

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte social i mediambiental del Programa metropolità de mesures contra la pobresa energètica

DESEMBRE 2017

 **GES** Gabinet d'Estudis Socials



CÀMPUS
ARNAU
D'ESCALA

Innovació i Recerca
Social i Sociosanitària

 **AMB** Àrea Metropolitana
de Barcelona

Índex de continguts

0. Resum executiu.....	3
1. Objectius i descripció de l'anàlisi. Caracterització dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona	4
2. La metodologia RSI i les fases de l'estudi	6
3. Aplicació de la metodologia RSI als programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona.	8
3.1. Establir l'abast de l'estudi. Identificació de tots els actors o Grups d'Interès implicats (stakeholders).....	8
3.2. Construir el mapa d'impactes	9
3.2.1. Identificació dels impactes o canvis a mesurar.....	9
3.2.2. Altres resultats.....	11
3.2.3. Propostes de millora.....	12
3.2.4. Altres reflexions.....	14
3.3. Identificar els indicadors de valoració i les aproximacions financeres (financial proxies).....	17
3.4. Calcular el valor generat per cada impacte i depurar els resultats. Mesura de l'Impacte global.....	22
3.5. Càlcul de l'RSI.....	27
4. Anàlisi dels impactes	28

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

4.1 Resultats agrupats	28
4.1.1 Retorns Directes i Indirectes.....	28
5. Conclusions.....	37
6. Recomanacions a l'Àrea Metropolitana de Barcelona.....	40
7. Annexos	41
• Annex 1. Plantilla d'identificació dels Canvis o Impactes.....	42
• Annex 2. Participants en les sessions de treball.....	43
• Annex 3. Fonts i referències utilitzades per als càlculs.....	44

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

0. RESUM EXECUTIU

L'objectiu d'aquest estudi és identificar i mesurar els impactes econòmics, socials i mediambientals dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana per donar suport a la tasca realitzada pels departaments de serveis socials dels diferents municipis d'aquesta demarcació.

Aquest objectiu implica conèixer de manera detallada la intensitat de les situacions de pobresa energètica en funció de diferents perfils familiars i com han canviat aquestes situacions gràcies a les mesures impulsades per l'Àrea Metropolitana.

Metodològicament, aquest estudi s'ha basat en l'aplicació de la metodologia del Retorn Social de la Inversió (SROI), per la qual cosa inclou un mapa dels impactes provocats en els diferents grups d'interès pel Fons metropolità de suport a la lluita contra la pobresa energètica i permet de conèixer la ràtio entre les inversions realitzades al respecte per l'Àrea Metropolitana i els estalvis i beneficis econòmics, socials, sanitaris i mediambientals, directes i indirectes, financers i extrafinancers, obtinguts a resultes d'aquesta inversió. És a dir, el que s'anomena ràtio de retorn.

Paral·lelament, l'estudi també inclou tota una sèrie de propostes de millora d'aquest Fons metropolità a partir de les veus dels representants dels diferents grups d'interès.

Després del capítol introductori amb el detall dels objectius de l'estudi i d'una breu descripció d'aquest Fons metropolità, destinat a la cobertura de les factures impagades per les famílies en situació de pobresa energètica, el capítol 2 exposa les característiques de la metodologia del Retorn Social de la Inversió i les seves sis fases.

A continuació, el capítol 3 plasma com s'ha implementat l'esmentada metodologia a l'avaluació d'aquest fons metropolità, la qual cosa implica fonamentalment delimitar l'abast de l'estudi, la seva temporalitat (any 2015) i la identificació dels grups d'interès. En aquest sentit, l'estudi s'ubica en cinc municipis metropolitans (Cornellà de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, El Prat de Llobregat, Sant Adrià de Besòs i Sant Cugat del Vallès), en què es van celebrar grups de discussió amb els següents grups d'interès: famílies en situació de pobresa energètica, tècnics municipals de serveis socials, empreses subministradores i entitats de la societat civil.

