

En Atarfe, a 8 de Julio de 2022

REUNIDOS

DE UNA PARTE, D^a. María José Mateos Ortigosa, con D.N.I. 74630388B, en su calidad de Gerente del Consorcio para el Desarrollo de la Vega Sierra Elvira, C.I.F. P6800010H, con domicilio en C/Dr. Jiménez Rueda, número 10, Atarfe (Granada).

DE OTRA PARTE, D. Carlos Ramón Corral Pérez, con D.N.I. 24263558F, en su calidad de Director Gerente de Aguas Vega Sierra Elvira S.A. (AGUASVIRA), C.I.F. A18502591, con domicilio en C/ Cuba s/nº Edificio Tres Coronas, Atarfe (Granada), facultado según poder otorgado ante el Notario del Ilustre Colegio de Andalucía, D. Antonio Juan García Amezcua, con fecha 24 de mayo de 2019, bajo el nº 827 de su protocolo.

Actuando ambas partes en la representación que ostentan y con capacidad legal suficiente para otorgar el presente convenio y en el ejercicio de las facultades que, para convenir en nombre de las Entidades que representan, tienen conferidas.

EXPONEN

I.- Que con fecha 15 de julio de 2016, el Consorcio Vega Sierra Elvira y AGUASVIRA firmaron protocolo regulador de medidas contra la pobreza hídrica y la vulnerabilidad económica, cuyo objetivo era mostrar la sensibilidad de ambas partes a encontrar soluciones a las 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, regulando las actuaciones que se llevan a cabo ante dichas situaciones, y que imposibilitan atender dentro del plazo previsto las facturas por el consumo de agua, a fin de evitar que se realicen cortes de suministro. Transcurrido el tiempo, se hace necesaria la adaptación a la situación actual y a la normativa vigente.

II.- Que los veintidós municipios que integran el ámbito de gestión de AGUASVIRA, y en virtud de lo dispuesto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (artículo 25.2. e) y m)), ostentan competencias para la evaluación e información de situaciones de necesidad social y atención inmediata a personas en situación o en riesgo de exclusión social. Asimismo, de conformidad con el artículo 10.3. de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, los municipios andaluces tienen como competencias propias la gestión de los servicios sociales comunitarios, conforme al Plan y Mapa Regional de Servicios Sociales de Andalucía, que incluye la gestión de las prestaciones técnicas y económicas de los servicios sociales comunitarios, dentro de su ámbito territorial.

III.- Que la Ley 9/2016, de 27 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, dispone en su artículo 27 que los servicios sociales comunitarios, de titularidad y gestión pública, constituyen la estructura básica del nivel primario de servicios sociales. La organización y gestión de estos servicios y sus centros corresponde a las entidades locales de cada territorio, en el marco de la planificación autonómica y en el ejercicio de las competencias propias en materia de servicios sociales que les atribuyen el Estatuto de Autonomía de Andalucía y la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía. En este sentido, los servicios sociales comunitarios se configuran como el primer nivel de referencia para la valoración de las necesidades, la planificación, la intervención, tratamiento, seguimiento, evaluación de la atención y coordinación con otros agentes institucionales del Sistema Público de Servicios Sociales de Andalucía, garantizando la universalidad en el acceso al mismo y su proximidad a las personas usuarias, familias, unidades de convivencia y grupos de la comunidad. Entre las funciones de los servicios sociales comunitarios señaladas en el artículo 28 se encuentra la identificación e intervención en situaciones de exclusión social o riesgo de estarlo y de las situaciones de desprotección de personas en situación de vulnerabilidad social, entre otras, así como el análisis y la valoración integral de las demandas, necesidades de atención, problemáticas sociales y la atención a situaciones de urgencia o emergencia social.

IV.- Que AGUASVIRA está regulada, entre otras normas, por el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía (Decreto 120/91 de 11 de Junio de 1991, modificado por el 327/10 de 10 de Julio), en adelante RSDA. En dicho Reglamento, se establecen las obligaciones del abonado (Artº10) y los derechos de los abonados (Artº11).

