

V 18.05.2017

## **PROCEDIMIENTO PARA LA GARANTÍA DEL DERECHO HUMANO DEL AGUA, SUMINISTRO MÍNIMO VITAL Y FONDO SOCIAL SOLIDARIO**

### **RESUMEN EJECUTIVO**

#### **1 ACUERDO PLENARIO**

El Excmo. Ayuntamiento Pleno, en sesión celebrada el 28 de Agosto de 2015, en el punto nº 9, acordó solicitar a la empresa municipal Aguas de Cádiz, S.A., lo siguiente:

- 1.- Elaborar un procedimiento ágil y eficaz en la empresa Aguas de Cádiz, S.A. para que no se produzca ningún corte de agua a familias y hogares afectados por la incapacidad económica de hacer frente al pago por el consumo de agua, evitando que tengan que ir a otras instancias.
- 2.- Reconocer un mínimo vital a las familias, conforme a los habitantes que las integran, con dificultades económicas que les impidan hacer frente al pago de los recibos de suministro de agua por encontrarse en riesgo de exclusión social.

#### **2 CONSIDERACIONES – INFORME DEL DEFENSOR DEL PUEBLO**

El agua es un bien básico esencial y un Derecho Humano reconocido. Es un recurso escaso, de titularidad pública y su uso está subordinado al interés general.

Los operadores de estos servicios de interés general deben asumir una especial responsabilidad en la gestión de los mismos y en relación con las personas usuarias. En el caso de Cádiz, se presta el servicio a través de su empresa Aguas de Cádiz S.A (ACASA), de capital 100% municipal. Los operadores deben incluir criterios de responsabilidad social basados en la consideración del derecho al agua como un derecho humano básico.

Las situaciones de pobreza hídrica constituyen una realidad social inasumible que demanda una respuesta coordinada por parte de las Administraciones Públicas y de las empresas operadoras de los servicios de agua.

El derecho de las personas a recibir un suministro mínimo vital de agua constituye el eje de un debate público de plena actividad y en el que se discute sobre su obligatoriedad, su universalidad, su alcance, su financiación y los procedimientos para hacerlo efectivo.

En Diciembre de 2015, se presentó al Parlamento de Andalucía un Informe Especial del Defensor del Pueblo Andaluz sobre los “Servicios de Suministro de Agua, Garantías y Derechos”.

Parte de su contenido se centra en la necesidad de prohibir expresamente el corte del suministro de agua a aquellas personas que no pueden hacer frente al pago del mismo, ofreciendo respuesta a situaciones excepcionales, demandando la garantía efectiva del derecho humano de acceso al agua, así como la regulación legal de este derecho, que recomienda incluir una. También se indica

V 18.05.2017

que debería reconocerse el derecho de las personas que acrediten encontrarse en situación de pobreza hídrica a recibir un suministro mínimo vital de 3 m3 por persona y mes de forma gratuita.

El citado informe, indica que “En ocasiones, la existencia de cortes de suministro a personas usuarias en situación de precariedad económica no es consecuencia de la falta de fondos para financiar las facturas impagadas, ni deriva de una regulación jurídica que no contempla la concesión de ayudas o bonificaciones. En muchos casos, el problema se origina por la inexistencia de un procedimiento que permita hacer llegar esos fondos a los destinatarios de las ayudas con la antelación suficiente para que la situación de impago no derive en un corte de suministro.

En efecto, uno de los principales problemas para evitar que se produzcan cortes de suministro a las personas en situación de pobreza hídrica estriba en la dificultad que tienen las empresas suministradoras para saber cuándo una situación de impago es consecuencia de un problema económico de la persona usuaria y cuando dicha situación obedece a otras razones.

Resulta esencial el establecimiento de un procedimiento que permita conocer con la antelación necesaria qué personas se encuentran en situación de riesgo de sufrir un corte de suministro por impago de facturas y que además posibilite la adopción de las medidas que hagan innecesario dicho corte de suministro.

En la realidad nos encontramos con que es que es muy difícil hacer llegar información a las personas destinatarias sobre ayudas y programas destinados al amparo social, y mas difícil aún conseguir que estas personas soliciten las ayudas en tiempo y forma para evitar el corte de suministro. Motivo por el cual ya se ha iniciado y se va a continuar realizando un extraordinario esfuerzo en publicitar y hacer llegar a los potenciales usuarios este procedimiento de ayuda. Actualmente junto con las cartas de interrupción de suministro se está notificando la existencia de estas ayudas y/o programas.

Asimismo, Aguas de Cádiz tiene previsto la realización de campañas informativas para que las personas usuarias conozcan las distintas ayudas y bonificaciones contempladas en la ordenanza reguladora del servicio.

