



CONSULTA PÚBLICA PRÈVIA SOBRE EL PROJECTE D'UN NOU REGLAMENT DEL SERVEI D'ABASTAMENT D'AIGUA POTABLE DE SANT ANDREU DE LLAVANERES

D'acord amb l'article 133 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, amb l'objectiu de millorar la participació dels ciutadans en el procediment d'elaboració de normes, i amb caràcter previ a l'elaboració d'aquest projecte de Reglament, s'haurà de substanciar una consulta pública al portal web de l'administració competent, a través de la qual es recollirà l'opinió dels subjectes i de les organitzacions més representatives potencialment afectats per la futura norma en relació als següents aspectes:

- a) Els problemes que es pretenen solucionar amb la iniciativa
- b) La necessitat i l'oportunitat de la seva aprovació
- c) Els objectius de la norma
- d) Les possibles solucions alternatives regulatòries i no regulatòries

Els ciutadans, organitzacions i associacions que així ho considerin poden fer arribar les seves opinions sobre els aspectes que els siguin d'interès en relació al projecte d'Ordenança que es pretén elaborar, en un termini de 15 dies, a comptar des del dia següent a la seva publicació a la pàgina web municipal. En compliment d'allò que s'ha esmentat el marc en el qual es planteja la nova norma és el següent:

A) PROBLEMES QUE ES PRETENEN SOLUCIONAR AMB AQUESTA INICIATIVA

En relació amb la prestació del Servei d'Abastament d'Aigua Potable s'han detectat les següents problemàtiques:

- Atesa la complexitat i el tecnicisme de la matèria, resulta habitual que la normativa que s'aprova al respecte resulti de difícil comprensió tant per als usuaris abonats al Servei com per al personal municipal, la qual cosa genera dubtes i inseguretats en la seva aplicació.
- D'altra banda, la ciutadania cada cop és més proactiva en la reclamació dels seus drets davant l'Administració i, per tant, cada cop són més les sol·licituds i reclamacions que es presenten davant del Servei en relació als consums i al seu pagament, que exigeixen una solució flexible, però també equitativa entre els interessos dels abonats amb conductes diligents i responsables vers els drets econòmics de l'Administració per sostenir el Servei, que alhora ho són de tota la ciutadania.
- Atesa la mobilitat actual de la ciutadania, cal promoure un Servei proper que promogui que els abonats comuniquin de forma correcta tant les altes com les baixes del Servei, així com la cessió i les subrogacions dels contractes, per tal de mantenir correctament actualitzades les dades dels usuaris i la seva documentació identificativa.
- Així mateix, cal identificar de forma clara quines conductes en relació amb aquest bé escàs són reprovables i establir un procediment que resulti d'aplicació inequívoca per a la seva reparació, ja que són actuacions que no poden quedar sense resposta.

B) NECESSITAT I OPORTUNITAT DE LA SEVA APROVACIÓ

En relació amb les problemàtiques anteriorment esmentades, resulta necessari formular un nou Reglament que sigui, no tan sols una regulació exhaustiva de tota la casuística del Servei, sinó també una eina entenedora per als seus destinataris, amb les següents finalitats:



- Que l'usuari abonat pugui identificar de manera clara i precisa quins són els seus drets, per tal de fer-los valer, i alhora entendre quines són les seves obligacions, així com els procediments i conseqüències del seu incompliment, tot promovent la responsabilitat ciutadana.
- Oferir al personal de l'Ajuntament, que de manera directa o indirecta estigui vinculat al Servei, un manual de treball, per poder informar degudament al ciutadà sobre els seus drets, les seves obligacions i els procediments vinculats a aquests, de manera unificada i inequívoca.
- A la vista de les reclamacions habituals fetes pels abonats, es pretén poder oferir solucions equitatives, compatibles amb un bon servei al ciutadà i alhora preservar els drets econòmics de l'Ajuntament, tot promovent una administració propera i atenta a les necessitats actuals dels ciutadans.
- Establir el necessari marc de seguretat jurídica que requereix l'Ajuntament per fer valer els seus drets i exigir als abonats les responsabilitats que correspongui, especialment en casos d'impagament reiterant del subministre, de frau o d'infraccions.

