als serveis municipals implicats, per al desplegament dels seus efectes i s'informarà al propietari de l'habitatge de l'emissió d'aquesta.

b) Efectes

En el cas que la resolució del procediment sigui desfavorable, no s'instal·larà el comptador provisional d'emergència social sol·licitant i es procedirà a la finalització i arxiu de l'expedient administratiu.

En el cas que la resolució del procediment sigui favorable i en concordança amb el principi d'excepció que regeix aquesta instrucció, aquesta serà el títol habilitant que autoritza i ordena la col·locació del comptador provisional d'emergència social, sense perjudici de tercers i constituirà el document que regirà el seu règim contractual, pel que tindrà la mateixa validesa i substituirà al contracte habitual que l'empresa gestora tramita per les sol·licituds de servei de subministrament d'aigua potable.

En la mateixa resolució s'informarà a la persona interessada que per continuar el procediment s'ha de dirigir a les oficines de l'empresa gestora per tal de formalitzar el pagament del cost del comptador i de la seva instal·lació, sense perjudici dels ajuts socials o fraccionaments als que tingui dret la persona per fer front a aquests costos.

Un cop liquidat l'esmentat import, l'empresa gestora estarà facultada per instal·lar el comptador provisional d'emergència social. El subministrament d'aigua destinat a ús domèstic serà a favor de la persona sol·licitant i tindrà caràcter provisional i extraordinari.

4.2.5. Comunicació al propietari de l'habitatge

El Servei de Medi Ambient comunicarà al propietari de l'habitatge, que s'ha instal·lat un comptador d'aigua provisional d'emergència social a la seva propietat, a efectes informatius.

4.3. Procediment d'urgència

En el cas que Serveis Socials detectin la presència de situacions d'especial vulnerabilitat en persones o unitats de convivència i que no disposin d'accés a aigua potable, podrà realitzar la petició de col·locació de comptador provisional d'emergència social al Servei de Medi Ambient, que mitjançant resolució requerirà a l'empresa gestora la seva col·locació, sense la necessitat de comprovar prèviament el compliment dels requisits recollits a la instrucció de la persona beneficiària.

Tanmateix i per raons de seguretat de les persones i els bens i per evitar possibles responsabilitats per danys a tercers, l'habitatge haurà de complir els requisits establerts en aquesta instrucció que consten en el punt 4.1.2 i que es refereixen als aspectes següents:

- a) Que la finca tingui ús d'habitatge i que es trobi en un bon estat de seguretat i salubritat. Respecte a aquestes condicions el Servei d'Urbanisme comprovarà l'ús urbanístic de l'immoble i si existeixen expedients administratius en tràmit (denúncies, ruïna, protecció de la legalitat urbanística, ordres d'execució, habitatge desocupats d'entitats financeres (HADI)) que constin en relació a l'emplaçament objecte de la col·locació del comptador.
- b) Que l'escomesa i la instal·lació interior d'aigua dels habitatges on es demana el subministrament estigui en bon estat, el que s'acreditarà amb la presentació d'una declaració jurada responsable, en la que es faci constar que a priori compleix els requisits establerts a la present instrucció i que està exempta de les causes de denegació, signada per la persona interessada i tramitada pels Serveis Socials, sense perjudici que l'Ajuntament pugui demanar-li la presentació del corresponent butlletí emès per un/una professional acreditat sobre l'estat de la instal·lació interior d'aigua.

4.3.1. Situacions d'especial vulnerabilitat

Seràn considerades situacions d'especial vulnerabilitat, a efectes d'aquesta instrucció, quan les persones sol·licitants es trobin en les situacions següent:

- Víctimes de violència masclista i altres violències en l'àmbit de la convivència i/o intrafamiliar.
- Presència de menors
- Persones majors de 65 anys
- Grau de discapacitat del 65% o superior
- Greus problemes de salut

4.3.2. Regularització documental

Una vegada col·locat el comptador provisional d'emergència social, s'iniciarà el procediment ordinari descrit en el punt 4.2, d'aquesta instrucció, amb l'objectiu de procedir a la seva regularització documentalment.

4.4. Cost

- a) El cost del comptador provisional d'emergència social i la seva instal·lació, que s'autoritzi per mitjà del procediment ordinari, aniran a càrrec de la persona sol·licitant, sense perjudici dels ajuts socials als quals tingui dret per fer front a aquesta despesa.
- b) Si el comptador ha estat instal·lat per mitjà del procediment d'urgència, serà assumit per l'empresa gestora del servei d'abastament d'aigua, sens perjudici que una vegada valorada la situació individual de cada cas en el procés de regularització documental, es pugui repercutir l'esmentat cost a la persona sol·licitant, sense perjudici dels ajuts socials als quals tingui dret per fer front a aquesta despesa.
- c) Una vegada instal·lat el comptador provisional d'emergència social, la persona sol·licitant i beneficiària es farà càrrec del cost del subministrament de l'aigua amb l'aplicació de la tarifa social i del cànon social de l'aigua si procedeix segons la seva normativa reguladora.