### 3 LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SU MANDATO SOCIAL

Recientemente y dentro del proceso participativo que con la ciudadanía está realizando la E.M. de Aguas de Cádiz S.A. para la confección de su **Plan Estratégico 2017-2027**, se han venido realizando los días 20, 21, 22 y 23 de Marzo de 2017 sesiones con todos los agentes sociales de la ciudad de aspectos relacionados con el Agua.

En todas y cada una de estas sesiones se ha demandado la necesidad de establecer un Suministro Mínimo Vital (SMV) a aquellas personas en riesgo de exclusión social, de proveer un Fondo Social Solidario para estos casos y declarar el Agua como un derecho humano.

Posteriormente, el 04 de abril de 2017, con la celebración de la mesa focal para la garantía del derecho humano del agua, suministro mínimo vital y fondo social solidario, fueron ratificados todos y cada uno de los puntos expuestos en las sesiones del plan estratégico, y donde el retrato de la realidad social existente, la descripción de las necesidades y formas de afrontar sus soluciones, las

V 18.05.2017

demandas realizadas por los integrantes de esta mesa, han sido el principio y espíritu inspirador del presente procedimiento.

#### 4 OBJETIVO Y GARANTIA DE SUMINISTRO ININTERRUMPIDO

El objetivo de éste procedimiento es conseguir que:

**“Aquellas personas o familias con domicilio habitual en Cádiz, que se encuentre en situación de exclusión social o con problemas transitorios económicos, y de las que Aguas de Cádiz tenga conocimiento de éstos hechos, bien a través de los servicios sociales Municipales o de su servicio de atención al cliente, NO sufran interrupción o corte en el suministro del agua de su vivienda habitual.”**

##### DESTINATARIOS

a) Familias catalogadas en Exclusión social

Se creará el suministro mínimo vital (SMV) y se dotará de un fondo social solidario para hacer frente al pago del mismo.

b) Familias con problemas transitorios económicos:

Se adoptarán las medidas necesarias para facilitarles el pago de sus facturas (aplazamientos, fraccionamientos,.....).

#### 5 SUMINISTRO MINIMO VITAL Y FONDO SOCIAL SOLIDARIO

Aguas de Cádiz garantizará para aquellas personas y/o unidades familiares que cumplan los requisitos establecidos en el apartado “criterios y condiciones para la concesión del **suministro mínimo vital (SMV)**” la subvención al pago de los **conceptos bonificables de la factura**, durante un periodo inicial de 12 meses revisable a los 6, a partir de la fecha de aprobación de la ayuda solicitada. Estas ayudas serán con cargo al fondo Social Solidario de Aguas de Cádiz, hasta agotar la partida anual de 300.000,00 € prevista para esta medida de acción social.

#### 6 OTRAS MEDIDAS PARA PALIAR LOS PROBLEMAS TRANSITORIOS ECONOMICOS

Aquellas personas o unidades familiares con problemas transitorios económicos, podrán solicitar aplazamientos, fraccionamientos y planes de pago personalizados que se gestionarán en las oficinas de Aguas de Cádiz, S.A. pudiendo solicitar:

- **APLAZAMIENTO:** se formaliza en las oficinas de Aguas de Cádiz, S.A., paralizándose la suspensión del suministro.
- **FRACCIONAMIENTO:** se formaliza en las oficinas de Aguas de Cádiz, S.A. Se autoriza la posibilidad de fraccionar en dos o más veces según las condiciones económicas del abonando. Se paraliza la suspensión del suministro.
- **PLAN DE PAGOS:** Cuando se concede al mismo tiempo un aplazamiento y fraccionamiento. Se formaliza en las oficinas de Aguas de Cádiz, S.A., paralizándose la suspensión del suministro. El plan de pagos debe incluir un acuerdo de calendarización de pagos acordado por las partes.