V.- Que AGUASVIRA tiene el compromiso de encontrar soluciones a los problemas de los ciudadanos derivados del pago de la factura del agua, teniendo en cuenta que es un bien imprescindible para la vida de las personas, y todo ello alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y la preocupación de proteger a las familias, de integrar a los colectivos vulnerables y ofrecerles medidas de protección, comprometiéndose a garantizar el derecho al agua, a apoyar el diálogo y la colaboración como estrategia para afrontar eficazmente los grandes retos actuales, con reforzamiento y acompañamiento de actuaciones conjuntas con otras entidades como forma de enfrentar la lucha contra la pobreza, la exclusión social y el fomento del empleo de los colectivos más vulnerables. Asimismo, tendrá presente la necesidad social respecto a la transformación digital, la cercanía y la especialización adaptada a las personas destinatarias.

Que, a tal efecto, ambas Entidades acuerdan suscribir el presente protocolo de colaboración y coordinación entre el Consorcio para el Desarrollo de la Vega Sierra Elvira, Asuntos Sociales de los Municipios gestionados por Aguasvira y AGUASVIRA, para atención a personas susceptibles de encontrarse en situación de riesgo de vulnerabilidad hídrica o no pueden afrontar el abono de las facturas por suministro domiciliario de agua potable, con arreglo a las siguientes:

ESTIPULACIONES

PROTOCOLO DE COLABORACION Y COORDINACION ENTRE EL CONSORCIO PARA EL DESARROLLO DE LA VEGA SIERRA ELVIRA, SERVICIOS SOCIALES AYUNTAMIENTOS Y AGUASVIRA, PARA LA ATENCION A PERSONAS EN SITUACION DE VULNERABILIDAD HÍDRICA

Con el presente convenio, ambas partes acuerdan la puesta en funcionamiento de las siguientes acciones:

1. Información sobre tarifas sociales

El Consorcio Vega - Sierra Elvira y AGUASVIRA darán publicidad a las tarifas sociales vigentes y otras posibles ayudas para hacer frente a la vulnerabilidad hídrica.

A fecha del presente protocolo, las bonificaciones vigentes son las establecidas en BOJA nº91 de 14 de mayo 2021.

Igualmente, este protocolo puede y debe ser complementado por otras ayudas dispuestas por otras Administraciones tales como las ayudas para suministros básicos promovidas por la Junta de Andalucía, así como por otras organizaciones.

En todo caso, en la página web de AGUASVIRA, y en sus oficinas de atención al cliente, y en los canales digitales, se dispone de información actualizada de las tarifas sociales aprobadas en cada momento. <https://www.aguasvira.net/bonificaciones-y-fondo-social>

El personal de atención al cliente, a través de los diferentes canales, informará y asesorará a los usuarios de posibles soluciones y los ayudará en su tramitación.

2. Impago de recibos

En caso de que AGUASVIRA detecte conexiones ilegales, la empresa procederá, de acuerdo con el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de Andalucía, a eliminar inmediatamente la toma clandestina. Este usuario deberá obligatoriamente regularizar su situación contractual para disponer de suministro y en caso de darse las situaciones recogidas en el presente protocolo se estudiará por parte de AGUASVIRA en coordinación con Servicios Sociales municipales el tratamiento penalizador de dicha irregularidad.

Con carácter general, el impago de recibos a AGUASVIRA, supondrá el inicio de los correspondientes procedimientos de reclamación de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Suministro Domiciliario de la Junta de Andalucía y suspensión de suministro (Art. 67), siempre y cuando no se tenga conocimiento de la posible situación de vulnerabilidad hídrica del abonado.

