

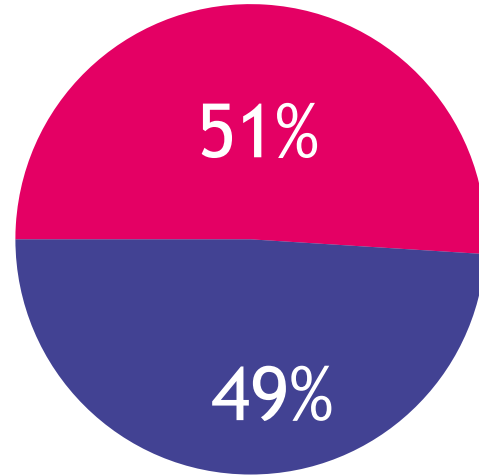
# Gestió de la pobresa energètica a Ematsa

 Ematsa

1.

Qui som ?

# Accionariat



# Activitat

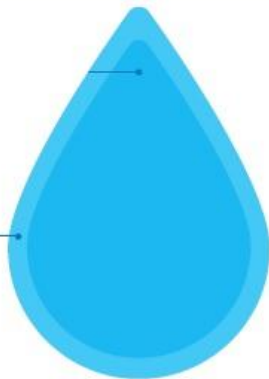


Qualitat	ISO	
		9001
	22000	50001
	17025	
	OHSAS	
	18001	

# Magnituds



10.711.894  $m^3$   
Volum d'aigua posat a la xarxa



4  
Municipis abastits

61.360  
Clients servits



145.748 **hab.**

Total població abastida



10.438.955  $m^3$   
Volum anual d'aigua residual tractada



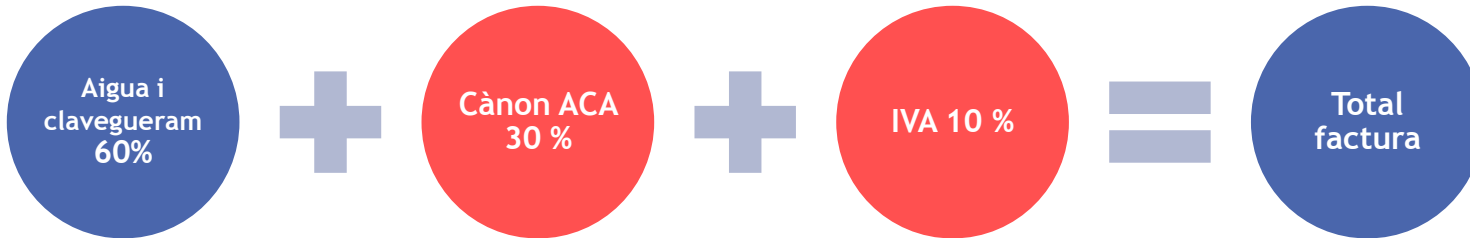
5  
Estacions depuradores  
d'aigües residuals gestionades