Aquest capítol recull els següents resultats derivats de l'aplicació de la metodologia del Retorn Social de la Inversió: El mapa d'impactes per grups d'interès, amb un total de 14 (12 de positius i 2 negatius); el resultat de la sessió grupal amb les entitats de la societat civil, que es va plantejar de manera diferenciada a la resta de sessions i detalla les fites aconseguides per elles en la lluita contra la pobresa energètica; les propostes de millora enunciades pels representants de tots els grups d'interès tant en relació amb el Fons metropolità de lluita contra la pobresa energètica com de manera més genèrica; i una relació de reflexions recollides per l'equip investigador arran de les sessions grupals amb tots els grups d'interès.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Aquest tercer capítol ressegueix els resultats de l'estudi en aplicació de la metodologia del Retorn de la Inversió: els indicadors corresponents als impactes identificats i les aproximacions financeres determinades per a aquests indicadors concloent amb l'obtenció d'una ràtio de retorn de 2,31.

El capítol 4 realitza una anàlisi descriptiva d'aquests impactes o retorns segons siguin directes o indirectes, que representen respectivament el 43% i el 57%, i la seva contribució respectiva a la ràtio de retorn. Al respecte, la totalitat de la inversió realitzada per l'Àrea Metropolitana en l'any en qüestió (2015) retorna de manera directa (1:1), la qual cosa significa òbviament que els beneficis o estalvis corresponen als impactes indirectes o extrafinancers (1:1,31).

L'estudi finalitza amb una sèrie de conclusions i recomanacions.

1. OBJECTIUS I DESCRIPCIÓ DE L'ESTUDI. CARACTERITZACIÓ DELS PROGRAMES DE REDUCCIÓ DE LA POBRESA ENERGÈTICA IMPULSATS PER L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

1.1. Objectius i descripció de l'estudi

Aquest estudi es proposa identificar i mesurar els impactes econòmics, socials i mediambientals dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana per donar suport a la tasca realitzada pels departaments de serveis socials dels diferents municipis d'aquesta demarcació, entre els quals la mateixa ciutat de Barcelona.

De manera més detallada, els objectius perseguits per aquest estudi impliquen:

- a) Conèixer de manera detallada la intensitat de les diferents situacions familiars en funció de diferents casuístiques relacionades amb la pobresa energètica i com han canviat aquestes situacions gràcies a les mesures impulsades per l'Àrea Metropolitana. En aquest sentit, cal distingir:
 - a. Famílies que no poden mantenir el seu habitatge a la temperatura adequada.
 - b. Famílies que no poden pagar els rebuts de subministraments.
 - c. Famílies que presenten endarreriments en el pagament dels subministraments.
 - d. Famílies que han de dedicar una part excessiva del seu pressupost familiar al pagament de la factura energètica.
 - e. Famílies que es troben en una, dues, tres o quatre d'aquestes casuístiques.
- b) Conèixer de manera més detallada el perfil de les famílies i persones afectades tot tenint en compte la perspectiva de gènere.
- c) Conèixer de manera més detallada els efectes de les situacions de pobresa energètica a partir dels relats de les famílies.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

- d) Conèixer la ràtio entre les inversions realitzades per l'Àrea Metropolitana en el marc del Fons destinat a aquesta finalitat, i els estalvis i beneficis econòmics, socials, sanitaris i mediambientals obtinguts a resultes d'aquesta inversió, és a dir, el seu impacte en totes aquestes vessants.
- e) Disposar d'una bateria d'indicadors estratègics per a la futura avaluació d'altres programes de lluita contra la pobresa energètica.
- f) Fer projeccions sobre l'impacte econòmic, social i mediambiental que tindran els programes de lluita contra la pobresa energètica en funció de diverses variables, com ara el nombre de beneficiaris, els canvis significatius en les tarifes del mercat de l'energia o les variacions en la renda o en el nivell d'ocupació.

És a dir i a tall de resum, en aquest estudi es conjuguen dos grans objectius:

1. Un millor coneixement de les situacions de pobresa energètica a la demarcació de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
2. Un coneixement exhaustiu dels retorns econòmics, socials i ambientals, tant directes com indirectes, dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana.

