

Punts d'assessorament energètic (PAE) de Barcelona

Balanç 2020

El present document té com a objectiu mostrar la tasca realitzada durant l'any 2020 dels Punts d'Assessorament Energètic de Barcelona (PAE), així com l'impacte acumulat des de la seva creació, l'any 2017. El balanç presta atenció al període Covid-19 (de 16 de Març al 31 de Desembre).

Els PAEs són un servei municipal pioner a tot l'estat. Es van crear l'any 2017 i es troben distribuïts en 11 punts d'assessorament a tota la ciutat. Els PAEs ofereixen la informació, l'atenció i la intervenció necessàries per a que les persones puguin exercir els seus drets energètics i les companyies no els neguin l'accés als subministraments bàsics.

El servei que presten els PAEs ho podem classificar en 4 eixos:

- **Eix de detecció i reducció de la pobresa energètica:** assessorament, acompanyament en l'aplicació de la Llei 24/2015, gestions amb les companyies subministradores i coordinació amb els diferents serveis municipals.
- **Eix millora de l'eficiència de les llars:** diagnòstic de la llar en relació a l'eficiència o disfuncionalitats amb els subministraments, optimització tarifària dels subministraments energètics, instal·lació material per a la reducció de consum i equips que faciliten els canvis de comportament.
- **Eix comunitari:** tallers, punts informatius i assessorament als barris, associacions o espais de participació ciutadana.
- **Eix de foment de l'ocupació i millora de l'ocupabilitat:** una part de l'equip de professionals dels PAE provenen de plans d'ocupació, són persones en situació d'atur i que treballen al servei durant 12 mesos, amb un pla personal d'inserció laboral.

Aquest servei s'ha consolidat de manera progressiva des de la seva creació i es valorat molt positivament per la ciutadania amb un grau de satisfacció envers al servei, de 9,5 i la constatació de les enquestes on un 99% ho recomanarien a altres persones.

Un reconeixement que també ha estat internacional al ser escollit com una de les 100 millors accions climàtiques del món per l'informe "Cities 100". Un reconeixement fet per la xarxa mundial de ciutats C40, l'associació danesa Realdania i l'empresa de consultoria Nordic Sustainability, en el marc de la celebració de la cimera mundial de ciutats que va tenir lloc a Copenhagen entre els dies 9 i 12 d'octubre de 2019.

1. Dades del servei durant l'any 2020:

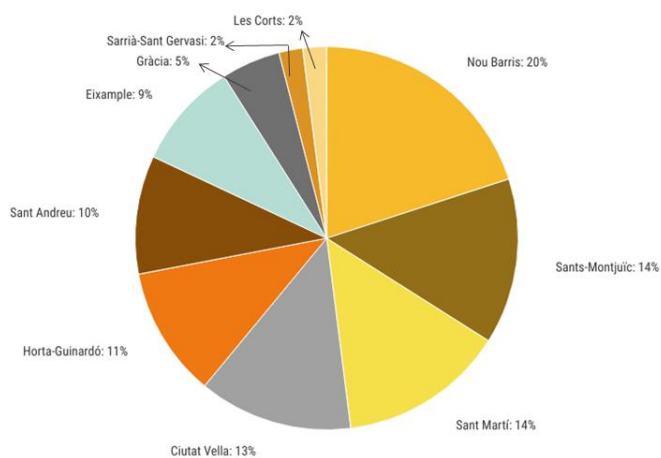
Els PAE han atès un total de **99.225 persones** des de la seva creació, dades que corresponen a 38.419 llars de la ciutat de Barcelona. L'assessorament, acompanyament i el seguiment per fer complir la llei 24/2015 han permès **aturar un total de 84.663 talls de subministrament** des de l'any 2017.

Atencions 2020:

