


**PROTOCOLO REGULADOR PARA EL FOMENTO DE MEDIDAS Y MECANISMOS
PARA LA GARANTÍA DEL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE PARA
COLECTIVOS VULNERABLES ECONÓMICAMENTE
ENTRE LA FEDERACIÓN REGIONAL DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS DE
CASTILLA Y LEÓN Y LA SOCIEDAD AQUONA GESTIÓN DE AGUAS DE
CASTILLA, S.A.U.**



D. Alfonso Polanco Rebolledo, presidente de la Federación Regional de Municipios y Provincias de Castilla y León, en adelante FRMPCyL, en su nombre y representación, en uso de las facultades que le atribuye el Capítulo V del Título III de los Estatutos de la Federación y el artículo 2 de su Reglamento de Régimen Interior.

D. Jesús M. García del Valle, director de concesiones de Aquona, Gestión de Aguas de Castilla, S.A.U. con domicilio social en Valladolid, C/General Ruiz nº 1, con CIF A-66141169 en virtud de escritura de apoderamiento otorgada ante la Notaria de Cataluña Dña. M^a Isabel Gabarró Miquel, en fecha 18 de octubre de 2013, con número 2684 de su Protocolo.

Ambas partes se reconocen capacidad suficiente para suscribir el presente Protocolo, y a tal efecto,


MANIFIESTAN

La crisis económica ha empeorado las condiciones de muchas personas que viven en el umbral de la pobreza y ha hecho que, para mucha gente, los servicios de electricidad, gas o agua se hayan convertido en un gasto difícil o imposible de afrontar; ello ha dado lugar a lo que se ha convenido en denominar *pobreza energética* y en el caso concreto del agua pobreza hídrica.

Es innegable que hay situaciones de impago de una factura que son un indicio relevante para considerar que una persona se encuentra en una situación económica desfavorable y, en este sentido, las empresas de gestión de agua son una pieza importante para detectar nuevos casos o para evitar la cronificación de los existentes.

La FRMPCyL es sensible a la realidad descrita anteriormente y, juntamente con AQUONA, ha venido trabajando para encontrar soluciones a los problemas de los ciudadanos derivados del pago de la factura del agua, dando por sentado que éste es un bien imprescindible para la vida de las personas.

En este sentido, AQUONA como empresa suministradora del agua en Castilla y León en más de 50 municipios con una población gestionada cercana al millón de habitantes a través de ella misma y sus participadas, ha venido adoptando una actitud proactiva y de colaboración en la detección y prevención de situaciones susceptibles de ser tratadas como pobreza energética.



A raíz de la entrada en vigor de la Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León, y la reciente remisión a todos los

Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma por parte del Procurador del Común, del Informe de fecha 29 de diciembre de 2015 “*El Derecho Humano al abastecimiento de agua potable*”, en el que se exponen una serie de recomendaciones para impedir que los colectivos más vulnerables no se vean privados de un derecho fundamental como es el agua potable por causas económicas, la FRMPCyL ha concluido la necesidad de establecer un patrón común que garantice la aplicación de protocolos de actuación homogénea en todos los Ayuntamientos para atender los casos de pobreza hídrica y vulnerabilidad económica.

Así pues, en esta línea, la FRMPCyL y AQUONA, con la voluntad compartida de dar un paso más en su compromiso de encontrar soluciones a estas situaciones de pobreza hídrica, y poder garantizar el servicio de agua a todas las personas y familias que se encuentren en una situación de vulnerabilidad económica, han decidido formalizar este protocolo de actuación, en el que se recogen las acciones que en cada ayuntamiento interesado se pueden llevar a cabo ante situaciones que imposibilitan atender, dentro del plazo previsto, las facturas por el consumo de agua.

Quedan fuera de este protocolo los usuarios que no se encuentren en situación de pobreza hídrica y vulnerabilidad económica, a los cuales se continuará aplicando los correspondientes reglamentos del servicio, en lo que respecta al procedimiento a seguir ante el impago de los recibos del agua y suspensión del suministro.

ACUERDOS

Primero.- Objeto

Los ayuntamientos interesados en adscribirse a este protocolo marco, suscrito entre la FRMPCyL y la mercantil AQUONA, deberán comunicarlo a la FRMPCyL y adoptar la inclusión, dentro de su normativa municipal, de alguna de las siguientes iniciativas propuestas al respecto del servicio de aguas:

1. Información sobre tarifas sociales y otras ayudas

El Ayuntamiento y AQUONA darán publicidad a las tarifas sociales y otras ayudas que, para hacer frente a la pobreza hídrica, tengan aprobadas o pretendan poner en marcha en su servicio, tales como:

- Tarifa especial para viviendas con familias numerosas.
- Tarifa especial para pensionistas.
- Tarifa social bonificada aplicable a las familias vulnerables.
- Fondo de solidaridad para cubrir las facturas de agua de las familias vulnerables según evaluación previa de los Servicios Sociales del Ayuntamiento que se trate.
- Financiación social

En esos casos, en la página web de AQUONA y en sus oficinas de atención al cliente, se dispondrá de información actualizada de las tarifas sociales aprobadas en cada servicio, posibles bonificaciones o cualquier otra ayuda económica existente.

Los Ayuntamientos y AQUONA se encargarán de informar y asesorar a los usuarios de posibles soluciones, ayudando en su tramitación.