La proposta realitzada a l'Àrea Metropolitana per l'equip investigador, constituït per la Fundació Campus Arnau d'Escala i el Gabinet d'Estudis Socials, neix de la convicció que per estudiar l'efectivitat de les iniciatives preses per diferents organismes per combatre la pobresa energètica és necessari anar més enllà de mesurar únicament els estalvis econòmics i energètics aconseguits (que són els impactes directes i més evidents). És a dir, que cal redimensionar aquests estudis fins a incloure-hi també els impactes socials i sanitaris d'aquestes iniciatives, que alhora tenen la seva pròpia traducció en termes econòmics, i que reforcen la raó de ser d'aquestes mesures i la necessitat de seguir implementant-les.

En aquest sentit, l'equip investigador va proposar a l'Àrea Metropolitana la utilització de la metodologia del Retorn Social de la Inversió (RSI), que es descriu detalladament al següent apartat d'aquest estudi. En aquest punt, val a dir simplement que aquesta metodologia ofereix una quantificació econòmica del valor social i/o mediambiental generat per una entitat, servei, iniciativa o programa més enllà dels seus impactes econòmics directes. L'RSI és un mètode de comprensió, mesura, gestió i comunicació dels valors econòmic, social i/o ambiental generats. La metodologia analitza de manera quantitativa i qualitativa el procés de generació de valor econòmic, social i/o mediambiental del projecte, servei iniciativa o programa en qüestió esdevenint també, doncs, una eina de planificació estratègica.

L'objectiu de tot estudi RSI és, concretament, identificar i monetitzar econòmicament el màxim nombre possible d'impactes o de canvis socials i/o mediambientals (outputs) produïts per un

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

programa, servei o projecte en relació amb les aportacions que s'hi han fet (inputs econòmics). El resultat final del procés és una ràtio entre les inversions realitzades i el valor generat. Per exemple un RSI de 2,5:1 indica que per cada euro invertit en un projecte es generen 2,5 € de valor social i/o mediambiental.

1.2. Caracterització dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

D'acord amb l'Àrea Metropolitana, l'estudi ha implementat la metodologia del Retorn Social de la Inversió en relació concretament amb els impactes de la principal mesura de reducció de la pobresa energètica que aquest organisme ha implantat en suport als ajuntaments d'aquesta demarcació. Aquesta mesura és la cobertura econòmica de les famílies en situació de vulnerabilitat per evitar que patissin talls de subministrament.

També d'acord amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona, l'estudi s'ha desenvolupat en un nombre prèviament acordat de municipis d'aquesta demarcació. En aquest sentit, cal assenyalar que els resultats obtinguts per l'estudi es consideren extrapolables a la resta dels municipis d'aquesta demarcació i a les respectives famílies en situació de vulnerabilitat.

2. LA METODOLOGIA RSI I LES FASES DE L'ESTUDI

La metodologia RSI comprèn cinc etapes o fases:

1. **Establir l'abast del que es vol mesurar i identificar i classificar tots els actors o Grups d'Interès implicats (*stakeholders*) i conèixer els seus interessos.** Un grup d'interès és qualsevol grup o individu que pot afectar o ser afectat per l'activitat del projecte. Habitualment, es tracta del personal que hi treballa, dels usuaris, dels seus representants o familiars, dels finançadors i d'altres agències que treballen amb la població diana del servei. En aquesta fase també és fonamental procedir a la delimitació del període d'anàlisi del projecte en qüestió partint de la base que si se'n mantenen els objectius els resultats obtinguts es podran extrapolar a la resta del seu període d'activitat. També resulta essencial seleccionar acuradament els perfils i la grandària de les mostres per a cada grup d'interès, partint de la base que a partir d'un cert nombre de persones entrevistades es produeix una saturació de les dades i ja no n'afloren de noves.
2. **Calcular el valor social. Establir relacions entre els impactes i quantificar el valor social a través d'indicadors i d'aproximacions financeres per a la seva monetització.** Per a cada impacte identificat a mesurar (per exemple millora de la salut), s'estableixen indicadors (per exemple menys visites mèdiques derivades d'una intervenció preventiva) i es quantifiquen econòmicament (per exemple, cost estalviat al sistema de salut per la disminució de les visites). Aquesta operació es realitza mitjançant les anomenades **aproximacions financeres** (*financial proxies*). Com el terme

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

assenyala, es tracta de trobar valors econòmics, ni que siguin aproximats, als impactes identificats.