C) ELS OBJECTIUS DE LA NORMA

Davant les problemàtiques anteriorment esmentades i les necessitats identificades, s'ha elaborat aquest Reglament amb els següents objectius:

- L'elaboració d'un índex que permeti identificar àgilment les diferents temàtiques que contempla i alhora establir una seqüència de capítols i articles que afavoreixi una lectura intuïtiva en funció de la informació que es busca.
- La utilització, sempre que sigui possible, d'un llenguatge entenedor, amb estructures gramaticals simples, que permetin interpretar de forma correcta la regulació.
- La definició entenedora de quines són les instal·lacions exteriors de la xarxa de distribució del subministre i quines són les seves instal·lacions interiors privatives, per tal que quedi ben establert el límit entre les responsabilitats de l'Ajuntament i les de l'abonat, sobretot pel que fa al seu bon manteniment i conservació.
- En quant a la regulació del contracte de subministre, la seva cessió o subrogació, promoure que l'abonat prengui consciència en la comunicació a l'Ajuntament dels canvis de titularitat de l'abonament al subministre.
- Detallar en la seva totalitat els conceptes econòmics que l'Ajuntament pot exigir a l'abonat a partir de la sol·licitud d'alta de l'abonament i mentre es mantingui el subministrament de l'aigua potable.
- Diferenciar de forma inequívoca en què consisteix una anomalia del mesurament respecte una fuga, ja que, com ambdós supòsits es relacionen d'alguna manera amb els consums estimats, generen certa confusió.
- Davant peticions de rectificacions de factures per consums elevats a causa de fuites produïdes en instal·lacions interiors, oferir de la manera més flexible possible aquesta mesura correctora a l'abonat però amb certs límits que facin exigible la diligència deguda i un comportament responsable vers el Servei.
- Oferir facilitats a l'abonat que mostra interès en posar-se al corrent de pagament i afavorir el cobrament del deute per part de l'Ajuntament.
- Dotar l'Ajuntament de la necessària seguretat jurídica per incoar els procediments sancionadors que correspongui davant la comissió d'infraccions, en defensa dels seus interessos legítims i de tota la ciutadania.
- Regular de manera entenedora i precisa les causes de suspensió i el seu procediment per tal d'afavorir a aquells abonats que tot i les seves circumstàncies personals desitgen posar-se al



corrent de pagament, sobretot tenint en compte les circumstàncies econòmiques actuals.

- Aclarir la diferència de concepte i procediment entre el tall de subministre per les causes de suspensió previstes a l'article IX, i el tall de subministre com a mesura cautelar derivada d'un procediment sancionador.
- Diferenciar tipologies de frau, tot establint la forma de liquidació del consum per a cadascuna d'elles.
- Definir de forma clara i concisa el procediment de reclamacions i sol·licituds.
- Que resulti clarament identificable qualsevol casuística que es plantegi en el Servei i el procediment que li resulta d'aplicació, per evitar situacions d'inseguretat jurídica.

D) LES POSSIBLES SOLUCIONS ALTERNATIVES REGULATÒRIES I NO REGULATÒRIES

Atès que el servei de subministre d'aigua potable que presta l'Ajuntament de Sant Andreu de Llavanes de forma directa es fa en el marc d'una relació contractual entre l'abonat i l'Ajuntament, l'existència d'un Reglament resulta del tot imprescindible perquè estableix les condicions generals aplicables a ambdues parts, així com les condicions particulars establertes en el contracte de subministrament. En aquest punt, cal fer menció que d'aquest Reglament s'extrauran unes preguntes freqüents (FAQ) que seran publicades en el web municipal per tal d'apropar el Servei a la ciutadania.

La ciutadania i les organitzacions que ho considerin adient poden remetre les seves opinions sobre els aspectes plantejats en aquest qüestionari des del 21 de març fins al 4 d'abril de 2022 a través del formulari publicat a <https://ajllavaneres.cat/consultaigues>.