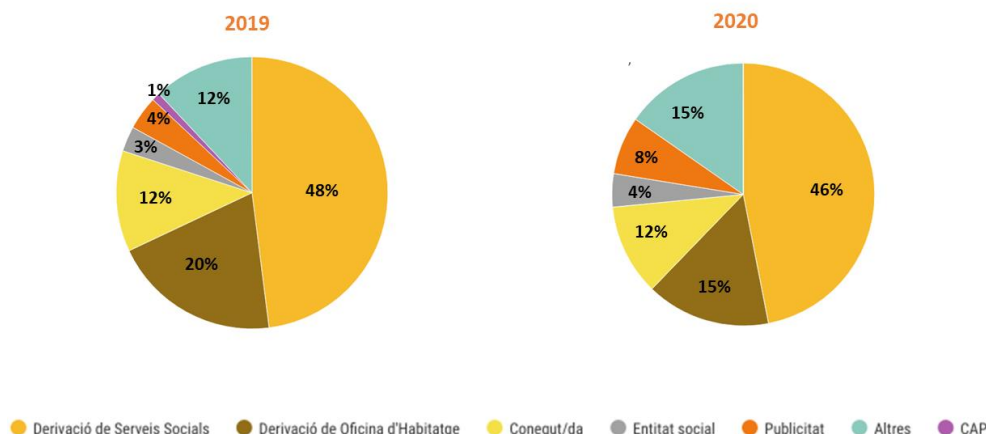
L'activitat dels Punts d'Assessorament Energètic ha anat creixent al llarg d'aquests anys de forma constant i sostinguda. Aquest 2020 s'han ates a un total de **33.641 persones que corresponen a 13.355 llars**. Aquestes dades signifiquen un augment del 45% de les atencions respecte de les primeres xifres d'impacte de quan es va inaugurar el servei l'any 2017.

El territori de la ciutat amb més activitat del servei és el districte de Nou Barris (20%), i és per això que aquest disposa de dos punts d'atenció a la ciutadania per tal d'oferir un suport més intensiu. El segueix Sants-Montjuïc 15%, Sant Martí 14% i Ciutat Vella 13%, Horta-Guinardó 11%, Sant Andreu 10%, Eixample 9%, Gràcia 5%, i finalment els districtes amb menys activitat són Sarrià-Sant Gervasi 2% i les Corts 2%.

Persones ateses al servei de PAE per districte (2020)



Més de la meitat de les persones que arriben al PAE venen derivades pels Serveis Socials o les Oficines d'Habitatge, un 12% recomanades per una persona coneguda i un 8% arriba a través de la publicitat.



Gestions del servei per evitar talls de subministrament:

Per evitar els talls de subministrament, el servei disposa del següent marc normatiu:

- La llei 24/2015 de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. El principi de precaució estableix que davant l'impagament de subministraments, la companyia, està obligada a consultar als Serveis Socials municipals si aquesta família es troba en situació de vulnerabilitat. Si es certifica la vulnerabilitat, està prohibit el tall de subministrament. Per això, quan parlem d'avisos de tall, no parlem de talls efectius realitzats, sinó que són d'avisos a les llars, on s'explica que si el deute perdura s'efectuarà un tall de subministrament.
- Amb motiu de la pandèmia, el Govern espanyol va aprovar a l'abril del 2020 el Reial Decret Llei 11/2020. Aquest fa referència a la garantia de subministrament d'aigua, gas i electricitat de les persones físiques que resideixen al seu habitatge habitual. El decret dicta que mentre l'estat d'alarma romangui en vigor no es pot suspendre el subministrament d'energia elèctrica, productes derivats del petroli (inclosos gasos manufacturats i GLP), gas natural o aigua als consumidors i persones físiques en el seu habitatge habitual.

Atenent a la legislació esmentada els Punts d'Assessorament Energètic de Barcelona **han fet les gestions per aturar un total de 27.598 talls de subministrament** a la ciutat durant l'any 2020, fet que suposa una davallada del 52% respecte de l'any passat. Aquesta davallada respon al RDL que prohibia els talls directament, a diferència de la 24/2015, no era necessari fer la consulta i l'informe previ sobre la vulnerabilitat de la família.

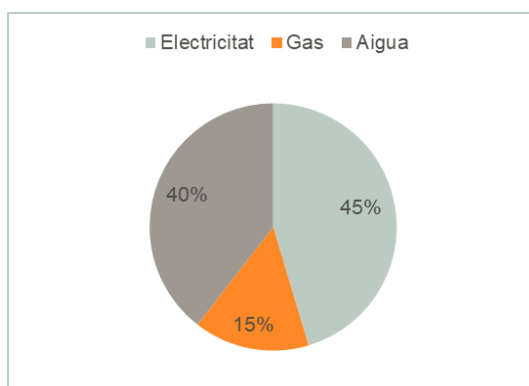
Durant l'any 2020 encara no s'havia signat el Conveni amb les companyies subministradores que estableix la llei 24/2015 amb la finalitat d'establir mecanismes per condonar el deute de les factures impagades a les famílies en situació de vulnerabilitat, fet que tampoc cobria el DL. Per això, durant aquest any des del PAE, s'ha detectat que del 26% de trucades relacionades amb el deute, el 22% de les llars expressen que pateixen pràctiques d'assetjament per part de les diferents empreses

comercialitzadores, majoritàriament de subministrament de llum, seguit d'aigua i després de gas natural. Aquest assetjament, a part de generar desinformació a les famílies implica molta angoixa.

