

Puntos de asesoramiento energético (PAE) de Barcelona

Balance 2020

El presente documento tiene como objetivo mostrar la tarea realizada durante el año 2020 de los puntos de asesoramiento energético de Barcelona (PAE), así como el impacto acumulado desde su creación, en el año 2017. El balance presta atención al periodo COVID-19 (del 16 de marzo al 31 de diciembre).

Los PAE son un servicio municipal pionero en todo el Estado. Se crearon en el año 2017 y se encuentran distribuidos en 11 puntos de asesoramiento en toda la ciudad. Los PAE ofrecen la información, la atención y la intervención necesarias para que las personas puedan ejercer sus derechos energéticos y las compañías no les nieguen el acceso a los suministros básicos.

El servicio que prestan los PAE puede clasificarse en cuatro ejes:

- **Eje de detección y reducción de la pobreza energética:** asesoramiento, acompañamiento en la aplicación de la Ley 24/2015, gestiones con las compañías suministradoras y coordinación con los diferentes servicios municipales.
- **Eje de mejora de la eficiencia de los hogares:** diagnóstico del hogar en relación con la eficiencia o disfuncionalidades con los suministros, optimización tarifaria de los suministros energéticos, instalación de material para la reducción de consumo y equipos que facilitan los cambios de comportamiento.
- **Eje comunitario:** talleres, puntos informativos y asesoramiento en los barrios, asociaciones o espacios de participación ciudadana.
- **Eje de fomento del empleo y mejora de la empleabilidad:** una parte del equipo de profesionales de los PAE provienen de planes de empleo, son personas en situación de desempleo y que trabajan en el servicio durante 12 meses, con un plan personal de inserción laboral.

Este servicio se ha consolidado de manera progresiva desde su creación y la ciudadanía lo ha valorado muy positivamente, con un grado de satisfacción hacia al servicio de 9,5, y las encuestas constatan que un 99 % lo recomendarían a otras personas.

Un reconocimiento que también ha sido internacional, al ser escogido como una de las 100 mejores acciones climáticas del mundo por el informe "Cities 100". Un reconocimiento hecho por la red mundial de ciudades C40, la asociación danesa Realdania y la empresa de consultoría Nordic Sustainability, en el marco de la celebración de la Cumbre Mundial de Ciudades, que tuvo lugar en Copenhague entre los días 9 y 12 de octubre de 2019.

1. Datos del servicio durante el año 2020

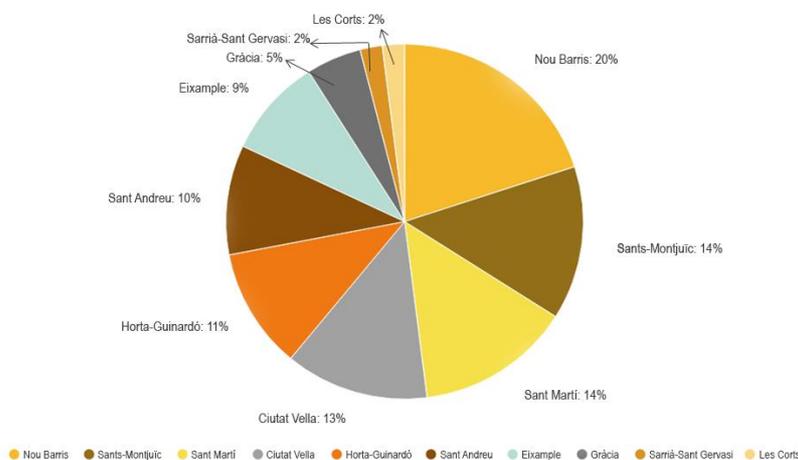
Los PAE han **atendido a un total de 99.225 personas** desde su creación, datos que corresponden a 38.419 hogares de la ciudad de Barcelona. El asesoramiento, acompañamiento y seguimiento para hacer cumplir la Ley 24/2015 han permitido **detener un total de 84.663 cortes de suministro** desde el año 2017.