4.5. Vigència de la instal·lació del comptador

L'autorització i instal·lació del comptador provisional d'emergència social és excepcional i provisional, i tindrà vigència mentre la persona sol·licitant i les condicions de la finca, donin compliment al requisits establerts per aquesta instrucció.

La persona o unitat familiar beneficiària del comptador provisional haurà de comunicar per escrit a OFIMAPE si varien les circumstàncies que van motivar la seva col·locació.

El servei d'OFIMAPE anualment revisarà d'ofici si la persona o unitat familiar continua complint els requisits establerts a la present instrucció. En aquesta revisió es tindran en compte les situacions d'especial vulnerabilitat de les persones beneficiàries, recollides en aquesta instrucció a l'efecte, i demanarà informes als serveis corresponents per tal de poder realitzar l'esmentada revisió.

La resolució administrativa que autoritza la col·locació del comptador i estableix el seu regim contractual, perd la seva vigència i validesa quan en les circumstàncies següents:

- En virtut de les resolucions administratives o judicials que siguin emeses respecte a l'ús i propietat dels habitatges en què s'hi hagi efectuat el subministrament provisional.
- Quan s'acrediti l'alteració de la situació que hagi donat lloc a la col·locació del comptador de forma provisional i excepcional.
- Es doni alguna causa de denegació recollides en aquesta instrucció.

En aquest cas, el Servei de Medi Ambient, per mitjà d'una nova resolució, deixarà sense efecte la validesa contractual de la resolució administrativa que autoritzava la instal·lació del

comptador i notificarà aquesta circumstància a la part interessada i a l'empresa gestora, per a que procedeixi a la retirada del subministrament d'aigua. Així mateix, s'informarà a la propietat de la retirada del comptador.

S'estableix una limitació temporal de 2 anys, per tornar a sol·licitar un comptador provisional d'emergència social en una finca diferent per part de la mateixa unitat familiar, excepte si es pot acreditar que ha estat desnonada de l'habitatge anterior. El termini començarà a comptar a partir de la data de la resolució administrativa que ha resolt la instal·lació del comptador.

4.6. Causes de denegació

Seràn causes de denegació de la instal·lació del comptador provisional d'emergència social les següents:

- No donar compliment als requisits de les persones o la unitat de convivència sol·licitant determinades en aquesta instrucció.
- La finca on es sol·licita la instal·lació del comptador provisional d'emergència social no té atorgat l'ús d'habitatge o es troba en un mal estat respecte a la salubritat i seguretat.
- Si l'escomesa o/i la instal·lació interior presenten deficiències que no permeten el subministrament amb garanties de seguretat per a les persones i els bens, i que podrien ocasionar responsabilitat per danys a tercers.
Respecte a la instal·lació interior, la persona sol·licitant l'ha d'esmenar i presentar el butlletí emès per un instal·lador autoritzat.
- Si durant el temps d'ocupació la persona o unitat de convivència ha tingut una mala convivència amb l'entorn. En aquest sentit, es tindran en compte els diferents informes emesos pel Servei de suport a les comunitats veïnals, per la Mesa de coordinació d'ús anormal d'immobles per habitatge i la Policia municipal.

4.7. Excepcions

En cas que el propietari de l'habitatge no sigui un gran tenidor segons la definició continguda en la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, tot i que la persona sol·licitant del comptador provisional d'emergència social compleixi els requisits establerts en aquesta instrucció, l'Ajuntament es reserva considerar aquesta situació com a una excepció i es podrà denegar la seva instal·lació, després de realitzar una valoració i ponderació acurada entre la situació de vulnerabilitat de les dues parts.

5. Procediment davant l'ús inadequat del servei d'abastament d'aigua per part de persones usuàries sense contracte

5.1. Usuari/a sense contracte de subministrament

L'article 24 del Reglament del servei públic d'abastament domiciliari i estalvi d'aigua de Terrassa, regula les causes de suspensió del subministrament als usuaris per l'ús inadequat d'aquest i que poden tenir conseqüències en el nivell de salubritat pública i en la conservació del medi ambient. En el cas de l'apartat b), literalment diu:

“b. Quan un usuari disposi de subministrament d'aigua sense contracte escrit al seu nom que l'empari com a abonat i es negui a la seva subscripció a requeriment de l'Ens Gestor.”

5.2. Procediment

5.2.1. Inici

L'empresa gestora elaborarà un llistat d'adreces on s'ha detectat un ús inadequat del servei d'abastament d'aigua, el qual enviarà al Servei de Medi Ambient i a Serveis Socials de l'Ajuntament a títol informatiu.

Així, l'empresa gestora informarà a cada usuari inclòs en el mencionat llistat que es troba en una causa de suspensió de subministrament, per mitjà de notificació per correu certificat, notificació electrònica o qualsevol altre mitjà que garanteixi la recepció de l'avís. En aquesta comunicació s'informarà de la possibilitat de regularitzar la situació amb la sol·licitud d'un comptador provisional d'emergència social. Així mateix, s'atorgarà un termini de 15 dies per a que es personi a les oficines de l'empresa gestora o a l'Ajuntament.