En aquest sentit, recentment s'ha signat el primer conveni amb una companyia elèctrica (Endesa) que dona compliment al mandat de la llei 24/2015 en relació al deute. Un acord que en el cas de Barcelona afecta a 7.350 famílies amb un deute total de 6,3M€. Des de l'Ajuntament, juntament amb Generalitat, Diputacions i AMB, s'ha dut a terme una negociació de més d'un any que ha permès arribar a un acord en relació al deute acumulat i a establir mecanismes per evitar el deute futur.

Concretament, en el cas de Barcelona, la companyia assumeix el 70% del deute total acumulat i Ajuntament i Generalitat el 30% restant. Aquesta condonació del deute de les llars vulnerables ha de permetre posar fi a l'assetjament i els mecanismes acordats per evitar nous endeutaments hauria de suposar la fi d'aquesta pràctica, malgrat encara no s'ha formalitzat el conveni amb totes les companyies subministradores.

Aquest 2020 hi ha hagut un total de 119 talls, el 45% són d'electricitat (54 talls), el 40% són d'aigua (47 talls) i el 15% són de gas (18 talls). Però es important ressaltar que en la majoria de casos les gestions dels PAEs han permès la reconexió en un termini de 24h o 48h.



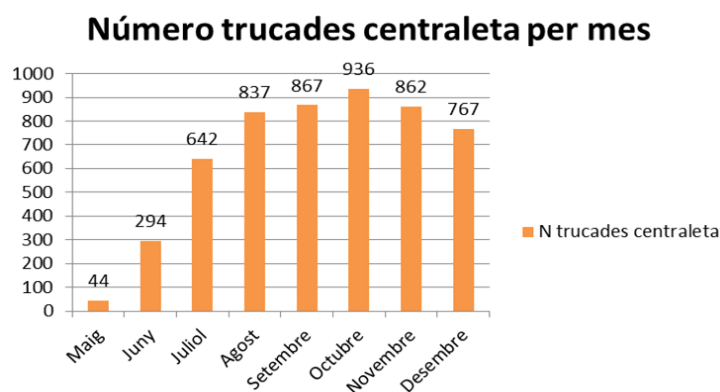
Aquest volum tan baix de talls realitzats mostra la consolidació de la llei 24/2015 com un mecanisme efectiu per garantir els drets energètics.

2. Adaptació del servei en temps de Covid-19:

Per adaptar-se a la situació del COVID-19, els PAE s'han adaptat a les limitacions de la presencialitat habilitant un correu de contacte per Districte, alhora que s'ha incorporat l'atenció telefònica. Aquesta inicia la seva activitat al maig i **en un més triplica les entrades al servei**.

La centraleta ha atès a un **total del 5.249 trucades**, el que representen un **39% del total d'expedients atesos al PAE al llarg del 2020**.

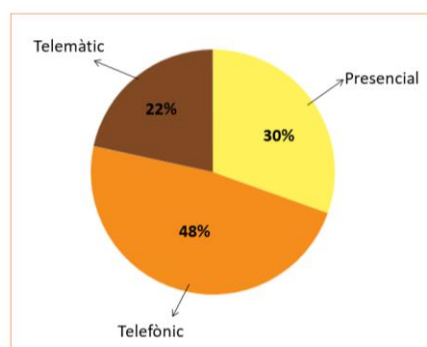
El mes que registra el **pic més alt a centraleta és l'octubre**, que va rebre el 18% del total de trucades, això es deu a què en aquest mes es va produir la campanya de renovació del bo social i l'ampliació de supòsits per acollir-se al mateix. El confinament ha fet que moltes famílies es trobin en situacions econòmiques adverses i això ha augmentat la necessitat de voler reduir les despeses associades a les factures energètiques.