Atenciones 2020

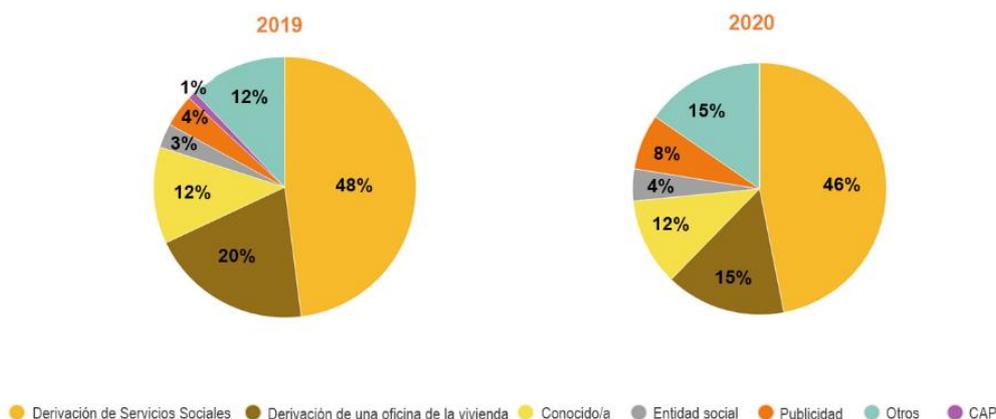
La actividad de los puntos de asesoramiento energético ha ido creciendo a lo largo de estos años de forma constante y sostenida. Este 2020 se ha atendido a un total de **33.641 personas, que corresponden a 13.355 hogares**. Estos datos significan un aumento del 45 % de las atenciones respecto de las primeras cifras de impacto de cuando se inauguró el servicio, en el año 2017.

El territorio de la ciudad con más actividad del servicio es el distrito de Nou Barris (20 %), y es por eso por lo que este dispone de dos puntos de atención a la ciudadanía, para poder ofrecer una asistencia más intensiva. Le siguen Sants-Montjuïc (15 %), Sant Martí (14 %), Ciutat Vella (13 %), Horta-Guinardó (11 %), Sant Andreu (10 %), L'Eixample (9 %) y Gràcia (5 %). Los distritos con menos actividad son Sarrià-Sant Gervasi (2 %) y Les Corts (2 %).

Personas atendidas en los PAE por distrito (2020)



Más de la mitad de las personas que llegan al PAE llegan derivadas por Servicios Sociales o las oficinas de vivienda, un 12 % acuden recomendadas por una persona conocida y un 8 % llega a través de la publicidad.

Canal de acceso al servicio

Gestiones del servicio para evitar cortes de suministro

Para evitar los cortes de suministro, el servicio dispone del siguiente marco normativo:

- La Ley 24/2015, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética. El principio de precaución establece que, ante el impago de suministros, la compañía está obligada a consultar a los servicios sociales municipales si la familia en cuestión se encuentra en situación de vulnerabilidad. Si se certifica la vulnerabilidad, está prohibido el corte de suministro. Por ello, cuando hablamos de avisos de corte, no hablamos de cortes efectivos realizados, sino que son avisos a los hogares, donde se explica que si la deuda perdura se efectuará un corte de suministro.
- El Real decreto ley 11/2020, aprobado en abril del 2020 por el Gobierno español con motivo de la pandemia, que hace referencia a la garantía de suministro de agua, gas y electricidad de las personas físicas que residen en su vivienda habitual. El decreto dicta que mientras el estado de alarma permanezca en vigor no se puede suspender el suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo (incluidos gases manufacturados y GLP), gas natural o agua a los consumidores y consumidoras en su vivienda habitual.

Atendiendo a la legislación mencionada, los puntos de asesoramiento energético de Barcelona **han hecho las gestiones para detener un total de 27.598 cortes de suministro** en la ciudad durante el año 2020, hecho que supone un descenso del 52 % respecto al año pasado. Este descenso responde al real decreto ley que prohibía los cortes directamente, a diferencia de la Ley 24/2015, no era necesario hacer la consulta y el informe previo sobre la vulnerabilidad de la familia.