Cuando un abonado/usuario, titular de una póliza de suministro de agua, se encuentra en una situación económica muy desfavorable, y no puede hacer frente al pago de su recibo de agua, este se puede dirigir a la compañía suministradora, a los Servicios Sociales del Ayuntamiento correspondiente o puede dejar el recibo pendiente de pago y, por tanto, ser susceptible de suspensión del suministro en este último caso.

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

a) El usuario se dirige a la compañía suministradora:

AGUASVIRA lo informará de todas las posibilidades de obtener algún tipo de ayuda económica o bonificación en su factura: tarifa de agua bonificada y de

canon para familias numerosas, jubilados y pensionistas, hogares con más de cuatro miembros, etc., y le indicará 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, AGUASVIRA negociará aplazamientos del pago de los recibos o fraccionamientos de las facturas, sin aplicar intereses, adaptándose la empresa a la capacidad económica del cliente para hacer frente a las mismas, en cuanto al número de plazos y/o cuantía.

AGUASVIRA aceptará el fraccionamiento de pago de las cantidades adeudadas, siempre teniendo en cuenta que queda excluida la Tasa de Basura al ser AGUASVIRA mera recaudadora de ésta, lo que se determinará de forma individualizada para cada persona usuaria en función de sus circunstancias económicas.

Si las circunstancias económicas de la persona solicitante exigieran que el abono fraccionado consistiera en un montante menor a 50 euros, resultará preceptiva la emisión de Nota informativa por los Servicios Sociales, que se remitirá a la dirección de correo electrónico creada para facilitar la comunicación directa entre ambas partes: aguasviracontigo@aguasvira.net

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

La persona usuaria afectada deberá haber consentido expresamente a AGUASVIRA, mediante la firma de documento que figura como Anexo 2, la comunicación de sus datos (incluido lo referente al expediente de contrato) a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, a fin de que estos valoren su situación económica de cara a la aplicación del protocolo de clientes especialmente vulnerables.

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

Esta identificación de vulnerabilidad será revisada por la empresa y por los Servicios Sociales, haciendo seguimiento al expediente en el periodo establecido en el presente protocolo el cual será de 6 meses.

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

Los Servicios Sociales informarán al usuario de las bonificaciones de que puede disfrutar por familia numerosa, jubilados y pensionistas, hogares con más de cuatro miembros, etc., en cada concepto de la factura del agua. Asimismo, le ayudarán a tramitar las ayudas que, a tal efecto, le puedan corresponder.

El Ayuntamiento por medio de los servicios sociales comunicará a AGUASVIRA a través del correo electrónico habilitado, aguasviracontigo@aguasvira.net con la máxima celeridad posible, los casos que considere vulnerables y que está atendiendo, para que AGUASVIRA los identifique y no realice ninguna suspensión del suministro de agua, así como la intención del Ayuntamiento de iniciar la valoración de la situación para la concesión de ayuda económica a dicha persona, por parte del mismo, en concepto de cobertura de suministro por las cantidades propuestas por la trabajadora o trabajador responsable del caso, o para el fraccionamiento de la deuda contraída, en relación con las cantidades adeudadas por suministro domiciliario de agua potable. Y todo ello durante el periodo de 6 meses establecido para la revisión del expediente.

La persona usuaria afectada deberá haber consentido expresamente a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, mediante la firma del documento que figura como **Anexo 1**, la comunicación de sus datos a AGUASVIRA, al objeto de que se puedan concertar las correspondientes ayudas.

c) Si el usuario deja de pagar las facturas:

Cuando un usuario no pague las facturas, los plazos previos al corte de suministro serán los indicados en el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía, que establece como plazo voluntario de pago el de 30 días naturales. Trascurrido éste AGUASVIRA enviará una carta, concediendo un nuevo plazo de pago adicional de 15 días naturales, que se inicia una vez vencida la factura.