Per fer aquesta comunicació, l'empresa gestora farà la consulta al Servei del Padró d'Habitants de l'Ajuntament per saber qui està empadronat a l'adreça objecte de l'ús indegut, o bé, si és una comunitat de veïns, es consultarà al Servei de Comunitats veïnals. Així mateix, paral·lelament, s'emprarà tots els mecanismes possibles per facilitar l'arribada de la informació (serveis de mediació, cartells informatius a l'edifici, etc.).

En cas que a l'habitatge existeixi alguna persona empadronada, l'empresa gestora li notificarà a aquesta que està realitzant un ús inadequat del subministrament. En cas contrari, la comunicació es realitzarà mitjançant un avis que es dipositarà a l'habitatge o per qualsevol altre mecanisme de comunicació esmentat al segon paràgraf d'aquest mateix punt.

5.2.2. Instrucció del procediment

a) La persona interessada s'adreça a l'administració o a l'empresa gestora

Si durant el citat termini de 15 dies la persona interessada s'adreça a l'empresa gestora o a l'Ajuntament, es comprovarà la seva condició de vulnerabilitat i s'acompanyarà a la persona en el procediment per a que sol·liciti la instal·lació d'un comptador provisional d'emergència social, sempre en el ben entès que es compleixin els requeriments establerts en aquesta instrucció.

b) La persona interessada no s'adreça a l'administració

Si en el mateix termini de 15 dies, la persona interessada no contacta amb l'empresa gestora ni amb l'Ajuntament, l'empresa gestora facilitarà al Servei de Medi Ambient i als Serveis Socials de l'Ajuntament un nou llistat d'adreces i les causes per les quals sol·licita autorització per realitzar una suspensió transitòria de l'ús indegut del servei fins que el presumpte usuari es posi en contacte amb l'Administració o l'empresa gestora amb la finalitat de regularitzar la situació.

La suspensió transitòria de l'ús indegut del servei esdevindrà definitiva si es comprova que la finca està desocupada i/o en el termini de tres mesos no hi ha cap persona que es posi en contacte amb l'administració o amb l'empresa gestora.

5.2.3. Resolució administrativa

En el cas que existeixi vulnerabilitat i es compleixin les condicions de la present instrucció Serveis Socials valorarà si cal iniciar el procediment ordinari o d'urgència per a la instal·lació d'un comptador provisional d'emergència social descrit en aquesta instrucció, o fer un acompanyament a les persones per a que ho sol·licitin.

Si es comprova que no existeix vulnerabilitat es procedirà segons l'article 25 del Reglament del servei públic d'abastament domiciliari i estalvi d'aigua de Terrassa.

5.3. Altres usos inadequats

El Reglament d'abastament d'aigua també regula en l'article 24.1 com a causa de suspensió del subministrament el cas c, que diu literalment "*c. Quan s'estableixin derivacions en la seva instal·lació per a subministrament d'aigua per al consum humà a altres finques, locals o habitatges diferents als assignats en el seu contracte de subministrament.*

En aquest cas l'Ajuntament, amb la col·laboració dels diferents serveis implicats, tindrà l'obligació de comprovar que aquest ús indegut no estigui relacionat amb un cas de subministrament a persones en situació de vulnerabilitat, pel que s'haurà de seguir el mateix procediment anterior.

6. Informe econòmic

Per a poder planificar les polítiques de ciutat respecte a l'aigua i als costos econòmics i la política econòmica de TAIGUA cada any es realitzarà un informe econòmic del cost de l'aplicació d'aquesta instrucció amb l'objectiu de avaluar la seva repercussió no tant sols econòmica

Així doncs, l'informe econòmic contindrà:

- Número de comptadors socials instal·lats especificant els que s'han tramitat d'urgència d'acord amb l'apartat 4.3 de la present instrucció.
- Si n'hi ha, deute acumulat de les llars beneficiàries dels comptadors provisionals d'emergència
- Consum anual per trams realitzat a les llars amb comptadors provisionals d'emergència social

7. Fons Social de Solidaritat

En virtut de l'article 6.3 que regula les mesures per evitar la pobresa energètica, de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, l'Ajuntament podrà establir acords o convenis amb altres administracions públiques i/o amb l'empresa de subministrament d'aigua municipal per a crear un fons social de solidaritat, amb l'objectiu d'atorgar ajudes a fons perdut a les persones o unitats familiar en situació de risc d'exclusió residencial.

8. Entrada en vigor i vigència de la instrucció

Aquesta instrucció té una vigència indefinida i entrarà en vigor al dia següent de la seva publicació en el BOP.

Qualsevol regulació continguda en aquesta instrucció 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.

Igualment, l'Ajuntament es reserva el dret de modificar el present document si les situacions esdevingudes d'ençà la seva entrada en vigor, aconsellessin la necessitat d'introduir canvis.