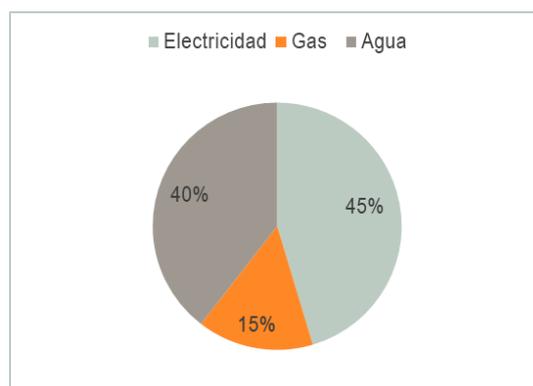
Durante el año 2020 aún no se había firmado el convenio con las compañías suministradoras que establece la Ley 24/2015 con la finalidad de establecer mecanismos para condonar la deuda de las facturas impagadas a las familias en situación de vulnerabilidad, hecho que tampoco cubría el decreto ley. Por eso, durante este año, desde los PAE se ha detectado que del 26 % de llamadas relacionadas con la deuda, el 22 % de los hogares expresan que sufren prácticas de acoso por parte de las diferentes

empresas comercializadoras, mayoritariamente de suministro de luz, seguido de agua y de gas natural, por ese orden. Este acoso, además de generar desinformación a las familias, implica mucha angustia.

En este sentido, recientemente se ha firmado el primer convenio con una compañía eléctrica (Endesa) que da cumplimiento al mandato de la Ley 24/2015 en relación con la deuda. Un acuerdo que en el caso de Barcelona afecta a 7.350 familias, con una deuda total de 6,3 M€. Desde el Ayuntamiento, junto con la Generalitat de Catalunya, las Diputaciones de las cuatro provincias y el AMB, se ha llevado a cabo una negociación de más de un año que ha permitido llegar a un acuerdo en relación con la deuda acumulada y a establecer mecanismos para evitar la deuda futura.

Concretamente, en el caso de Barcelona, la compañía asume el 70 % de la deuda total acumulada, y el Ayuntamiento y la Generalitat de Catalunya, el 30 % restante. Esta condonación de la deuda de los hogares vulnerables debe permitir poner fin al acoso, y los mecanismos acordados para evitar nuevos endeudamientos deberían suponer el fin de esta práctica, a pesar de que aún no se ha formalizado el convenio con todas las compañías suministradoras.

Este 2020 ha habido un total de 119 cortes, el 45 % son de electricidad (54 cortes), el 40 % son de agua (47 cortes) y el 15 % son de gas (18 cortes). Pero es importante resaltar que en la mayoría de los casos las gestiones de los PAE han permitido la reconexión en un plazo de 24 o 48 horas.



Este número tan bajo de cortes llevados a cabo muestra la consolidación de la Ley 24/2015 como un mecanismo efectivo para garantizar los derechos energéticos.

2. Adaptación del servicio en tiempos de la COVID-19

Dada la situación provocada por la COVID-19, los PAE se han adaptado a las limitaciones de la presencialidad habilitando un correo de contacto por distrito, al tiempo que se ha incorporado la atención telefónica. Esta inicia su actividad en mayo, y **en un mes triplica las entradas al servicio**.

La centralita ha atendido a un **total de 5.249 llamadas**, lo que representa un **39 % del total de expedientes atendidos en los PAE a lo largo del 2020**.