3. **Depurar els càlculs.** Es tracta d'un procés de depuració dels valors inicials estimats per a cada impacte en la fase anterior que requereix un exercici reflexiu que analitza la influència del projecte en relació amb el context socioeconòmic i amb la resta d'actors del territori. En aquest sentit, es tenen en compte els següents coeficients de depuració, que s'expressen en percentatges:
 - Pes mort (PM). Percentatge de cada canvi que s'hagués produït igualment si no s'hagués dut a terme el projecte.
 - Detriment (DT). Percentatge de canvis que perduren durant el període d'anàlisi. Es resta el percentatge que s'hauria de restituir per arribar al mateix nivell d'impacte.
 - Desplaçament (DP). Percentatge del canvi produït quan el projecte desplaça altres canvis.
 - Atribució (AT). Percentatge dels resultats que es pot atribuir directament al projecte. Es comptabilitza la proporció a restar d'una atribució 100%.
4. **Calcular l'RSI.** En aquesta fase cal sumar tots els beneficis i estalvis identificats, restar-hi l'import de tots els possibles impactes negatius i comparar finalment el resultat obtingut amb la inversió (ingressos) efectuada. En funció de la naturalesa i durada del període d'anàlisi, l'impacte generat es podrà actualitzar en funció dels fluxos de caixa o del cost d'oportunitat de la inversió realitzada. El quocient d'aquesta divisió representa el **valor econòmic global generat i retornat per cada Euro invertit**.
5. **Informar i aplicar.** L'etapa final de la metodologia comporta la verificació dels resultats de l'anàlisi, compartint-los amb els grups d'interès i recollir i incorporar els seus comentaris i recomanacions. Aquesta darrera fase també pot comportar la realització d'un informe final sobre els resultats de l'estudi.

3. APLICACIÓ DE LA METODOLOGIA RSI ALS PROGRAMES DE REDUCCIÓ DE LA POBRESA ENERGÈTICA IMPULSATS PER L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

3.1. Establir l'abast de l'estudi. Identificació de tots els actors o grups d'interès implicats (stakeholders)

La implementació de la metodologia del Retorn Social de la Inversió als programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana ha implicat la realització de diferents sessions de treball amb tots els grups d'interès així com també d'entrevistes individuals amb els experts identificats en una fase inicials.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

La identificació de tots i cadascun d'aquests grups d'interès així com altres qüestions es van realitzar en una primera reunió entre els responsables de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i l'equip investigador tal com es mostra a continuació.

- Selecció dels següents grups d'interès i de les corresponents sessions de treball:
 - 40 famílies en 6 sessions de treball, una per municipi.
 - Empreses subministradores (Gas Natural Fenosa, Aigües de Barcelona, Endesa i Iberdrola): 1 sessió de treball.
 - Treballadors municipals "front office": 1 sessió de treball.
- Tècnics instal·ladors: 1 sessió de treball.
- Planificació de les següents entrevistes amb representants d'entitats de la societat civil implicades en la lluita contra la pobresa energètica:
 - Fundació ABD
 - Aliança contra la Pobresa Energètica
 - Ecoserveis
- Altres acords presos posteriorment:
 - Selecció dels municipis: Cornellà de Llobregat, L'Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià del Besòs, Sant Cugat de Vallès i El Prat de Llobregat.
 - Aplicació de l'estudi a l'any 2015 pel fet de disposar de dades precises tant pel que fa a la inversió realitzada per l'Àrea Metropolitana com pel que fa al nombre de famílies beneficiàries¹.
 - Realitzar un treball previ amb els respectius departaments de serveis socials perquè en tots els casos les famílies seleccionades per constituir les respectives sessions de treball presentin la màxima variabilitat possible en termes de pobresa energètica.
 - Eliminació posterior del grup d'interès Tècnics instal·ladors atès que el Fons de l'Àrea Metropolitana de Barcelona s'ha destinat únicament a cobrir impagaments de factures i no a finançar mesures d'eficiència energètica.

