



**Ajuntament  
Granollers**

## **SERVEIS SOCIALS I GENT GRAN**

*c/Portalet 4, 3a planta - 08401 Granollers. Tel. 93 842 67 14. Fax 93 842 67 32*

Ref.: XDuran/ 16004

---

Alfred Lacasa i Tribó, secretari general de l'Ajuntament de Granollers,

CERTIFICO: Que en la sessió ordinària de la Junta de Govern Local que va tenir lloc el dia **23 de febrer de 2016**, fou pres, entre altres, l'acord següent :

### **"20).- DICTAMEN RELATIU A APROVAR LA PROPOSTA DE PROTOCOL D'APLICACIÓ EN MATÈRIA DE POBRESA ENERGÈTICA EN EL SUBMINISTRAMENT DE GAS I ELECTRICITAT**

En data 15 de desembre de 2015, l'Ajuntament de Granollers va aprovar en sessió de la Junta de Govern Local, en el punt desè el "*DICTAMEN RELATIU A L'APROVACIÓ DEL PROTOCOL REGULADOR DE MESURES CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA I LA VULNERABILITAT ECONÒMICA*". L'objecte d'aquell protocol és fer efectiva la forma de procedir en relació a les situacions que es detectin necessitats de persones i/o famílies que no poden accedir a l'energia indispensable per la vida i més en concret en aquelles situacions en què es detecti risc d'exclusió per trobar situacions de vulnerabilitat, en el camp que és competent l'Ajuntament de Granollers: l'accés al subministrament d'aigua.

Precisament aquest fet, el ser competència de l'Ajuntament de Granollers, ha portat a la possibilitat de, per via de la negociació i l'acord, pactar amb la companyia subministradora d'aigua.

Així des del passat mes de novembre, l'Ajuntament de Granollers ha cercat interlocutors per fer efectiu un protocol de pobresa energètica en el camp del servei de subministrament elèctric i de gas, no havent estat possible adoptar cap acord.

Com sigui que 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, suposa un veritable salt endavant en reconèixer i atacar des de l'òptica del servei públic, les situacions de vulnerabilitat en els camps de l'accés de l'habitatge i la pobresa energètica.

Atès que l'article 6 estableix unes obligacions clares per les administracions públiques com són, **també en el camp del gas i l'electricitat** :

- S'ha d'establir, com a principi de precaució, un protocol obligat de comunicació als serveis socials i d'intervenció d'aquests serveis prèviament a la concessió dels ajuts necessaris per a evitar els talls de subministrament, en els casos d'impagament per manca de recursos econòmics de les famílies afectades.
- Els Ajuntaments 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.
- Cal establir el procediment per evitar el tall de subministres en els termes que diu la Llei 24/2015. Així 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 del mateix text legal. En cas que es compleixin aquests requisits s'han de garantir els subministraments bàsics d'acord amb el que estableix l'apartat 1 i s'han d'aplicar els ajuts necessaris establerts per l'apartat 3 per tal de no generar un deute a la persona o la unitat familiar.
- L'empresa subministradora ha d'informar, en qualsevol avís o comunicació que faci referència a la manca de pagament del servei, dels drets relatius a la pobresa energètica establerts per aquesta llei, d'acord amb el que estableix l'article 17.6 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

El protocol, per tractar-se de subministraments que requereixen d'elements tècnics per la seva connexió, delimita el seu àmbit en els immobles amb connexions legals i títol d'ocupació ajustat a Dret, atès que la resta de connexions comporten dificultats en el moment de les dites connexions i per tant es posposa el desplegament del protocol a una segona part que en tot cas s'abordarà més endavant, respecte de les connexions en immobles sense títol.

Atès que les obligacions establertes en la dita Llei són inexcusables per l'Ajuntament de Granollers i després dels intents de la Tinença d'Alcaldia d'arribar a un acord en la forma de procedir amb les companyies d'electricitat i gas.

Per tots aquests antecedents,

### **Es proposa a la Junta de Govern Local**

**Primer.-** Adoptar les mesures necessàries per garantir l'aplicació efectiva de la Llei 24/2015 en matèria de subministraments de gas i electricitat.