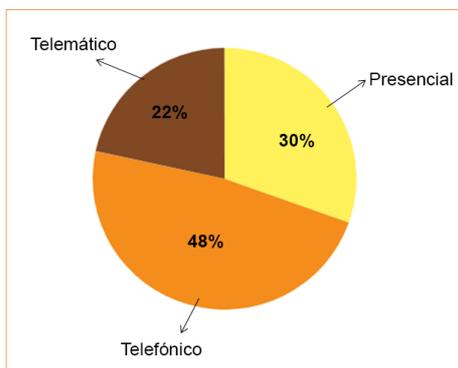
El mes que registra el **pico más alto en centralita es octubre**, que recibió el 18 % del total de llamadas, hecho que se debe a que en este mes se produjo la campaña de renovación del bono social y la ampliación de supuestos para acogerse a este. El confinamiento ha hecho que muchas familias se encuentren en situaciones económicas adversas, y eso ha aumentado la necesidad de querer reducir los gastos asociados a las facturas energéticas.



La distribución de llamadas por distrito se similar a la atención presencial, pero destaca un 6 % de llamadas para solicitar asesoramiento de personas residentes fuera de la ciudad de Barcelona, donde el equipo municipal no puede dar servicio.

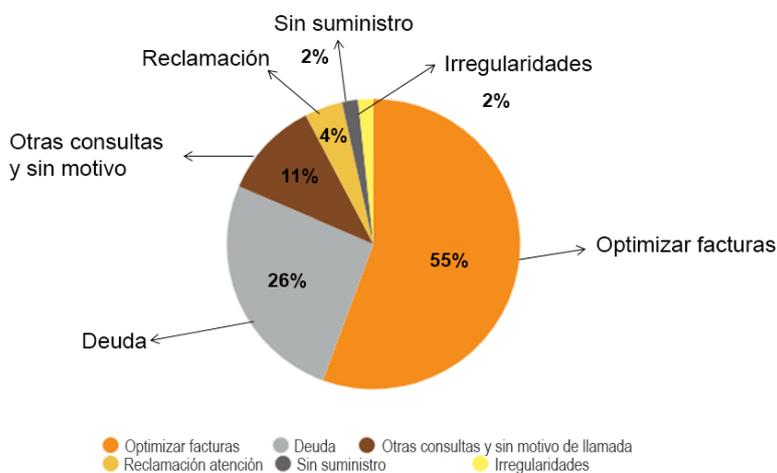
Así pues, durante el año 2020, el 70 % de las personas que se han beneficiado del servicio han accedido a través del teléfono o telemáticamente, y un 30 %, de forma presencial.

Canal de entrada de nuevos expedientes 2020



En tiempos de la COVID-19, el **55 % de las consultas están relacionadas con la optimización de las facturas del suministro energético**. Concretamente, con la reducción del consumo en las facturas, para lo que se ha conseguido un ahorro de 55.000 euros, con 719 cambios de potencia contratada y la asistencia para tramitar 1.778 bonos sociales gestionados. Un 26 % de las llamadas son para resolver dudas sobre deudas o impagos.

Motivo de la llamada a la centralita



Durante el periodo de la COVID-19, ha sido especialmente importante la parte del eje comunitario de los PAE, una tarea dedicada a hacer talleres y asesoramiento a las entidades de los barrios y que ha permitido crear una red con el entramado social de la ciudad. Durante este periodo se han incrementado un 46 % las acciones de difusión y trabajo comunitario con el fin de que las entidades sociales del territorio hicieran de altavoz de los nuevos canales de acceso.

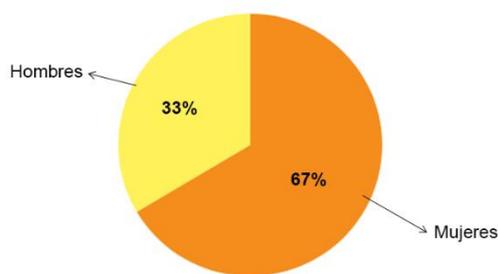
Con respecto al perfil de las personas usuarias, durante el periodo de la COVID-19, se produjo un aumento de uno casi 7 % de familias con menores a cargo que accedieron al servicio y se ha detectado una reducción del 10 % de las personas que tienen más de 65 años. El número de personas que declaraban encontrarse en situación de desempleo ha pasado de un 29 % a un 39 %. Solo un 13 % de las personas usuarias declaran trabajar a jornada completa.