Mediante esta última comunicación recordatoria en la que AGUASVIRA le solicitará al cliente nuevamente el pago de lo adeudado, adicionalmente éste será informado de forma generalizada de las ayudas existentes para el abono de su factura. Esta comunicación se hará a través de correo ordinario, a menos que el usuario haya facilitado una dirección de correo electrónico o número de móvil, supuesto en el que se utilizarán ambas vías de comunicación preferentemente.

No obstante, AGUASVIRA no generará ningún expediente de corte por menos de dos recibos pendientes.

En caso de que el usuario aporte a través del correo electrónico indicado, un informe de los Servicios Sociales que justifique su situación de vulnerabilidad económica, será necesario especificar la valoración positiva profesional para el fraccionamiento de la deuda o, en su caso, para el inicio de la tramitación de concesión de ayuda económica, o bien acredite que ha presentado una solicitud que ha tenido entrada por registro, en caso de que el informe todavía no haya sido emitido. En tal caso, AGUASVIRA suspenderá las posibles acciones de corte de agua que pudieran estar previstas y se identificará a aquel usuario como excluido de las gestiones de suspensión del suministro, estando obligados los SSSS a aportar el informe socio-económico en el plazo establecido por la empresa.

Si no se da el supuesto anterior, y se cumplen las condiciones para realizar la suspensión del suministro, AGUASVIRA proseguirá con el procedimiento previsto en el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de Andalucía, dando traslado al Consorcio Vega Sierra Elvira.

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, se iniciará por parte de los SSSS, la tramitación del procedimiento de ayuda económica para hacer frente a la deuda que ha motivado la suspensión de suministro.

La persona usuaria afectada deberá haber consentido expresamente a AGUASVIRA, mediante la firma de documento que figura como **Anexo 2**, la comunicación de sus datos (incluido lo referente al expediente de contrato) a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, a fin de que estos valoren su situación económica de cara a la aplicación del protocolo de clientes especialmente vulnerables.

Los cambios de nombre serán necesarios para poder optar a una bonificación social. Se harán sin coste alguno para el usuario, salvo el importe correspondiente a la fianza del contador. El usuario deberá acreditar el derecho de uso de la vivienda y demás requisitos recogidos en el Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua de Andalucía.

4. Ejercicio de acciones judiciales por parte de AGUASVIRA:

- a) AGUASVIRA, se reserva las acciones legales y judiciales pertinentes cuando, por los motivos que fuere, no pueda dar de baja el servicio de suministro domiciliario de agua potable.
- b) No obstante, en caso de iniciar el Ayuntamiento la tramitación de procedimiento de ayuda económica a favor de la persona afectada por el proceso judicial que tenga por objeto la cobertura de la deuda reclamada judicialmente, AGUASVIRA paralizará

la ejecución de cualquier resolución judicial que autorice el corte del suministro u otras medidas alternativas. Todo ello sin perjuicio de que, de no haber recaído aún resolución judicial alguna, el procedimiento entablado ante los Juzgados pueda seguir su curso.

c) Se procederá del mismo modo que en el apartado anterior si la persona reclamada inicia el abono de entregas mensuales para minorar la deuda contraída con AGUASVIRA. Si la persona reclamada incumpliese el plan de pagos acordado con su representante legal, en su caso, se retomará la ejecución de las resoluciones judiciales que, en su momento, hubiesen recaído.

5. Comunicación con los Servicios Sociales del Ayuntamiento

Los casos que, en virtud de este protocolo, se hayan identificado como vulnerables, serán revisados por los Servicios Sociales en un plazo no superior 6 meses a contar desde su declaración y comunicación a la empresa, para verificar que se mantenga esta situación de vulnerabilidad económica, o bien si, en su defecto, se ha de cambiar el trato dado al usuario.

Para una mejor y más ágil comunicación entre los Servicios Sociales y AGUASVIRA, ambas partes designarán a un único interlocutor, especificando un número de teléfono y/o dirección de correo electrónico de contacto, esta dirección será la siguiente: **aguasviracontigo@aguasvira.net**

En el caso de que los Servicios Sociales detectasen la existencia de algún cliente vulnerable que no estuviese identificado por Aguasvira, lo comunicarán de inmediato a la Empresa.

