



**TITULO:**

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE MURCIA Y LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA S.A. (EMUASA).

Firmado el 23 de mayo de 2019

Junta de Gobierno de 10 de mayo de 2019.

**PARTES:**

- ✓ Ayuntamiento de Murcia.
- ✓ Empresa Municipal de Agua y Saneamiento de Murcia S.A. (EMUASA).

**OBJETO:**

Regular la colaboración a fin de coordinar esfuerzos dirigidos a optimizar la aplicación de la Tarifa social que la empresa EMUASA destina a clientes en situación de precariedad económica.

**VIGENCIA:**

Hasta el 31 de diciembre de 2019, pudiendo ser prorrogado por periodos anuales, hasta un máximo de cuatro años.

**CLÁUSULAS:**

PRIMERA.- El objeto del presente Convenio Marco es regular la colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Murcia y EMUASA, a fin de coordinar esfuerzos dirigidos a optimizar la aplicación de la Tarifa Social que la empresa EMUASA destina a clientes en situación de precariedad económica. Se adjunta al presente Convenio la Regulación de dicha Tarifa Social destinado a Clientes en Situación de Necesidad.

SEGUNDA.- La realización del objeto de la Tarifa Social, requiere de un planteamiento global y sistemático que considere la pluralidad de factores que



## Ayuntamiento de Murcia

caracterizan las situaciones de precariedad económica, para lo cual resulta esencial constituir esta fórmula de cooperación y coordinación entre el Ayuntamiento de Murcia y la empresa suministradora.

TERCERA.- El Ayuntamiento de Murcia, mediante el presente Convenio de Colaboración, establece un procedimiento de actuación, para la emisión del correspondiente informe, a solicitud de EMUASA, en el que se especifique si la unidad familiar ha sido beneficiaria o se han tramitado prestaciones económicas, informadas favorablemente, por los servicios sociales municipales y si la unidad familiar es usuaria de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia y tiene expediente donde se hayan valorado “necesidades relacionadas con la falta de medios para la cobertura de necesidades básicas” en los dos últimos años.

CUARTA.- Con el fin de dar cumplimiento a los contenidos del Convenio Marco, a la firma del mismo se constituirá una Comisión de Seguimiento con representantes designados por ambas partes en régimen de paridad.

Será objeto de esta Comisión la coordinación, seguimiento y evaluación de las acciones realizadas en el marco del presente Convenio.

La Comisión de Seguimiento quedará integrada por D. Juan Cabezas Hervás (Director de Clientes) y D. Germán Sánchez Campos (Jefe Dpto. Procesos Comerciales), por parte de EMUASA y por D. Andrés Duarte López, Director de Área de Servicios Sociales y María Felisa González Serrano, Trabajadora Social, por parte del Excmo. Ayuntamiento de Murcia.

Esta Comisión se reunirá preferentemente con carácter semestral a propuesta de cualquiera de las dos partes. Cualquiera de los firmantes de este Convenio podrá asimismo convocar una reunión con carácter extraordinario cuando lo estime conveniente.

QUINTA.- El presente Convenio Marco extenderá su vigencia desde la fecha de su firma hasta el 31 de Diciembre de 2019, pudiendo ser prorrogado por períodos anuales, hasta un máximo de cuatro años, previo acuerdo de las partes y mientras perdure la Tarifa Social o similar de conformidad con lo establecido en el artículo 49. h) 1º de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

SEXTA.- El personal, que en su caso, dedique EMUASA a la ejecución del presente Convenio, en ningún caso tendrá vinculación jurídico-laboral con el Ayuntamiento de Murcia.

SÉPTIMA.- Los términos y cláusulas del presente convenio podrán ser revisadas y/o modificadas a instancia de cualquiera de las partes y de común acuerdo, siendo obligada su revisión con ocasión de la promulgación de normas del rango que



## Ayuntamiento de Murcia

fueren y que alteren sustancialmente sus supuestos fundamentales.

OCTAVA.- De conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, y sin perjuicio de lo establecido en la cláusula precedente, serán causas de resolución del presente Convenio:

- a) El transcurso del plazo de vigencia del convenio sin haberse acordado la prórroga del mismo.
- b) El acuerdo unánime de todos los firmantes.
- c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de alguno de los firmantes.

NOVENA.- El presente Convenio tiene naturaleza administrativa y el conocimiento de todas las cuestiones que puedan surgir en torno a su interpretación, modificación, resolución, efectos correspondientes, corresponderá a la jurisdicción Contencioso Administrativa. Le será de aplicación lo establecido en el artículo 47 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, quedando excluido del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.2 del citado texto legal.