3. Perfil de las personas usuarias

Durante el ejercicio de los PAE en el año 2020, el 67 % de las personas que se han dirigido al servicio son mujeres. Este es un porcentaje que se mantiene en relación con el año anterior.

Es destacable que el 12 % de los hogares atendidos son hogares monoparentales maternos; este dato no varía en comparación con el año anterior. Un 32 % son hogares formados por una sola persona, de estos, el 70 % de los casos es una mujer sola con una media de edad de 69 años. Estos datos, similares a los del año anterior, muestran un grupo identificable y perfectamente visible de vulnerabilidad y exclusión social.

Género y presencialidad en los PAE 2020



Las mujeres, de media, acceden un 34 % más a los PAE que los hombres

Los datos de pobreza en Barcelona muestran, por ejemplo, que el riesgo de pobreza de las mujeres, con respecto a los hombres, aumenta cuando tienen más de 65 años, tienen una diversidad funcional, encabezan una familia monoparental materna, tienen personas dependientes a cargo o bien son mujeres migradas.

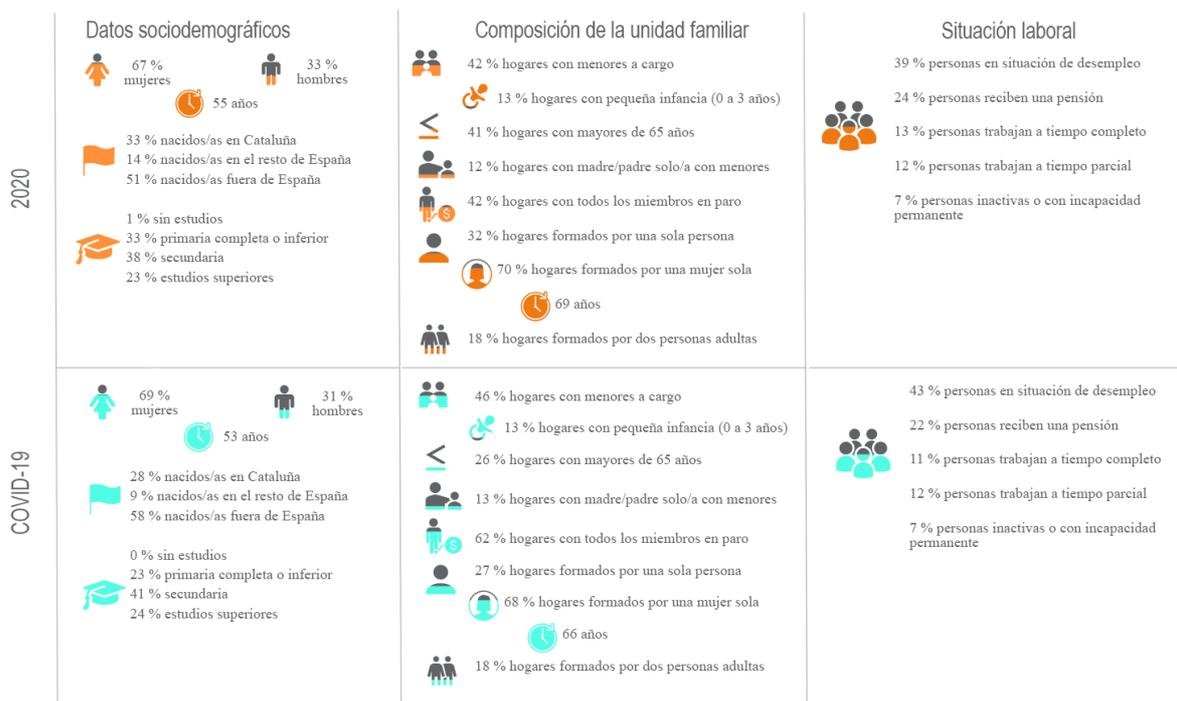
Hoy en día, la responsabilidad del hogar y de los hijos e hijas, aún recae mayoritariamente sobre la mujer. Por lo tanto, los cortes de suministro, el acceso insuficiente a los servicios básicos y la generación de deudas por facturas impagadas, afectan en mayor medida a las personas que viven más ligadas a las tareas del hogar, que, como hemos dicho, aún son mayoritariamente las mujeres.