**Segon.-** APROVAR la proposta de protocol d'aplicació en matèria de pobresa energètica en el subministrament de gas i electricitat, que complementa l'aprovat per la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Granollers en sessió de data 15 de desembre de 2015 en el subministrament d'aigua, i sotmetre'l a informació pública pel termini de 15 dies pel coneixement de les empreses subministradores que operen al terme municipal de Granollers, a fi i efecte que puguin presentar esmenes al mateix amb caràcter previ a la seva aprovació, DIFERINT LA SEVA ENTRADA EN VIGOR, a la resolució d'al·legacions de les companyies d'electricitat i gas, el text del qual és el següent:

#### **"PROTOCOL REGULADOR DE MESURES CONTRA LA POBRESA ENERGÈTICA I LA VULNERABILITAT ECONÒMICA**

#### **ENTRE L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS I LES EMPRESES DE SUBMINISTRAMENT DE GAS I ELECTRICITAT DE L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS**

##### **Preàmbul**

La crisi econòmica ha empitjorat les condicions de moltes persones que viuen al llindar de la pobresa i ha fet que, per a molta gent, els serveis d'electricitat, gas o aigua s'hagin convertit en una despesa difícil o impossible d'afrontar, donant lloc al que s'ha convingut en denominar pobresa energètica.

És innegable que hi ha situacions d'impagament d'una factura que són un indicatiu rellevant per considerar que una persona es troba en situació econòmica desfavorable i, en aquest sentit, les empreses subministradores són una peça important per detectar nous casos o per evitar la cronificació dels existents.

D'altra banda, arrel de l'entrada en vigor de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, ha afectat de forma important i general a les gestions que les companyies subministradores fan en relació als deutes dels seus usuaris. Doncs bé, en aquesta línia, l'Ajuntament de Granollers amb la voluntat de fer un pas més en el seu compromís de trobar solucions a les situacions de pobresa energètica, i poder garantir els serveis bàsics a totes aquelles persones i famílies que es trobin en una situació de vulnerabilitat econòmica i/o en risc d'exclusió residencial, han decidit formalitzar un protocol, en el que es regulin les actuacions a dur a terme davant de les anteriors situacions de pobresa energètica, que provoquen la impossibilitat d'atendre, dins el termini previst, les factures per al consum d'electricitat i gas, i evitar que es portin a terme talls de subministrament.

Així des del passat mes de novembre, l'Ajuntament de Granollers ha cercat interlocutors per fer efectiu un protocol de pobresa energètica en el camp del servei de subministrament elèctric i de gas, i no havent estat possible adoptar cap acord, es proposa el següent,

##### **Protocol**

#### **1. Definicions**

- Persones en situació de risc d'exclusió residencial: Són les definides de l'article 5.10 a 5.13 de la Llei 24/2015 de 29 de juliol, i que resumidament són:

Art 5.10) aquelles que no superen els ingressos segons IRSC establerts, i amb ponderació segons estableix el pla d'habitatge (art 5.12)

Art 5.11) si superen els límits d'ingressos que s'hi fixen, sempre que disposin d'un informe dels serveis socials que acrediti que estan sotmeses a un risc imminent de pèrdua de l'habitatge i no disposen

l'alternativa d'habitatge pròpia

Art 5.13) també a les llars en què, malgrat que la unitat familiar no compleixi els requisits d'ingressos, hi visqui alguna persona afectada per dependència energètica, com en el cas de les persones que per a sobreviure necessiten màquines assistides

- Grans tenidors d'habitatge: són les definides a l'article 5.9 de la Llei 24/2015 de 29 de juliol, que es transcriu a continuació:

a) Les entitats financeres, les filials immobiliàries d'aquestes entitats, els fons d'inversió i les entitats de gestió d'actius, inclosos els procedents de la reestructuració bancària, d'acord amb la legislació mercantil.

b) Les persones jurídiques que, per si soles o per mitjà d'un grup d'empreses, siguin titulars d'una superfície habitable de més de 1.250m<sup>2</sup>, amb les excepcions següents:

1r. Els promotors socials a què fan referència les lletres a i b de l'article 51.2 de la Llei 18/2007, del 28 de desembre, del dret a l'habitatge.

2n. Les persones jurídiques que tinguin més d'un 15% de la superfície habitable de la propietat qualificat com a habitatges amb protecció oficial destinats a lloguer.

## 2. Àmbit d'aplicació :

Aquest protocol serà d'aplicació als habitatges que estiguin dins l'àmbit geogràfic corresponent al terme municipal de Granollers.

Només s'aplicarà en els casos de subministrament de tipus domèstic, i per tant, queden fora altres subministraments de llum i gas que tinguin una consideració diferent a la prevista.