V 18.05.2017

**7 REQUISITOS DE ACCESO PARA EL SUMINISTRO MÍNIMO VITAL (SMV)**

Los destinatarios de la ayuda deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Que exista la solicitud dirigida a los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Cádiz, quienes serán los responsables tanto de su valoración inicial como de las posteriores revisiones a las que hubiere lugar sobre sus necesidades sociales, económicas y falta de medios constatables.
- b) Ser mayor de edad o menores emancipados los titulares del contrato de suministro de la vivienda sobre la que se presentan la solicitud del SMV.
- c) Con carácter general, los destinatarios del SMV deberán residir en el municipio de Cádiz capital y estar empadronados. Mediante valoración técnica podrá excepcionarse el cumplimiento del requisito de empadronamiento anual cuando se trate de ciudadanos de Cádiz que tuvieron que dejar la ciudad de Cádiz por motivos laborales y han vuelto por pérdida de empleo o cuando se produzcan en la familia alguna de las siguientes situaciones sobrevenidas debidamente justificadas: Violencia de género, desahucios, pérdida de empleo, enfermedad grave... etc. Debiendo estar empadronados en el momento de la solicitud. Si las personas que figuran en la solicitud no coinciden con la información proporcionada, se procederá a valorar el número real de miembros que componen la unidad familiar mediante el correspondiente informe de convivencia. Este informe de convivencia será elaborado por el área competente (en la actualidad Policía Local), de tal manera que en el informe final se detalle el número de personas que realmente componen la unidad familiar.
- d) Que tan sólo posean un único suministro a nombre de cualquiera de los componentes de la unidad familiar, siendo este el domicilio habitual.
- e) Que el suministro en cuestión sea para uso doméstico.
- f) Disponer de Contador individual de Agua y prestar accesibilidad total a sus lecturas.
- g) Que estén al corriente de pago de dicho suministro.
- h) Que el titular y/o solicitante/s no mantenga deudas adicionales con ACASA referidos al histórico de otros suministros. ACASA a petición de parte podrá emitir certificación al respecto.
- i) El titular y demás miembros de la unidad familiar deben de estar empadronados en el domicilio objeto de la ayuda, y convivir en el mismo.
- j) Que la Renta Per Cápita (RPC) de la unidad familiar no supere:
  - La R.P.C. familiar no superará el 47,5% del IPREM (252,94 €).
  - En caso de unidad familiar de una sola persona el límite se fija en el 75.34% del IPREM (401,19 €) de RPC
- k) Para la renovación de la concesión del SMV, además de volver a superar la re-evaluación de la Delegación de los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Cádiz, deberán acreditar así mismo que se está realizando un uso eficiente del agua, respetando los límites de consumo establecidos en función del número de miembros. Aquellos que de forma reiterada, sistemática y sin justificación (comprobándose técnicamente la instalación y en su caso solucionando posibles fugas) no respeten las cuantías establecidas de 100 litros por persona y día en el SMV, serán notificados de tal circunstancia. Primero se informará a la unidad familiar de la superación de dichos límites, hasta un máximo de dos veces al objeto pueda reconducir sus consumos. En caso de persistir en consumos desmedidos, los Servicios Sociales les podrán apercibir, y llegado el caso y mediante informe razonado ser excluidos del SMV.

Los requisitos anteriormente expuestos, son necesarios pero no suficientes para la concesión del SMV. La condición de suficiencia, en su caso, se alcanzará con el posterior estudio a realizar por los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Cádiz, tal y como se exponen en el siguiente capítulo.

V 18.05.2017

## **8 CRITERIOS GENERALES - VALORACIÓN ECONOMICA – APLICACIÓN DE LA RENTA PER CAPITA (RPC).**

*Es competencia única y exclusiva de los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Cádiz, la declaración y valoración de “Exclusión Social” o riesgo de estarlo que permitan acceder al Suministro Mínimo Vital (SMV). Por otro lado, se continuarán atendiendo las demandas de solicitudes de recibos que queden excluidos del SMV.*

### **CRITERIOS GENERALES DE ACCESO AL SMV**

Donde se recogen los aspectos socio-familiares, la justificación del motivo de la demanda, la presentación de la documentación en forma y plazo, la implicación activa de la unidad familiar en la resolución de su situación, así como los ingresos económicos de la unidad familiar o de convivencia, bienes muebles e inmuebles que posean y sean computables, patrimonio de cualquier tipo y titularidad del suministro y/o autorizaciones de los mismos.

En el procedimiento queda detallado y explicado cada concepto.

### **VALORACIÓN ECONÓMICA – APLICACIÓN RENTA PER CÁPITA**

#### **1. VALORACIÓN ECONÓMICA**

Donde se establecen los aspectos a tener en cuenta para la valoración, según existan o no ingresos reglados. Determinan tanto los ingresos computables (Beneficio Mensual Bruto), como las cargas a soportar por la unidad de convivencia (ej.: alquiler vivienda habitual), que otros gastos pueden ser descontados, contempla circunstancias excepcionales y limita el RPC al 47,5% del IPREM, salvo en el caso de la unidad familiar de una sola persona que se establece en el 75,34 %

En el procedimiento queda detallado y explicado cada concepto.

#### **2. APLICACIÓN DE LA RENTA PER CÁPITA (en adelante R.P.C.)**

Establece la sistemática de cálculo, algoritmos, reglas con que la Delegación de Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento determina en cada caso el RPC en función del Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM), determinando de esta forma la cuantía de determinadas prestaciones y su reparto per cápita según el computo de miembros y excepcionalidades a tener en cuenta según minusvalías, ... etc. Es un procedimiento puramente técnico que en el procedimiento queda detallado y explicado.

