

**Protocol i procediment d'aplicació del
dret d'accés als subministraments
d'aigua potable, electricitat i gas
pels serveis públics.**

AJUNTAMENT DE CABRILS.

1. Introducció.

Aquest protocol, té com a objectiu establir el procediment d'aplicació de la nova Llei 24/2015 per a l'Ajuntament de Cabrils per donar suport a persones en risc d'exclusió residencial, que no poden pagar factures de subministrament de serveis bàsics d'aigua, gas i electricitat.

2. Persones destinatàries.

Les persones en situació de risc d'exclusió residencial, d'acord amb l'article 5.10 de 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, empadronades i residents al municipi de Cabrils.

S'entén que estan en aquesta situació les persones o unitats familiars que compleixin els requisits segons el que disposa el Reglament per a l'atorgament de prestacions econòmiques i/o serveis socials bàsics per necessitats socials de l'Ajuntament de Cabrils, publicat al B.O.P.B. del 27/12/2012, en referència als articles 6 i 7.

Les mesures per garantir el dret d'accés al subministraments d'aigua, llum i gas seran aplicables també a les llars en que la unitat familiar no compleix aquest requisits, però hi visqui alguna persona afectada per dependència energètica, com és el cas **de persones que necessiten màquines assistides per sobreviure.**

3. Procediment.

3.1. Primera actuació de l'empresa: comunicació amb la persona consumidora.

El procediment s'inicia en el moment que la persona consumidora amb una factura impagada rep la notificació de l'empresa subministradora, és a dir, rep l'avís d'impagament.

En aquest primer escrit, l'empresa subministradora ha d'informar l'usuari/a dels seus drets relatius a la pobresa energètica i que, si en un termini de trenta dies no s'oposa, l'empresa considerarà que li ha cedit les dades personals, només amb la finalitat de demanar als serveis socials municipals l'informe de la seva situació.

A la segona carta, l'avís de tall, l'empresa informarà que, tal com va comunicar en l'escrit anterior i vist que no hi ha hagut oposició, farà servir les seves dades personals per demanar als serveis socials municipals l'informe per tal de determinar si és una persona en risc d'exclusió residencial i així mantenir el subministrament.

L'usuari pot exercir el dret d'oposició a la cessió de dades, per escrit a l'empresa subministradora.

3.2. Segona actuació: sol·licitud de l'informe als serveis socials municipals per part de l'empresa subministradora.

L'empresa, amb la cessió de dades expressa o tàcita del consumidor, abans de fer qualsevol tall del subministrament (article 6.4 de la Llei 24/2015) s'adreçarà per escrit mitjançant el registre general o registre electrònic (www.cabrils.cat/e-tram) de l'Ajuntament de Cabrils, o mitjançant les oficines de Correus via correu administratiu (art. 16.4 de la Llei 39/2015), als serveis socials municipals d'aquest Ajuntament per a sol·licitar un informe que acrediti si la persona es troba o no en una situació de risc d'exclusió residencial.

Els serveis socials municipals, enviaran una carta certificada amb l'objectiu d'informar a la persona afectada que ha de posar-se en contacte telefònic amb els serveis socials municipals per a concertar una entrevista per tal de valorar la seva situació de risc d'exclusió residencial, en el termini de 10 dies des de que rep aquesta notificació escrita (veure Annex 1).

Els serveis socials municipals faran arribar a l'empresa subministradora, en el **termini màxim de 2 mesos**, l'informe amb la informació aportada per l'usuari, i que per tant, durant aquest termini, l'empresa no podrà procedir al tall del subministrament (veure Annex 2).

En cas que l'afectat no es presenti als serveis socials municipals en el termini màxim de 2 mesos, els serveis socials municipals informaran a l'empresa subministradora que no pot acreditar que aquesta persona reuneix els requisits de la situació de risc que preveu la Llei 24/2015.

En la tramesa dels informes a les companyies subministradores, els serveis socials han de recordar que si procedeixen al tall de subministrament d'una persona en situació de risc d'exclusió residencial, estaran incomplint amb el principi de precaució establert a la Llei 24/2015 i que, per tant, poden ser sancionades d'acord amb la normativa de consum.