DÉCIMA.- Las partes firmantes de este acuerdo de Colaboración deberán respetar las prescripciones de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en relación con los datos que se obtengan con motivo de la ejecución del presente Acuerdo de Colaboración.

### ANEXO I

#### “REGULACIÓN DEL ACCESO A LA TARIFA SOCIAL DE EMUASA PARA CLIENTES EN SITUACIÓN DE NECESIDAD.

##### Art. 1. OBJETO

La presente regulación tiene por objeto ordenar la concesión de la tarifa social y la liquidación de deudas, dirigida a los clientes de Emuasa que reúnan las condiciones establecidas en las bases y que acrediten la necesidad de ayuda para el pago de sus recibos de agua, alcantarillado y conservación de contadores, de acuerdo a las tarifas vigentes en cada momento.



## Ayuntamiento de Murcia

### Art. 2. CRITERIOS Y CONDICIONES PARA LA CONCESIÓN DE LA TARIFA

Estas ayudas serán destinadas a los clientes de Emuasa que reúnan las condiciones establecidas en las bases y que acrediten la necesidad de ayuda para el pago de sus recibos de agua, alcantarillado y conservación de contadores.

Con la finalidad de dar cobertura al mayor número de familias, se establece una tarifa reducida para la prestación del servicio de suministro domiciliario de agua potable y alcantarillado, que cubre el abastecimiento mínimo domiciliario en función del número de personas que compongan la unidad familiar hasta un máximo de 110 litros por habitante y día, cantidad que supera la marcada por la OMS.

Para los casos de viviendas cedidas en los que intervengan una Asociación, ONG, Organismo sin ánimo de lucro o Administración Pública, estas tendrán que aportar copia del convenio o documento que regule dicha cesión, además de que la familia beneficiaria cumpla con el requisito de la Nota Informativa Positiva de Servicios Sociales.

La concesión y mantenimiento de esta tarifa, llevará implícito la paralización del corte de suministro así como las reclamaciones jurídicas y judiciales, mientras mantenga la Nota Positiva de Servicios Sociales.

#### 2.1 CONCEPTO FINANCIABLE.

Será el objeto de la ayuda, la diferencia entre la tarifa social y el importe de todos los conceptos propios facturados por EMUASA, hasta el límite establecido de 110 l/habitante/día y teniendo en cuenta el número de miembros empadronados en la vivienda. El resto de m<sup>3</sup> consumidos por encima de estos 110 l/habitante y día, se facturarán aplicando la tarifa general.

### Art. 3. TEMPORALIDAD.

Será de aplicación durante la vigencia de esta tarifa.

La aplicación de la tarifa social se iniciará el bimestre siguiente en que se finalice el expediente tramitado y se reúnan todas las condiciones.

### Art. 4. COMPATIBILIDADES

Estas ayudas son compatibles con otras que hayan sido otorgadas por otros organismos.

La aplicación de esta tarifa es incompatible con cualquier otra que el solicitante pudiera ser beneficiario. En caso de que se estuviese disfrutando de otra tarifa bonificada, se dará de baja esta, una vez se empiece a aplicar la de Tarifa Social.

La obtención de la tarifa social, no implica la suspensión del procedimiento ordinario de cobro de los recibos que resulten impagados tras la aplicación de esta Tarifa y las que una vez pierda la condición de vulnerable puedan quedar en situación de impagadas.



## Ayuntamiento de Murcia

### Art. 5. SOLICITUDES

Las solicitudes se realizarán una sola vez para el año en curso y se presentarán en instancia normalizada en Atención al Cliente de Emuasa en Plaza Circular, s/n Murcia.

La solicitud la presentará el titular del suministro o persona autorizada expresamente. También puede ser presentada la solicitud aun no siendo titular del suministro, aunque estará obligado a realizar el cambio de titular para beneficiarse de la tarifa social con los requisitos establecidos por EMUASA para este tipo de contratación, salvo en los casos de viviendas cedidas, descritas anteriormente.

Una vez aprobada la Tarifa Social, no será necesario volver a solicitarla ya que Emuasa recabará de Servicios Sociales a durante el segundo año posterior a la fecha de la Nota Informativa, la confirmación de que la situación del titular continúa.