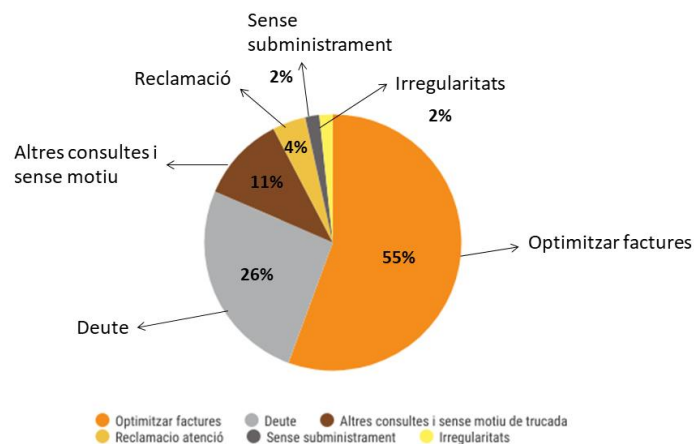
La distribució de trucades per districte es similar a l'atenció presencial, però destaca un 6% de trucades per demanar assessorament de persones residents fora de la ciutat de Barcelona, on l'equip municipal no pot donar servei.

Així doncs, durant l'any 2020 el 70% de les persones que han utilitzat el servei han accedit a través del telèfon o telemàticament i un 30% de forma presencial.

Canal d'entrada de nous expedients 2020



Durant el covid, el **55% de les consultes estan relacionades amb l'optimització de les factures del subministrament energètic**. Concretament sobre la reducció del consum en les factures, on s'ha aconseguit un estalvi de 55.000€ amb 719 canvis de potencia contractada i el suport per tramitar 1.778 bons socials gestionats. Un 26% de les trucades són per resoldre dubtes sobre deutes o impagaments



Durant el període covid ha estat especialment important la part de l'eix comunitari dels PAE, una tasca dedicar a fer tallers i assessorament a les entitats dels barris i que ha permès crear una xarxa amb l'entramat social de la ciutat. Durant aquest períodes s'han incrementat un 46% les accions de difusió i feina comunitària per tal de que les entitats socials del territori fessin d'altaveu dels nous canals d'accés.

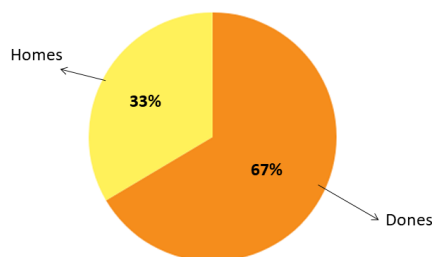
Pel que fa al perfil de les persones usuàries, durant el període del COVID, hi ha un augment d'un quasi 7% de famílies amb menors a càrrec que van accedir al servei i es detecta una reducció del 10% de les persones que tenen més de 65 anys. Les persones que declaraven trobar-se en situació d'atur ha passat d'un 29% a un 39%. Només un 13% de les persones usuàries declaren treballar jornada completa.

3. Perfil de les persones usuàries:

Durant l'exercici dels PAEs l'any 2020, el 67% de les persones que s'han adreçat al servei son dones. Aquest és un percentatge que es manté en relació amb l'any anterior.

Es destacable que el 12% de les llars ateses són llars monomarentals, aquesta dada no varia en comparació amb l'any anterior. Un 32% són llars formades per una sola persona, d'aquestes, el 70% dels casos és una dona sola amb una mitjana d'edat de 69 anys. Aquestes dades, similars a les de l'any anterior, mostren un grup identificable i perfectament visible de vulnerabilitat i exclusió social.