Estos datos son un claro reflejo de la feminización de la pobreza, es decir, todos los indicadores que revelan riesgos de exclusión son más elevados en el caso de las mujeres, hecho que indica que el género es en sí mismo un factor de riesgo y condiciona la probabilidad de encontrarse en una situación de vulnerabilidad.

Ser mujer ya es un factor principal de riesgo para sufrir pobreza, pero ser una mujer mayor que vive sola o una familia monoparental materna aumentan la situación de especial vulnerabilidad. La desigualdad persistente es el resultado de estructuras sociales que se fundamentan en numerosos estereotipos presentes en la familia, la educación, la cultura, los medios de comunicación, el mundo laboral y la organización social, entre otros ámbitos. Así pues, hay que actuar estructuralmente para eliminar los factores que ponen a las mujeres en una situación de subordinación y desventaja social y económica respecto de los hombres.

Como conclusiones, podemos decir que el riesgo de pobreza es más elevado entre las mujeres; que las condiciones del mercado laboral son más precarias; que la distribución de tareas en el hogar es aún desigual, y que existen colectivos muy vulnerables: familias monoparentales maternas, mujeres mayores de 65 años, mujeres inmigrantes y trabajadoras del hogar y del sector de servicios domésticos.

Perfil de la persona usuaria - 2020/COVID-19



4. Acciones de optimización de suministros

Otro de los ejes de trabajo de los PAE es la mejora de la eficiencia de los hogares, que se lleva a cabo mediante un diagnóstico del hogar en relación con la eficiencia, con el que se detectan disfuncionalidades en los suministros, e busca la optimización tarifaria y se instala material para la reducción de consumo y equipos que facilitan los cambios de comportamiento.

El asesoramiento energético vinculado a facturas y consumo de los hogares consiste en el estudio particular de cada caso de las facturas energéticas y de la composición sociodemográfica del hogar con el fin de valorar la posibilidad de optimización del gasto energético.

En el caso del suministro de electricidad, las principales gestiones que se han hecho para optimizar el gasto energético han sido: el bono social (a un 27 % de las personas atendidas); el cambio a mercado regulado (a un 24 %); la tramitación de la tarifa de discriminación horaria (a un 14 %), y la disminución de la potencia contratada (a un 11 %). Concretamente, también se han llevado a cabo 1.067 bajadas de potencia, una gestión que implica un gran ahorro en los costes de facturación eléctrica. Estas bajadas han **generado un ahorro de 81.692 euros (con IVA) a las familias de la ciudad de Barcelona**

durante el año 2020. Si calculamos **el ahorro vinculado a la bajada de potencia desde el inicio del servicio** de PAE en el 2017, en la ciudad, se observa un ahorro de **356.815 euros (con IVA) en total.**

En el caso del suministro de gas, la posibilidad de optimización tarifaria es más reducida, pero aun así se ha tramitado el cambio de comercializadora a mercado regulado a un 17 % de las personas atendidas, se ha podido proceder a la eliminación de servicios extras en un 6 % de los casos y se han hecho cambios de titular a un 3 % de las familias.

El margen de optimización en el suministro del agua es más elevado, ya que existen varias medidas que, por una parte, disminuyen el coste fijo del agua y, por la otra, bonifican a la persona consumidora vulnerable. Una contratación inadecuada de los tramos de agua según las personas empadronadas en la vivienda encarece mucho el gasto. Las medidas de bonificación tarifaria más destacadas en el suministro del agua han sido dos: la tarifa social y el fondo de solidaridad. A ese respecto, vemos que se ha tramitado la tarifa social al 24 % de las personas atendidas y se ha solicitado el fondo de solidaridad al 33 % de las familias.