### Art. 6. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN

La solicitud irá dirigida a Emuasa al menos con los siguientes datos:

- Nombre y Apellidos del solicitante
- DNI
- N° contrato
- Dirección completa de suministro
- Datos de contacto
- Nombre y apellidos del autorizado, así como su DNI, en los casos que corresponda.
- Consentimiento expreso en la solicitud para el uso de datos personales para el tratamiento para este fin y la tramitación de la cuota cero del Ayuntamiento de Murcia y acceso a consultar sus datos en el Padrón Municipal.
- Consentimiento expreso en la solicitud para el uso de datos personales para el tratamiento para este fin y la tramitación de la cuota cero del Ayuntamiento de Murcia y acceso a consultar sus datos en el Padrón Municipal.

La solicitud será remitida de forma segura por parte de EMUASA a los Servicios Sociales Municipales del Ayuntamiento de Murcia, que emitirá una Nota Informativa en la que se especifique si ha sido beneficiario/a de ayudas de carácter económico en los dos últimos años o es usuario de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia y tiene expediente donde se hayan valorado “necesidades relacionadas con la falta de medios para la cobertura de necesidades básicas” en los dos últimos años.

En caso afirmativo y reuniendo el resto de condiciones, EMUASA procederá a incorporarlo a la Tarifa Social teniendo en cuenta el número de miembros, para lo cual Emuasa accederá a la consulta del Padrón de Habitantes del Ayuntamiento. En



## Ayuntamiento de Murcia

caso afirmativo y si hubiera que hacer cambio de titular, EMUASA comunicará al interesado/a esta circunstancia para que lo realice en los siguientes 15 días e indicándole que no podrá beneficiarse hasta que lo materialice, en caso contrario perderá la condición de cliente vulnerable a todos los efectos.

Emuasa periódicamente realizará consultas en el Padrón Municipal, con el fin de comprobar que se mantienen las condiciones y que el número de personas empadronadas coincide con el tipo de tarifa aplicada, en caso de que el número varíe, se adecuará la tarifa a aplicar al número de personas.

En caso negativo o no conste expediente en Servicios Sociales, EMUASA comunicará al solicitante la denegación y el contrato perderá la condición de clientes vulnerable a todos los efectos.

### Art. 7. CAUSAS DE EXCLUSIÓN

- Las solicitudes incompletas, falseadas o la ocultación de datos.
- Cuando no exista correspondencia entre los datos de empadronamiento del solicitante y el domicilio dónde se produce la solicitud.
- Cuando la solicitud se corresponde con pólizas en baja, en cuyo caso se requerirá el alta del suministro.
- Informe desfavorable o el cliente no tenga expediente abierto en Servicios Sociales.
- No atender los requerimientos de EMUASA para formalizar o aportar la documentación necesaria para la concesión de la tarifa o cambio de titular.
- Haber cometido alguna de las infracciones o incumplimientos regulados en el Reglamento del Servicio de Abastecimiento Domiciliario de Agua Potable de Murcia o el Reglamento del Servicio de Alcantarillado y Desagüe de Aguas Residuales de Murcia.
- En los casos que habiendo sido concedida la tarifa, el beneficiario cambie de domicilio, o que concurra cualquier otra circunstancia que varíe los datos originales, dará lugar a la baja inmediata en esta tarifa social. Pudiendo solicitarla para el nuevo domicilio.
- Cualquier causa que modifique la situación con la que se concedió la Tarifa Bonificada.

### Art. 8. SOLUCIÓN DE LAS DEUDAS CONTRAÍDAS POR CLIENTES CON NOTA INFORMATIVA POSITIVA

Emuasa mediante acuerdo adoptado por su Consejo de Administración y a través de los mecanismos correspondientes de gestión interna, procederá a la baja de las deudas de aquellas familias con nota informativa positiva de los Servicios Sociales del Ayuntamiento, que cuenten con una antigüedad superior a 6 meses desde la emisión de la factura. Quedarán excluidas de baja o amortización, las nuevas



## Ayuntamiento de Murcia

facturas que se generen desde la aplicación de esta tarifa social que, en cualquier caso, deberán ser satisfechas en tiempo y forma. El impago de las facturas será objeto de reclamación por los procedimientos habituales de EMUASA, evitando siempre la suspensión del suministro y la reclamación judicial en tanto en cuanto perdure la nota informativa positiva.”

### ANEXO II

“PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR LA TARIFA SOCIAL DE EMUASA PARA CLIENTES EN SITUACIÓN DE PRECARIEDAD ECONÓMICA.