Gènere i presencialitat al PAE 2020



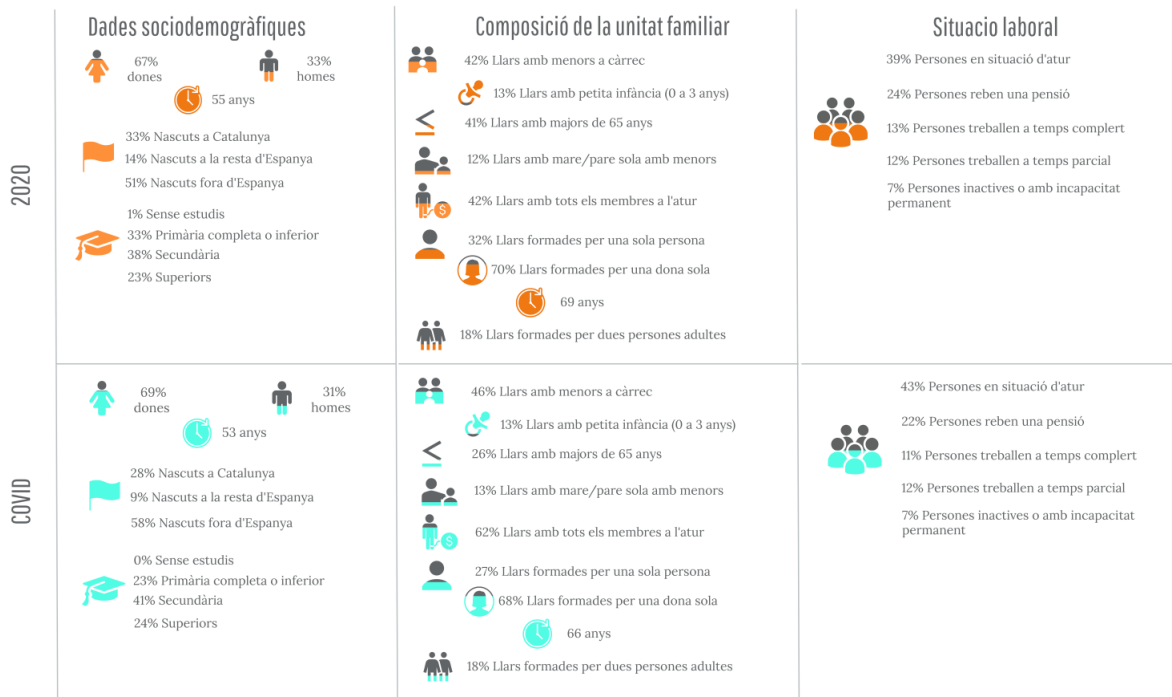
Les dades de pobresa a Barcelona mostren, per exemple, que el risc de pobresa de les dones, amb relació als homes, augmenta quan tenen més de 65 anys, tenen una diversitat funcional, encapçalen una família monomarental, tenen persones dependents a càrrec o bé són dones migrades.

Avui en dia, encara la responsabilitat de la llar i dels fills encara recau majoritàriament sobre la dona. Per tant, els talls de subministrament, l'accés insuficient als serveis bàsics i la generació de deutes per factures impagades, afecten en major mesura a qui viu més lligat a les tasques de la llar, que com hem dit, majoritàriament encara són les dones.

Aquestes dades són un clar reflex de la feminització de la pobresa, és a dir que tots aquells indicadors que revelen riscos d'exclusió són més elevats en les dones, fet que indica que el gènere és en si mateix un factor de risc i condiona la probabilitat de veure's en una situació de vulnerabilitat.

Ser dona ja és un factor principal de risc per a patir pobresa, però ser dona gran vivint sola i les famílies monoparentals encapçalades per dones augmenta la situació d'especial vulnerabilitat. La desigualtat persistent és el resultat d'estructures socials que es fonamenten en nombrosos estereotips presents en la família, l'educació, la cultura, els mitjans de comunicació, el món laboral i l'organització social, entre d'altres àmbits. Així doncs, cal actuar estructuralment per eliminar els factors que col·loquen les dones en una situació de subordinació i desavantatge social i econòmic respecte dels homes.

Com a conclusions podem treure'n que el risc de pobresa és més elevat en dones, que les condicions del mercat laboral són més precàries, que la distribució de tasques a la llar és encara desigual i que existeixen col·lectius molt vulnerables: famílies monomarentals, dones majors de 65 anys, dones immigrants, i treballadores de la llar i del sector de serveis domèstics.



4. Accions optimització subministraments

Un altre dels eixos de treball dels PAE és la millora de l'eficiència de les llars. Això es fa a través d'un diagnòstic de la llar en relació a l'eficiència, detectant disfuncionalitats en els subministraments, cercant l'optimització tarifària i instal·lant material per a la reducció de consum i equips que faciliten els canvis de comportament.

L'assessorament energètic vinculat a factures i consum de les llars, consisteix en l'estudi particular de cada cas de les factures energètiques i de la composició sociodemogràfica de la llar per tal de valorar la possibilitat d'optimització de la despesa energètica.

En el cas del subministrament d'electricitat, les principals gestions que s'han realitzat per optimitzar la despesa energètica han estat: el bo social (a un 27% de les persones ateses); realitzar canvi a mercat regulat (a un 24%), tramitar la tarifa de discriminació horària (a un 14%), i disminuir la potència contractada (11%). Concretament, també s'han dut a terme 1.067 baixades de potència, una gestió que implica un gran estalvi en els costos de facturació elèctrica. Aquestes baixades han **generat un estalvi de 81.692€ (amb IVA) a les famílies de la ciutat de Barcelona durant l'any 2020**. Si calculem l'estalvi vinculat a la baixada de potència des de l'inici del servei de PAEs el 2017, a la ciutat, s'observa un estalvi de **356.815 € (amb IVA) en total**.