Es delimita el seu àmbit en els immobles amb connexions legals i títol d'ocupació ajustat a Dret.

En el cas del gas, el dret d'accés únicament es garanteix si l'edifici afectat disposa d'aquest tipus de subministrament.

### 1. Informació sobre tarifes socials i altres ajuts

L'Ajuntament de Granollers donarà publicitat de les tarifes socials i d'altres ajuts per fer front a la pobresa energètica que, a tal efecte, tinguin aprovades.

Les entitats subministradores de gas i llum tant a la pàgina web com a les seves oficines d'atenció al client, es disposarà d'informació actualitzada de les tarifes socials aprovades, possibles bonificacions, o qualsevol altre ajuda econòmica.

El personal d'atenció al client informarà i assessorarà als usuaris de possibles solucions i els ajudarà en la seva tramitació.

### 2. Impagament de rebuts

Quan un usuari, titular d'una pòlissa de subministrament de gas o llum, es troba en una situació econòmica molt desfavorable, i no pot fer front al pagament del seu rebut, es pot dirigir a) a la companyia subministradora, b) als Serveis Socials de l'Ajuntament, c) o pot deixar el rebut pendent de pagament i, per tant, ser susceptible de suspensió del subministrament.

Segons es doni alguna de les tres situacions descrites anteriorment, el protocol d'actuació serà el següent:

#### a) L'usuari es dirigeix a la companyia subministradora:

L'informarà de totes les possibilitats d'obtenir algun tipus d'ajut econòmic o descompte en la seva factura i requisits que ha de complir per poder gaudir-ne.

Davant casos d'impossibilitat de fer front al pagament de rebuts de forma temporal o puntual la companyia negociarà ajornaments del pagament de rebuts o fraccionaments de les factures, sense aplicar-hi interessos.

Si l'usuari aporta un informe del Serveis Socials on s'acrediti que es troba en una situació de vulnerabilitat econòmica o de risc d'exclusió residencial, o bé la seva sol·licitud entrada per registre, si aquest encara no hagués estat emès, immediatament es suspendran les possibles accions de tall de llum o gas que poguessin estar previstes i s'identificarà aquell usuari com a exclòs de les gestions de suspensió del subministrament.

Aquesta situació de suspensió de la interrupció del subministrament també es dona automàticament, sense necessitat d'informe de serveis socials, si es tracta d'un cas amb certificat mèdic, de dependència energètica.

Aquesta identificació es mantindrà mentre perduri la situació de vulnerabilitat econòmica, la qual serà revisada pels Serveis Socials en el període establert per la normativa vigent.

#### b) L'usuari es dirigeix als Serveis Socials / Ajuntament:

Els Serveis Socials informaran a l'usuari de les bonificacions i descomptes que pot gaudir per família nombrosa, o per tarifa social en cada concepte de la factura. Així mateix, l'ajudarà en la tramitació dels ajuts que, a tal efecte, li puguin correspondre.

L'Ajuntament, per mitjà dels seus Serveis Socials, comunicarà a les companyies, els usuaris que, d'acord amb la normativa vigent, identifiqui com a vulnerables i/o es trobin en situació de risc d'exclusió residencial, per tal que no es porti a terme cap suspensió de subministrament a aquest usuari, mentre persisteixi aquesta situació.

#### c) Si l'usuari deixa de pagar les factures:

Quan un usuari no pagui les factures, se li enviarà una primera carta des de la companyia sol·licitant el pagament, i se li informará de l'existència d'ajudes aprovades per fer front a situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica. Aquesta comunicació es farà a través de correu ordinari, llevat que l'usuari hagués facilitat una adreça de correu electrònic, supòsit en que s'utilitzarà aquesta via de comunicació preferentment.

Se li advertirà que, si en un termini de 30 dies no s'hi oposa, l'empresa considerarà que li ha autoritzat la cessió de les seves dades de caràcter personal a l'Ajuntament de Granollers als únics efectes d'informar si es troben en situació de risc d'exclusió residencial.

Si es tractés de problemes continuats per fer front als rebuts, l'entitat subministradora de llum o gas remetrà una segona carta al consumidor on, si no s'hi ha oposat, se li informará que es farà servir les seves dades personals per demanar a Serveis Socials si és una persona en risc d'exclusió social residencial i així mantenir el subministrament.