- Solicitud por parte del usuario/a a EMUASA de incorporación a la Tarifa Social.
- EMUASA solicitará al Centro Municipal de Servicios Sociales donde resida la unidad familiar, Nota Informativa donde se especifique si la unidad familiar, ha sido beneficiaria o se han tramitado Prestaciones Económicas informadas favorablemente por los servicios sociales municipales en los dos últimos años.
- La solicitud realizada por parte del usuario/a a EMUASA especificará los siguientes datos:
  - Nombre y Apellidos del solicitante
  - N° DNI
  - N° contrato
  - Calle y número
  - Localidad/Barrio /Pedanía
  - Código Postal
  - Teléfono
  - Nombre y apellidos del autorizado, así como su DNI, en los casos que corresponda.
  - Consentimiento expreso en la solicitud para el uso de datos personales para el tratamiento para este fin y la tramitación de la cuota cero del Ayuntamiento de Murcia y acceso a consultar sus datos en el Padrón Municipal.

Los Centros Municipales a los que se enviarán las solicitudes son:

Centro Municipal de Servicios Sociales Ciudad de Murcia:

Murciacentro.arraigo@ayto-murcia.es

Centro Municipal de Servicios Sociales Murcia Sur:

cssmurciasur@ayto-murcia.es

Centro Municipal de Servicios Sociales Murcia Norte:

Centro\_mujrcianorte@ayto-murcia.es

- La Unidad de Trabajo Social correspondiente enviará Nota Informativa firmada



## Ayuntamiento de Murcia

digitalmente al Centro de Servicios Sociales – modelo normalizado -, en la que se especifique si la unidad familiar ha sido beneficiaria o se han tramitado Prestaciones Económicas informadas favorablemente por los servicios sociales municipales o ser usuario de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Murcia y tener expediente donde se hayan valorado “necesidades relacionadas con la falta de medios para la cobertura de necesidades básicas” en los dos últimos años.

4. En el caso de que la unidad familiar no haya acudido a los Servicios Sociales Municipales, EMUASA, informará al solicitante del teléfono de cita previa 968 35 70 07 para que se estudie la situación, en estos casos se enviará:
  - En el caso de que la unidad familiar no haya sido beneficiaria de Ayudas Económicas en los dos últimos años, pero actualmente proceda su tramitación, la Unidad de Trabajo Social, enviará nota Informativa firmada digitalmente a su Centro de Servicios Sociales – modelo normalizado – de los trámites iniciados y de la propuesta favorable del Informe.
  - Si la unidad familiar no ha sido beneficiaria de Ayudas Económicas en los dos últimos años y en la actualidad tampoco reúne requisitos para iniciar su tramitación, la Unidad de Trabajo Social, enviará Nota Informativa Negativa firmada digitalmente – modelo normalizado – a su Centro de Servicios Sociales.
  - Si la unidad familiar no tiene expediente en los Servicios Sociales Municipales y no solicita cita previa, la Unidad de Trabajo Social, enviará Nota Informativa Sin Expediente firmada digitalmente – modelo normalizado – a su Centro de Servicios Sociales.  
En todo caso, el tiempo máximo para emitir la Nota Informativa será de dos meses a partir de la recepción de la solicitud.
5. La Unidad de Trabajo Social enviará, la Nota Informativa en formato PDF y firmada digitalmente, al Centro de Servicios Sociales, desde donde será remitido a EMUASA.
6. La empresa EMUASA comunicará al solicitante y a los Servicios Sociales Municipales la concesión o denegación de la solicitud.
7. Para la renovación de la Tarifa Social se procederá de la siguiente forma:
  - Durante el segundo año posterior a la fecha de la Nota Informativa, EMUASA enviará a cada Centro Social la relación de aquellos clientes que están disfrutando de Tarifa Social para que se confirme si la situación continúa. Esta información será enviada a EMUASA por cada Centro firmada digitalmente.
  - En caso de que continúe la situación, EMUASA renovará automáticamente la Tarifa Social por otros dos años o tiempo que esté en vigor dicha tarifa.



## Ayuntamiento de Murcia

- En caso de que no continúe la situación o no se tenga constancia en el Centro Social, se informará de tal circunstancia para que EMUASA realice la comunicación al cliente de que debe renovar la solicitud para mantener la Tarifa Social, ya que en caso de que no lo realice perderá los beneficios de la misma y la categoría de vulnerable.
8. Todas las comunicaciones que se realicen deberán ser seguras y atender a lo previsto en la legislación sobre protección de datos, para lo cual se utilizará preferentemente el sistema de ficheros compartidos a través de FTP (Protocolo de Transferencia de Archivos) o en caso necesario el correo [fondosocial@emuasa.es](mailto:fondosocial@emuasa.es).”