En el cas del subministrament de gas la possibilitat d'optimització tarifària és més reduïda, però tot i així s'ha tramitat el canvi de comercialitzadora a mercat regulat a un 17% de les persones ateses, s'ha pogut procedir a l'eliminació de serveis extres en un 6% dels casos, i s'han realitzat canvis de titular a un 3% de les famílies.

El marge d'optimització en el subministrament de l'aigua és més alt, ja que existeixen diverses mesures que, per una banda, disminueixen el cost fix de l'aigua i, per l'altra, bonifiquen la persona consumidora vulnerable. Una contractació inadequada dels trams d'aigua segons les persones empadronades a l'habitatge encareix molt la despesa. Les mesures de bonificació tarifària més destacades en el subministrament de l'aigua han estat dos: la tarifa social i el fons de solidaritat. Al respecte, trobem que s'ha tramitat la tarifa social pel 24% de les persones ateses, i s'ha sol·licitat el fons de solidaritat al 33% de les famílies.

5. Inserció laboral

Els PAE els forma un equip de 60 professionals, 40 dels quals són de la plantilla (85% provenen de programes d'orientació laboral dels serveis socials) i 20 que canvien cada 12 mesos. Aquests últims formen part de l'eix de foment de l'ocupació i millora de l'ocupabilitat per a persones en situació d'atur.

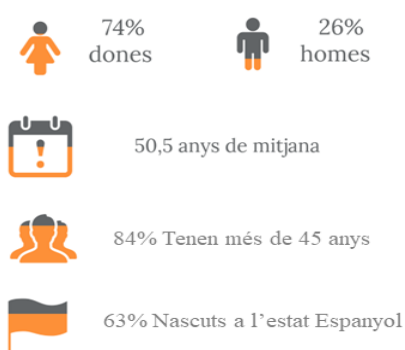
Aquest programa ofereix una formació en un conjunt de competències bàsiques, tècniques i transversals. Aquestes els serveixen per a desenvolupar la feina al servei durant 12 mesos com a Professionals de Suport al Territori (PST). És a través de la mateixa activitat laboral i formativa que es reforcen i s'incorporen, milloren la seva ocupabilitat. La preparació de sortida del pla s'inicia tres mesos abans de la seva finalització, amb el procés de recerca activa de feina per part de les persones participants i prospectant ofertes laborals amb empreses externes al servei. L'objectiu és que la persona tingui accés a les eines i recursos necessaris per fer el procés de reinserció al mercat laboral de forma autònoma i coneixent aquells recursos municipals d'inserció.

Aquest **2020 s'ha conformat el 5è pla d'inserció laboral**. Cada 12 mesos 20 persones noves entren i formen part de l'equip del servei de manera rotativa. Des de l'inici del projecte ja han format part d'aquest programa 100 persones.

L'equip de les treballadores de l'eix d'inserció que han format part dels PAE durant el 5è pla, han estat en un **74% dones**. El 84% superava els 45 anys i el 52% amb estudis universitaris. Cal posar en relleu que el 50% de les persones **participants al pla d'inserció té un model familiar monomatern**. El 80% de les treballadores d'aquest pla d'inserció tenen tots els membres de la seva llar a l'atur.

Per altra banda, cal destacar que s'ha disminuït el percentatge de persones que provenien d'un atur de llarga durada, passant d'un 53% a un 15% en aquest últim pla, això vol dir que aquestes persones tenien un major accés al mercat laboral que en edicions anteriors, però si observem les dades, reflecteixen que un major accés al mercat laboral, si és en condicions de contractació precària, no genera una millora en la qualitat de vida, sinó que genera persones treballadores pobres.

Perfil socioeconòmic dels participants



El 85% de les persones professionals que conformen el PAE són persones derivades de programes d'orientació laboral de serveis socials. El PAE es nodreix de professionals en règim de contractació protegida que al llarg d'aquests 4 anys han estat formats per poder informar, assessorar i atendre les necessitats de la ciutadania pel que fa els drets energètics.

Aquest any 2020, tot i el marc de la crisi sanitària, s'ha obtingut la dada més alta d'èxit d'inserció laboral des de l'inici del servei. Un 80% de les persones participants del darrer pla d'orientació del PAE ha trobat feina un cop ha finalitzat el seu contracte amb el servei. Això representa, un augment del 116% respecte del 2019. Les mesures implementades els dos darrers anys de servei, principalment orientant el perfil cap a l'atenció a les persones, creiem que són part de la clau d'aquest impacte.