El prestador de servei (llum o gas) lliurarà a l'Ajuntament la llista dels usuaris del servei amb deute pendent, dels que no es disposi d'un informe de vulnerabilitat vigent i que, malgrat haver transcorregut 30 dies des de l'enviament d'una segona carta certificada amb notificació del deute pendent, i indicació dels drets que els hi assisteixin d'acord a la normativa vigent, no hagin fet cap reclamació que estigui pendent de resoldre, i mantinguin encara el seu deute.

Aquest escrit serà atès pels Serveis Socials de l'Ajuntament, que en un termini no superior a 15 dies, comunicaran per mitjà d'informe si els usuaris de la llista es troben en una situació de risc d'exclusió residencial, a fi de continuar o no, segons sigui el cas, amb el procediment de suspensió. Tanmateix, en aplicació de l'article 9 de la Llei 24/2015, si en el termini anterior no s'hagués emès l'informe, s'entén que la unitat familiar es troba efectivament en situació de risc d'exclusió residencial.

### **3. Canvis de nom**

En el cas que un usuari no sigui el titular de la pòlissa de subministrament i, per tant, des de Serveis Socials no s'hagi pogut detectar que el seu habitatge té rebuts pendents de pagament, amb la possibilitat que es suspengui el subministrament o, fins i tot, que ja s'hagi suspès, en el moment que els Serveis Socials ho comuniquin a l'entitat de subministrament, aquesta procedirà a restablir el subministrament immediatament i sense cost per l'usuari.

Els canvis de nom necessaris per poder optar a una bonificació social es faran, igualment, sense cap cost per l'usuari. Caldrà però que l'usuari acrediti el dret d'ús de l'habitatge, en els termes establerts el Reglament del Servei.

### **4. Comunicació amb Serveis Socials / Ajuntament**

Els usuaris que, en virtut d'aquest Protocol, i d'acord amb la normativa vigent, s'hagin identificat com a vulnerables, serà revisada la seva situació pels Serveis Socials, per tal de verificar si es manté la situació de vulnerabilitat econòmica, o bé si la situació de l'usuari ha canviat. El resultat d'aquesta revisió serà comunicat a les empreses subministradores.

Transcorreguts 6 mesos des de l'emissió de l'informe de vulnerabilitat per part de Serveis socials les empreses subministradores tractaran el deute produït fora del termini de vigència de l'informe seguint procediment establert.

Per a una millor i més àgil comunicació entre els Serveis Socials i les entitats subministradores de gas i llum., ambdues parts designaran un únic interlocutor, especificant el seu telèfon i adreça de correu electrònic de contacte.

### **5. Adaptació progressiva**

L'Ajuntament de Granollers i les subministradores estudiaran la necessitat de modificar o concretar els

termes relacionals que s'ajusti a les noves exigències .

## 6. Vigència

Aquest protocol té una vigència d'un any a comptar des de la seva signatura i arribat el seu termini, quedarà prorrogat automàticament per anualitats, llevat que qualsevol de les parts el denunciï amb una antelació de dos mesos al seu venciment o al venciment de qualsevol de les pròrrogues .

Qualsevol regulació continguda en aquest protocol 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 per les parts .

Igualment, l'Ajuntament de Granollers i les entitats subministradores, es reserven el dret de modificar el present protocol si les situacions esdevingudes d'ençà la seva entrada en vigor, aconsellessin la necessitat de introduir canvis .

I en prova de conformitat, ho signen per duplicat exemplar, a Granollers, [data]

Per part de l'Ajuntament de Granollers

Per part de les empreses subministradores de llum

Per part de l'Ajuntament de Granollers

Per part de les empreses subministradores de gas"

**Tercer.-** Designar la Tinent d'Alcalde de Serveis Socials de l'Ajuntament de Granollers i els Serveis Socials Municipals com a referents per l'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.

**Quart.-** Recordar que en aplicació 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, quan l'empresa subministradora hagi de fer un tall de subministrament de gas o llum, amb caràcter previ ha de sol·licitar prèviament l'informe dels serveis socials municipals. Així mateix l'empresa subministradora ha d'informar, en qualsevol avís o comunicació que faci referència a la manca de pagament del servei, dels drets relatius a la pobresa energètica establerts per aquesta llei, d'acord amb el que estableix l'article 17.6 de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.

"

I, perquè consti, expedixo aquest certificat.

Granollers, 10 de març de 2016

Vist i plau  
L'alcalde



Josep Mayoral i Antigas