En qualsevol moment, les persones a qui s'hagi emès l'informe de serveis socials municipals poden sol·licitar-ne a aquests una còpia.

3.3. Tercera actuació: ajuts.

En la visita de l'usuari als serveis socials municipals de l'Ajuntament de Cabrils, se li ha d'oferir un document on autoritza a cedir les seves dades per a fer l'informe i enviar-ho a l'empresa subministradora, i on també s'inclouï l'autorització de l'afectat al municipi o l'empresa subministradora ha de demanar, en el seu nom, els possibles ajuts públics que s'estableixin per pagar el deute (veure Annex 3).

En relació a aquest tema, l'article 6.3 estableix el següent:

“Les administracions públiques han d'establir els acords o convenis necessaris amb les companyies de subministrament d'aigua potable, de gas i d'electricitat 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.”

Els serveis socials informaran dels possibles ajuts que s'estableixin en el marc d'aquest precepte, per tal de no generar un deute a la persona o unitat familiar.

3.4. Quarta actuació: suspensió de la interrupció del subministrament.

Una vegada l'empresa ha verificat la situació de risc d'exclusió residencial del consumidor, la Llei 24/2015 preveu que no es pot fer el tall del subministrament mentre duri aquesta situació.

Transcorregut el període d'un any des de l'emissió de l'informe, l'empresa subministradora pot demanar als serveis socials municipals, que acreditin que la situació de risc persisteix.

La suspensió de la interrupció del subministrament també es dóna automàticament, sense necessitat de passar pels serveis socials, quan es tracta **d'un cas, amb certificat mèdic, de dependència energètica, com és el cas de persones que necessiten màquines assistides per sobreviure.**

4. Incompliment de les empreses subministradores.

Les persones usuàries poden posar en coneixement dels organismes competents en matèria de consum qualsevol incompliment per part de les empreses subministradores, de les obligacions previstes a la Llei 24/2015, especialment aquelles que fan referència al manteniment del subministrament.

Aquests incompliments poden constituir infracció administrativa en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries, que l'Administració (els serveis públics de consum municipals que facin procediment sancionador de consum i l'Agència Catalana del Consum) podrà sancionar d'acord amb el que preveu la llei 22/2010, del Codi de Consum de Catalunya.

En cas que l'Ajuntament de Cabrils detecti un tall indegut del subministrament, ho posarà en coneixement de l'empresa subministradora de manera urgent, a fi de tornar el subministrament al més aviat possible a l'usuari/a o la unitat familiar afectats.

No obstant, l'Agència Catalana del Consum, a fi de garantir també el dret d'accés als subministraments d'aigua, llum i gas, posa a disposició dels serveis socials, serveis públics de consum i oficines públiques d'atenció al ciutadà una segona instància, l'anomenada bústia d'emergència energètica:

emergenciastallsubministraments@gencat.cat

Aquesta bústia serveix **EXCLUSIVAMENT per comunicar situacions d'emergència, és a dir, de talls indeguts** de subministraments d'aigua, llum o gas a persones o unitats familiars que estiguin en situació de riscos d'exclusió residencial acreditada.

Aquesta bústia, únicament ha de ser utilitzada pels serveis públics esmentats per casos d'emergència energètica (talls indeguts d'acord amb la Llei 24/2015) i en la comunicació a l'ACC s'han d'incorporar les dades següents:

Breu descripció dels fets.

Dades del titular del subministrament.

Un rebut del subministrament o qualsevol avís de tall o impagament.

L'ACC, un cop rebí el cas, el farà arribar a l'empresa subministradora perquè suspengui el tall indegut, independentment que es puguin dur a terme també les actuacions administratives corresponents per l'incompliment de la Llei 24/2015.

Signa.

Pilar Mestres i Rey.

D.T.S Ajuntament de Cabrils.

Signa.

Carol Maynou Prats.

D.E.S Ajuntament de Cabrils.

Signa.

Isabel Tamboleo Villalobos

Regidora de Benestar Socia

Vist-i-plau.
Lina Morales Serra

Alcaldessa.

Cabrils, 28 de novembre de 2016.

ANNEX 1.

Sr / Sra.
Adreça.
08348 Cabrils.