5. Inserción laboral

Los PAE están compuestos por un equipo de 60 profesionales, del que 40 profesionales están en plantilla (el 85 % provienen de programas de orientación laboral de Servicios Sociales) y 20 cambian cada 12 meses. Estos últimos forman parte del eje de fomento del empleo y mejora de la empleabilidad para personas en situación de desempleo.

Este programa ofrece una formación en un conjunto de competencias básicas, técnicas y transversales. Son competencias que les sirven para desarrollar su trabajo en el servicio durante 12 meses como profesionales de asistencia en el territorio (PST, por sus siglas en catalán). Es a través de la propia actividad laboral y formativa como se refuerzan y se incorporan, y, por tanto, su empleabilidad mejora. La preparación de salida del plan se inicia tres meses antes de su finalización, con el proceso de búsqueda activa de trabajo por parte de las personas participantes y prospectando ofertas laborales con empresas externas al servicio. El objetivo es que la persona tenga acceso a las herramientas y recursos necesarios para hacer el proceso de reinserción en el mercado laboral de forma autónoma y conociendo los recursos municipales de inserción.

Este **2020 se ha conformado el 5.º plan de inserción laboral.** Cada 12 meses, 20 personas nuevas entran a formar parte del equipo del servicio de manera rotativa. Desde el inicio del proyecto ya han formado parte de este programa 100 personas.

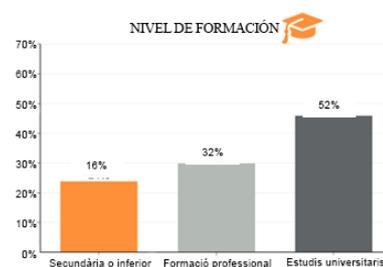
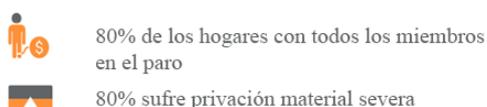
El equipo de las trabajadoras del eje de inserción que han formado parte de los PAE durante el 5.º plan, han sido en un **74 % mujeres.** El 84 % superaba los 45 años y el 52 % tenía estudios universitarios. Cabe poner de manifiesto que el 50 % de las personas **participantes en el plan de inserción tiene un modelo familiar monoparental materno.** El 80 % de las trabajadoras de este plan de inserción se encuentran con que todos los miembros de su hogar están en el paro.

Por otra parte, cabe destacar que ha disminuido el porcentaje de personas que provenían de un paro de larga duración, pasando de un 53 % a un 15 % en este último plan, lo que significa que estas

personas tenían un mayor acceso al mercado laboral que en ediciones anteriores, pero, si observamos los datos, reflejan que un mayor acceso al mercado laboral, si es en condiciones de contratación precaria, no genera una mejora en la calidad de vida, sino que genera personas trabajadoras pobres.

Perfil socioeconómico de los participantes

Perfil socioeconómico de los participantes



El 85 % de las personas profesionales que conforman los PAE son personas derivadas de programas de orientación laboral de los servicios sociales. Los PAE se nutren de profesionales en régimen de contratación protegida que, a lo largo de estos cuatro años, han sido formados para poder informar, asesorar y atender las necesidades de la ciudadanía en cuanto a los derechos energéticos.

Este año 2020, a pesar del marco de la crisis sanitaria, se ha obtenido el dato más alto de éxito de inserción laboral desde el inicio del servicio. Un 80 % de las personas participantes del último plan de orientación de los PAE ha encontrado trabajo una vez ha finalizado su contrato con el servicio. Esta cifra representa un aumento del 116 % respecto del 2019. Las medidas implementadas en los dos últimos años de servicio, principalmente orientando el perfil hacia la atención a las personas, creemos que son parte de la clave de este impacto.