# 2.

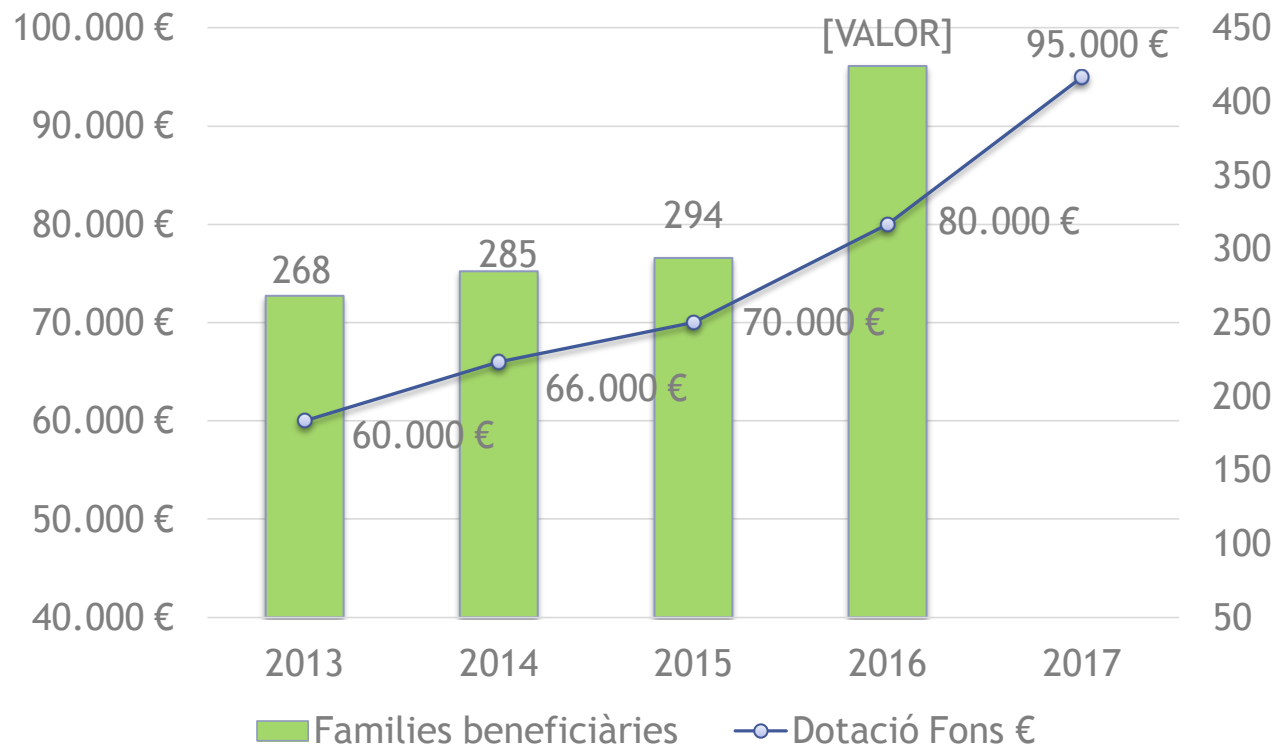
## El Fons Social i altres accions

## Orígen Fons Social d'Ematsa

- 2012: Consell d'Administració d'EMATSA acorda creació Fons social
- 2013: signatura de convenis amb els ajuntaments
- L'ajut finança el total de la factura

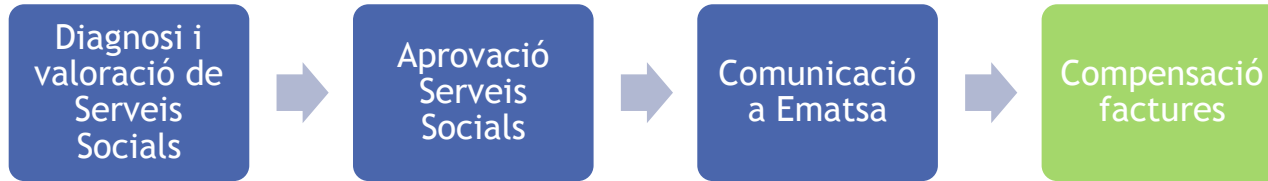


## Evolució del Fons Social d'Ematsa





## Gestió del Fons Social



- **Coordinació directa amb Serveis Socials**
- **Contacte directe amb usuaris amb excés de consum**
- **Aplicació millores gestió del Fons per optimització cobertura**
- **Canvi condicions que han motivat la sol·licitud de l'ajut**

## Accions complementàries al Fons Social

- Pròrrogues de pagament
- Fraccionaments de deute
- **Divulgació d'informació als col·lectius vulnerables:**

Atenció al Client

Xerrades

Comunicació en premsa



## Accions complementàries al Fons Social

### ➤ **Aplicació protocol previst a la llei 24/2015:**

**Modificació procediment de gestió d'impagats  
Conveni Agència Catalana de Consum  
Tramitació ajuts Fons de Solidaritat de Catalunya**

### ➤ **Identificació unitats familiars en situació de vulnerabilitat**

### ➤ **Estudi per la creació d'una tarifa social que subvencioni parcialment la dotació bàsica de consum**

# 3.

## Conclusions

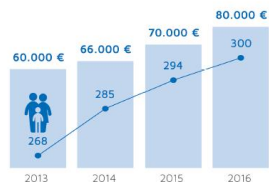
# Sensibilització + cobertura social



## EMATSA, AMB LES PERSONES

Disposem d'un Fons Social per bonificar el rebut de l'aigua i el clavegueram a persones en situació de vulnerabilitat econòmica

Tenim una línia d'ajuts per a Tarragona, La Canonja, el Catllar i Els Pallaresos



Seguim apostant per les persones: al 2017, el Fons Social estarà dotat amb **95.000 €**

Ematsa no talla l'aigua a cap família per raons econòmiques

Tel·lèfon gratuït d'atenció al client  
**900 550 555**

Tel·lèfon gratuït d'averies **24h**  
**900 203 329**

[www.ematsa.cat](http://www.ematsa.cat)  
[@ematsa](https://twitter.com/ematsa)

Mantenir l'esperit de qui ningú que no pot pagar l'aigua es quedi sense subministrament evitant perdre un ús racional de l'aigua

**Moltes gràcies per la vostra atenció**