2. Impago de recibos

Cuando un usuario, titular de una póliza de suministro de agua, se encuentre en una situación económica muy desfavorable, y no pueda hacer frente al pago de su recibo de agua, podría dirigirse a la compañía suministradora o a los servicios sociales del ayuntamiento del que se trate.

Según se dé alguna de las dos situaciones descritas anteriormente, el protocolo de actuación será el siguiente:

a) El usuario se dirige a la compañía suministradora:

AQUONA informa de todas las posibilidades de obtener algún tipo de ayuda económica o descuento en su factura, según la regulación concreta vigente en cada Ayuntamiento, indicando cuáles son los trámites y requisitos que debe cumplir para poder beneficiarse de ellas.

Ante casos de imposibilidad de afrontar el pago de los recibos de agua de forma temporal o puntual, AQUONA negocia aplazamientos del pago de los recibos o fraccionamientos de las facturas, sin aplicar intereses.

Si se tratara de problemas continuados para hacer frente a los recibos de agua, AQUONA remitirá el caso a los Servicios Sociales, para encontrar una solución a su situación.

Si el usuario aporta un informe de los Servicios Sociales que justifique su situación de vulnerabilidad económica o bien acredita que ha presentado una solicitud por registro, en caso de que el informe todavía no haya sido emitido, inmediatamente se suspenden las posibles acciones que pudieran estar previstas, identificando a aquel usuario como excluido de las gestiones de suspensión del suministro.

Esta identificación se mantendrá mientras perdure su situación de vulnerabilidad económica, la cual será revisada semestralmente por los Servicios Sociales

b) El usuario se dirige a los Servicios Sociales / Ayuntamiento:

Los Servicios Sociales informan al usuario de las bonificaciones y los descuentos de que puede disfrutar en cada concepto de la factura del agua. Asimismo, le ayudan a tramitar las ayudas que, a tal efecto, le puedan corresponder.

El Ayuntamiento del que se trate comunica a AQUONA, con la máxima celeridad posible, los casos que considere vulnerables y que está atendiendo, para que ésta los identifique y no realice ninguna suspensión del suministro de agua o cualquier otra acción de tipo judicial, mientras persista esta situación de vulnerabilidad económica.

3. Cambios de nombre

En caso de que un usuario no sea el titular de la póliza de suministro y, por tanto, desde Servicios Sociales no se haya podido detectar que su vivienda tiene recibos pendientes de pago, con la posibilidad de que se suspenda el suministro de agua o, incluso, que ya se haya suspendido, en el momento en que los servicios sociales comuniquen esa circunstancia a AQUONA, ésta debe proceder a restablecer el suministro inmediatamente.

Para los cambios de nombre necesarios para poder optar a una bonificación social se deberá acreditar el derecho de uso de la vivienda, en los términos establecidos en el reglamento u ordenanza del servicio que en cada caso resulte de aplicación

4. Aprobación de un reglamento del servicio

Ante la dificultad de trasponer o trasladar las iniciativas antes mencionadas por la ausencia de normas de rango municipal, los Ayuntamientos que estuvieran interesados en la aplicación de este Protocolo, deberán aprobar un reglamento del servicio y una ordenanza reguladora que prevea los supuestos aquí descritos.

Por este motivo, FRMPCyL y AQUONA ponen a disposición de los municipios de la Comunidad Autónoma un reglamento base en el que se contemplan las iniciativas previstas en el presente Protocolo.

Ambas entidades proporcionarán la asistencia necesaria a las corporaciones en el proceso de aprobación e implantación de las normas locales.

Segunda.- Comunicación con los Servicios Sociales / AQUONA

Para una mejor y más ágil comunicación entre los Servicios Sociales de cada Ayuntamiento y AQUONA, ambas partes deben designar a un único interlocutor, especificando su teléfono y dirección de correo electrónico de contacto.

Los Ayuntamientos deberán implantar un mecanismo ágil de revisión de los supuestos identificados como vulnerables en virtud de este protocolo, a fin de que por parte de los Servicios Sociales municipales se pueda verificar que se mantenga esta situación de vulnerabilidad económica, o bien si, en su defecto, se ha de cambiar el trato dado al usuario.

Tercera.- Vigencia

Este protocolo tiene una vigencia de un año a contar desde su firma, y llegado su término, quedará prorrogado automáticamente por anualidades, a menos que

cualquiera de las partes lo denuncie con una antelación de dos meses a su vencimiento o al vencimiento de cualquiera de las prórrogas.

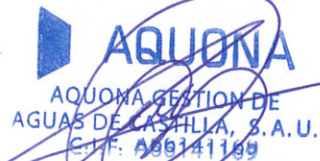
Cualquier regulación contenida en este protocolo que pueda resultar contradictoria a la normativa vigente que sea de aplicación, quedará automáticamente anulada y sin efecto, y deberá ser objeto de modificación y adaptación por las partes.

Igualmente, la FRMPCyL y AQUONA se reservan el derecho de modificar el presente protocolo si las situaciones ocurridas desde su entrada en vigor aconsejaran la necesidad de introducir cambios.

Y en prueba de conformidad, lo firman por duplicado ejemplar, en Valladolid a 21 de marzo de 2016

A blue ink stamp of the FRMPCyL logo and text, with a large blue signature scribble over it.

Por parte de la FRMPCyL
Alfonso Polanco Rebolleda

A blue ink stamp of the AQUONA logo and text, with a large blue signature scribble over it.

Por parte de AQUONA
Jesús M. García del Valle