### **VALORACIÓN TÉCNICA**

La elaboración del Informe Técnico por parte del Área de Bienestar Social, será realizado por el personal de la Delegación, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos económicos así como otros factores sociales. Se determinará la situación de Exclusión Social o riesgo de estarlo, a través de la aplicación de un instrumento propio de la Delegación Municipal de Asuntos Sociales denominado “Baremo para la Valoración de las Situaciones de Exclusión Social”,

## **9 COMPATIBILIDADES**

Estas ayudas son, en principio, incompatibles con otras prestaciones de análoga naturaleza.

V 18.05.2017

## **10 PROCEDIMIENTO Y DOCUMENTACION PARA LA TRAMITACIÓN DEL SUMINISTRO MÍNIMO VITAL**

La documentación a presentar y el procedimiento para la tramitación del SMV está integrada por las siguientes fases:

### **11.1 - SOLICITUD:**

El peticionario deberá solicitar la concesión del Suministro Mínimo Vital mediante presentación de instancia normalizada, dirigida a los Servicios Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Cádiz, con los datos indicados en el Anexo correspondiente. (Nombre, DNI, nº suministro ... etc.)

### **11.2 – JUSTIFICANTES INGRESOS ECONÓMICOS.**

Justificantes de ingresos económicos referidas a los últimos seis meses de todos los miembros de la unidad familiar. Si fuera necesario, se requerirá por parte del Área de Bienestar Social cualquier documentación adicional que sea necesaria para la correcta evaluación social, incluyéndose el ejercicio de pruebas técnicas (visitas domiciliarias y entrevistas personales).

### **11.3 – PRESENTACION DE LA SOLICITUD, INCORPORACIONES INICIALES Y RENOVACIÓN.**

La solicitud de incorporación al SMV se podrá efectuar más de una vez, siempre que se proceda a la confirmación de los requisitos anteriormente expuestos. La renovación de la documentación requerida para el SMV, se hará de forma semestral, procediendo a la anulación automática de la ayuda en caso de no producirse dicha renovación. Las nuevas solicitudes deberán estar valoradas en un período máximo de cuatro meses a contar desde su fecha de presentación.

Existirá un procedimiento abreviado de inicio desde el Área de Bienestar Social. El Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Cádiz podrá proponer la incorporación inmediata al SMV de aquellas personas usuarias del servicio de aguas, que también lo sean del Área de Bienestar Social

### **11.4 – ADHESIÓN AL SUMINISTRO MÍNIMO VITAL (SMV).**

Una vez comprobados todos los requisitos por ambas partes, se procederá a la firma del Documento de Adhesión al Programa de Suministro Mínimo Vital

### **11.5 – COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL SUMINISTRO MÍNIMO VITAL (SMV).**

Se llevará a cabo una Comisión de Seguimiento integrada por los/las técnicos y responsables del Área de Bienestar Social y de la Empresa Municipal Aguas de Cádiz que deberá reunirse al menos mensualmente y tendrán como funciones el seguimiento de las ayudas concedidas y no concedidas, evaluar la implantación del procedimiento, proponer un sistema de mejora continua, incluso integrarlo en el futuro observatorio del agua.

### **11.6 – OBLIGACIONES DEL CESIONARIO DE LAS AYUDAS.**

V 18.05.2017

El cesionario es responsable de comunicar en el menor plazo posible de tiempo a la Delegación de Asuntos Sociales del Excmo. Ayuntamiento de Cádiz, cualquier modificación que existiese en los datos por él suministrado, cualquier variación cuantitativa y cualitativa que pudiera existir en la unidad de convivencia y/o cualquier modificación de las circunstancias por la cual le fue concedida la ayuda. De no realizar las notificaciones oportunas y detectarse variación en las circunstancias de la concesión, la Delegación de Asuntos Sociales podrá razonadamente tomar aquellas medidas que crea oportunas, llegando incluso a denegar la ayuda.

## **11 CAUSAS DE DENEGACION DE SOLICITUDES**

De forma enunciativa que no limitativa, podemos citar el no cumplimiento de los criterios de acceso, No presentar los justificantes del motivo de la demanda, solicitudes incompletas, falseadas o con ocultación de datos, No presentar la documentación requerida en forma y plazo, incumplimiento de compromisos adquiridos para la concesión de esta prestación, no justificar en modo y forma otras ayudas recibidas, cometer infracciones que conlleven medidas sancionadoras, cuando no exista correspondencia ente los datos de empadronamiento del solicitante y el domicilio donde se produce la deuda, no acreditar necesidad económica, no proceder a la renovación de la documentación de manera semestral.

## **12 ENTRADA EN VIGOR DEL PROCEDIMIENTO**

Este procedimiento entrará en vigor cuando sea aprobado por el Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Aguas de Cádiz S.A.