6. 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, el Consorcio Vega - Sierra Elvira y AGUASVIRA se reservan el derecho de modificar el presente protocolo si las situaciones ocurridas desde su entrada en vigor aconsejaran la necesidad de introducir cambios.

Cláusula sobre protección de datos del Convenio de colaboración entre el Consorcio Vega Sierra Elvira, y AGUASVIRA, para la atención a personas en situación de vulnerabilidad hídrica.

1. Objeto del encargo del tratamiento

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la Empresa AGUASVIRA, (encargada del tratamiento), para tratar por cuenta del Ayuntamiento, (responsable del tratamiento) los datos de carácter personal necesarios para llevar a cabo la colaboración entre ambas entidades a través del Convenio para la atención a personas en situación de vulnerabilidad hídrica.

El tratamiento consistirá en:

- x Recogida de datos
- x Conservación (en sus sistemas de información)
- x Registro (grabación)
- x Estructuración de datos
- x Consulta
- x Supresión o Destrucción

2. Colectivos y datos tratados

Para el cumplimiento del objeto del presente convenio el responsable del tratamiento podrá a disposición del encargado del tratamiento datos de personas usuarias de servicios sociales, con los únicos y específicos fines de la realización del convenio. El tratamiento se realizará sobre la siguiente información:

Colectivos de interesados:

- Personas usuarias de los servicios sociales de los Ayuntamientos gestionados por Aguasvira, que reúnan las condiciones establecidas en el presente Convenio.
- Personas residentes en los municipios en los que Aguasvira gestiona el ciclo integral del agua, que reúnan las condiciones establecidas en el presente Convenio y así lo comuniquen a AGUASVIRA y sean evaluadas por los servicios sociales del Ayuntamiento.

Categoría de datos:

- Identificativos (Nombre; Apellidos; DNI; NIE)
- De contacto (móvil; número de teléfono; dirección)
- Otros: (nº de contrato suministro agua; impagos...).

3. Duración

Esta cláusula tendrá la misma duración que la del convenio matriz al que está unido. Una vez finalizada la vigencia del Convenio, los datos de carácter personal a los que el encargado del tratamiento haya tenido acceso deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento, a solicitud del mismo.

4. Obligaciones del encargado del tratamiento.

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Cumplir y respetar lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, así como en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- b) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto del presente convenio. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- c) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos, informará inmediatamente al responsable.
- d) Tratar los datos personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos personales a los que tenga acceso.
- e) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los datos personales a los que tenga acceso para la ejecución del convenio, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta de AGUASVIRA, siendo deber de ésta instruir a las personas que de ella dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del servicio o de su desvinculación.
- f) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los datos personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del Ayuntamiento-dicha documentación acreditativa.
- g) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas a su tratamiento.
- h) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los datos personales a terceros, ni siquiera para su conservación.
- i) Una vez finalizada la relación jurídica, los datos de carácter personal a los que tengan acceso deberán ser destruidos o devueltos a la otra parte, previa solicitud.
- j) De conformidad con el artículo 33 del RGPD, comunicar al Ayuntamiento de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los datos personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con

diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

k) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo al Ayuntamiento con la mayor prontitud. Asistirá al Ayuntamiento, siempre que sea posible, para que éste pueda cumplir y dar respuesta en el ejercicio de tales derechos. Igualmente colaborará con el Ayuntamiento, en su caso, en el supuesto de auditoría, inspección o requerimiento de la autoridad de control.

Y en prueba de conformidad, lo firman por duplicado ejemplar, en Atarfe, a 27 de Abril de 2022.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'A' followed by a cursive name.

Por parte del Consorcio Vega - Sierra Elvira

A handwritten signature in blue ink, featuring a circular stamp or seal over the signature.

Por parte de AGUASVIRA

