



## **ATENCIÓ D'AMSA ALS ABONATS AMB DIFICULTATS ECONÒMIQUES I ALTRES SITUACIONS**

Tot i que el principal interès de la companyia és garantir la qualitat i el servei que ofereix als ciutadans, la crisi econòmica ha fet que augmenti el nombre de persones en situació d'exclusió social.

Partim de la premissa que l'aigua és un bé bàsic, essencial per a la vida i un Dret Humà reconegut. Per això ha de ser assequible, no gratuïta: els serveis d'aigua comporten unes despeses com ara la captació, tractament, la distribució, el clavegueram i la depuració. També hem de comptar la inversió per les millores de servei i la renovació.

El pagament de la factura de l'aigua de les persones amb necessitats econòmiques ha d'estar d'acord amb els seus ingressos i no ha de superar el llindar del 3% dels ingressos de la llar. (Recomanació de la ONU).

Segons la ONU, la factura de l'aigua d'una família de 3 persones que tingui uns ingressos de 600€/mes, no hauria de passar de 18€ mensuals (36€ bimestrals). En el cas d'AMSA, si la persona compta amb la Tarifa Social i no traspasa el límit del primer tram del cànon de l'aigua (18 m bimestrals), pagarà d'aigua uns 32€ bimestrals.

El creixement de la pobresa energètica, entesa com la dificultat per afrontar les factures dels subministraments bàsics d'electricitat, gas i aigua, ha fet adoptar al govern una sèrie de mesures per contribuir a garantir aquests subministraments a la població.

Això requereix adaptar els procediments i protocols que seguia la companyia per ajustar-nos a la nova normativa.

En aquest sentit, en el DOGC del dia 5 d'agost es va publicar la LLEI 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, que va entrar en vigor el dia 6 d'agost, cal destacar que en el Article 6, relatiu a mesures per a evitar la pobresa energètica, apartat 3, s'estableix que **les administracions públiques han d'establir els acords o convenis amb les companyies de subministrament d'aigua potable per a garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims.**

Des de fa anys, Aigües de Mataró ja compta amb mecanismes d'acció social com ara la Tarifa Social i el Fons Social amb els que s'ofereixen condicions especials a determinats col·lectius per tal de pal·liar els problemes derivats de la pobresa.

## 1- FONTS SOCIAL

El Fons Social d'AMSA és un mecanisme d'acció social que la companyia va instaurar al 2012. No està associat a l'estructura tarifària, com la Tarifa Social, sinó que respon a criteris de renda valorables pels professionals dels Serveis Socials municipals que son qui decideixen qui o quines famílies s'hi poden acollir.

Aquest Fons permet atendre les factures impagades d'aigua i clavegueram de les famílies en especial risc d'exclusió per efectes de la crisi econòmica.

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'aquest Fons que permet 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 son 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.

**Taula: Imports i nombre de factures incloses al Fons Social d'AMSA**

	2012	2013	2014	2015
Import en €	20.984	51.350	61.412	50.136
Nombre de Factures	384	977	1218	1090

Des del començament de l'aplicació del fons i fins a l'actualitat, hi ha 2149 beneficiaris per un import de 217.759 € repartits en 4.399 factures que han entrat al Fons Social.

La previsió de la dotació social per al 2016 és de 65.000€

## 2- LA TARIFA SOCIAL

És una tarifa especial que ofereix Aigües de Mataró per als abonats que l'Agència Catalana de l'Aigua els reconeix el dret a beneficiar-se del Cànon Social. A aquests abonats, AMSA els aplica també una reducció en el preu de l'aigua.

Així doncs, per poder tenir la Tarifa Social d'AMSA, cal tramitar primer el Cànon Social a l'ACA.

### **Avantatges de la Tarifa social**

El preu del m<sup>3</sup> amb Tarifa Social és de 0,10 €/m<sup>3</sup> els m<sup>3</sup> del primer i segon bloc sempre i quan no es superi els metres cúbics del primer tram del cànon de l'aigua. (Preu sense Tarifa Social: 0,36 i 0,70 €/m<sup>3</sup>)

Aquest preu, juntament amb la rebaixa del cànon de l'Aigua, pot representar un descompte de 10.50€ (27% respecte a la tarifa domèstica normal)

### **Criteris per ser beneficiari de la Tarifa Social**

La Tarifa Social s'aplica a la factura sempre i quan el consum no superi el primer tram del Cànon de l'Aigua (18 m<sup>3</sup> en 60 dies) i es pot aplicar sota uns criteris definits per l'ACA.