Senyor/a,

Ens posem en contacte amb vostè per tal d'informar-li que la seva companyia de subministraments de la llar ens ha notificat que els hi consten alguns rebuts pendents de pagament. Per tal d'evitar el tall dels subministraments impagats, cal que contacti en els propers 10 dies a comptar des de l'endemà d'haver rebut aquesta notificació, amb els Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Cabrils als tel·l. 93-750.75.80 o 93-750.94.98 amb l'objectiu de concertar una entrevista per tal de valorar la seva situació de risc d'exclusió.

Si finalment l'entrevista no es pot dur a terme per causes alienes al nostre servei, un cop transcorreguts 2 mesos, s'informarà a l'empresa subministradora.

Atentament,

Serveis Socials
Ajuntament de Cabrils

CABRILS, ___ de _____ de ____.

ANNEX 2

Informe per a l'aplicació de la Llei 24/2015, a l'objecte d'impedir la interrupció dels subministraments d'aigua potable, electricitat i gas a les persones en situació de risc d'exclusió residencial.

Nom i cognoms:

NIF/NIE:

Adreça:

Codi Postal:

Població:

Telèfon de contacte:

L'Equip del Servei Bàsic d'Atenció Social de l'Ajuntament de Cabriels, un cop revisada la documentació aportada per la persona sol·licitant, i analitzada la seva sol·licitud, acredita que:

- Els ingressos ponderats de la unitat familiar o convivencial no supera els límits establerts a l'article 5.10.
- A la llar afectada hi viu una persona afectada per dependència energètica, d'acord amb l'establert a l'article 5.13
- No compleixen els requisits per acollir-se a les mesures previstes en aquesta Llei.
- Un cop fet el requeriment pertinent a la persona interessada aquest Equip no pot acreditar que es trobi en situació de risc d'exclusió residencial.

Data i lloc

L'Equip del Servei Bàsic d'Atenció Social.

D'acord amb l'article 5 de la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal, l'interessat dóna el seu consentiment de forma expressa al tractament de les dades de caràcter personal que ens ha facilitat, que seran incorporades a un fitxer el titular i responsable del qual és l'Ajuntament de XXX. Sempre que ho consideri oportú, podrà accedir, rectificar i cancel·lar les seves dades adreçant-se per escrit a qualsevol de les oficines d'atenció ciutadana d'aquest Ajuntament.

ANNEX 3.

Autorització de l'usuari de cessió de dades als serveis socials i per demanar ajuts públics en el seu nom

Dades d'identificació de la persona sol·licitant

Nom	Primer cognom	Segon cognom
Adreça	NIF/NIE	
Codi Postal	Població	Telèfon de contacte

DECLARO

1. Que són certes totes les dades consignades en aquest document , com també les que he aportat als professionals dels serveis socials per l'elaboració de l' informe per acreditar la meva situació de risc d'exclusió socials d'acord amb l'article 5.10 de la Llei 24/2015
2. DONO el meu consentiment a l'Ajuntament de Cabrils a cedir les meves dades personals incloses a l'informe esmentat a l'empresa subministradora XXXXXXXXX :
3. Que autoritzo a presentar, en el meu nom a l'empresa subministradora XXXXXXXXX i a l'Ajuntament de Cabrils per un període màxim d'un any les sol·licituds d'ajuts públics que es puguin establir per abonar els rebuts impagats de subministraments d'aigua, llum i gas , per la qual cosa manifesto:
 - Que estic al corrent de pagament de les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social, d'acord amb el que preveu l'article 22 del Real Decret 887/2006, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de subvencions.
 - Que autoritzo l'organisme públic que ofereix els ajuts a obtenir per mitjans electrònics les meves dades relatives a les obligacions tributàries i amb la Seguretat Social.

Població CABRILS Data

Signatura de la persona que autoritza

D'acord amb l'article 5 de la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal, l'interessat dóna el seu consentiment de forma expressa al tractament de les dades de caràcter personal que ens ha facilitat, que seran incorporades a un fitxer el titular i responsable del qual és l'Ajuntament de XXX. Sempre que ho consideri oportú, podrà accedir, rectificar i cancel·lar les seves dades adreçant-se per escrit a qualsevol de les oficines d'atenció ciutadana d'aquest Ajuntament.