Els sol·licitants han de ser persones físiques titulars d'un contracte domèstic de subministrament d'aigua (només a l'habitatge on estan empadronats) i que es trobin en alguna d'aquestes situacions:

- Que formin part d'una unitat familiar amb tots els seus membres en situació d'atur
- Perceptors d'una pensió mínima contributiva o SOVI per jubilació o viduïtat
- Perceptors d'una pensió mínima contributiva per incapacitat permanent
- Perceptors d'una pensió no contributiva per jubilació, jubilació per invalidesa i invalidesa
- Destinataris dels fons de la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció (RMI)
- Perceptors de les prestacions socials de caràcter econòmic per atendre determinades situacions de necessitats bàsiques
- Perceptors del fons del règim Fons Assistència Social (FAS)
- Perceptors del fons de la Llei d'Integració Social dels Minusvàlids (LISMI)

### **Difusió i promoció**

A 31 de desembre de 2014 n'hi havia 94 abonats amb Tarifa Social, i a 31 de desembre de 2015, ja comptem amb 310 abonats amb aquesta tarifa. A setembre de 2016, el nombre d'abonats que disposen de Tarifa Social s'eleva a 533.

Un dels aspectes que ha contribuït a promocionar-la és la introducció del tràmit en línia per part de l'ACA a partir de maig de 2015.

El tràmit en línia està pensat perquè ho pugui gestionar el mateix ciutadà o bé serveis socials. Tot i així, Aigües de Mataró ajuda en la tramitació del Cànon Social als usuaris que tenen dificultats per tramitar-la ells mateixos.

La Tarifa Social s'ha promogut també a la factura (Febrer i Març 2016) i s'han confeccionat *flyers* per ajudar a difondre la informació a Serveis Socials, també ens hem posat en contacte amb Càritas perquè puguin fer difusió d'aquesta Tarifa.

A més, durant uns mesos, i fruit d'un acord entre el Servei de Benestar Social de l'Ajuntament de Mataró i AMSA, la companyia d'aigües ha instal·lat al vestíbul de les oficines de Benestar un punt de servei dedicat exclusivament a tramitar i informar sobre la Tarifa Social d'AMSA.

#### Taula de quantitat d'abonats adscrits a la Tarifa Social d'AMSA

	2014	2015	Setembre 2016
Abonats amb TS	94	310	533

### 3- TANCAMENTS PER IMPAGAMENT

En aplicació de la normativa vigent, (LLEI 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.), AMSA segueix els protocols establerts a l'hora de realitzar els tancaments per impagament.

Aquest protocol, i de manera molt resumida, consisteix en que, quan l'empresa subministradora hagi de fer un tall de subministrament, ha de sol·licitar prèviament un informe als serveis socials municipals per a determinar si la persona o la unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial determinades per l'article 5.10. de la llei 24/2015. En cas que es compleixin aquests requisits s'ha de garantir el subministrament d'aigua i aplicar els ajuts necessaris per no seguir generant deute.

Actualment, a la nostra base de dades hi consten 129 subministraments corresponents a persones o unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial. AMSA compta amb més de 50.000 abonats amb tarifa domèstica. El percentatge de les persones que tenen l'Informe de Risc d'Exclusió Residencial segons valoració de Serveis Socials és aproximadament un 4% dels abonats que estan inclosos en una gestió de reclamació per factures pendents.

A les persones que no estan en situació de pobresa energètica se'ls continua aplicant el que disposa el Reglament de Servei pel que fa a la suspensió del subministrament per rebuts pendents.

any	2010	2011	2012	2013	2014	2015
tancaments efectuats	3.622	3.755	3.221	3.296	3.023	2.460

El deute acumulat de les persones identificades com a vulnerables és de 14.501,95€. D'aquest deute, 3.371,67€ corresponen al cànon de l'aigua, del que AMSA és substituït del contribuent davant l'ACA.

Durant l'any 2015 s'han aplicat als nostres clients 174 ajornaments i/o fraccionaments per un import de 38.236,08 €.

Octubre de 2016