Aquests grups d'interès amb les corresponents sessions de treball i els seus respectius nombres de participants, així com les entrevistes individuals amb experts, es mostren a la Taula 1. L'Annex 2 mostra de manera més detallada totes aquestes sessions.

Taula 1. Grups d'interès i entrevistes individuals, composició i participants

GRUPS D'INTERÈS I ENTREVISTES INDIVIDUALS	NOMBRE DE SESSIONS	NOMBRE DE PARTICIPANTS
--	---------------------------	-------------------------------

¹ DALEPH. Àrea de Desenvolupament Social i Econòmic (2017). *Informe sobre la situació de les prestacions socials municipals a l'Àrea Metropolitana de Barcelona* (<http://www.amb.cat/documents/11708/6230355/Estudi+Politiques+Socials.pdf/5313e056-aed9-4876-9509-547c7022615e>).

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Famílies vulnerables	7	44 + 2 ²
Empreses subministradores (GAS NATURAL FENOSA, AGBAR I IBERDROLA)	1	5
Entitats (APE, Ecoserveis i Fundació ABD)	1	3
Treballadors front-office	5	5
Entrevistes individuals (ENDESA)	1	2
Nombre total de sessions i de participants	15	59/61

² Es consignen aquí dues persones de més perquè dues famílies van estar representades per dos membres.

3.2. Construir el mapa d'impactes

Aquestes sessions han servit, tal com s'assenyala en la fase 2 de la metodologia del Retorn Social de la Inversió, per identificar els impactes experimentats pels representants de cada Grup d'Interès. A l'inici de cada sessió, s'ha fet una breu descripció dels objectius de l'estudi i de la metodologia RSI. Els participants en l'estudi han respost a la pregunta bàsica "Com t'ha influït la teva participació en aquests programes de reducció de la pobresa energètica?". Per recollir les seves respostes s'ha utilitzat una plantilla d'identificació d'impactes (Annex 1) i s'han enregistrat les converses per a la seva posterior anàlisi, sempre sota consentiment previ, que en algun cas no s'ha obtingut. En les sessions grupals els participants han descrit i debatut conjuntament els impactes que els ha representat comptar amb l'ajuda econòmica del Fons de lluita de contra la pobresa energètica de l'Àrea Metropolitana de Barcelona amb la col·laboració dels ajuntament respectius i s'ha intentat que valoressin de manera conjunta quins havien estat els impactes de major intensitat. En el cas de les entrevistes individuals, com és lògic, no ha calgut tota aquesta tasca de consens.

També cal recordar que, com ja s'ha indicat en la presentació de la metodologia del Retorn Social de la Inversió, aquesta permet d'identificar tant impactes positius com negatius, qüestió que s'ha posat de relleu en tots els Focus Grups realitzats, així com en totes les entrevistes individuals.

3.2.1. Identificació dels impactes o canvis a mesurar

En la taula 2 es mostra el llistat dels impactes relacionats en les sessions grupals i en les entrevistes individuals tal com han estat relatats pels seus participants i classificats pels diferents grups d'interès.

Quant a les denominacions precises d'aquests impactes, val a dir que són el resultat d'un treball posterior d'anàlisi per part de l'equip responsable de l'estudi. En efecte, a partir de les formulacions inicials expressades pels participants dels diferents Grups d'Interès en les sessions inicials de treball amb ells i per les persones entrevistades individualment, l'equip responsable de l'estudi ha intentat trobar formulacions al més ajustades possible a les diferents realitats descrites i unificar expressions que tot i que diferenciades pels participants en aquestes sessions es podia considerar que corresponien a un mateix impacte.

A efectes de lectura i clarificació, s'han marcat en color verd els impactes positius i en color vermell els impactes negatius.

Taula 2. Mapa d'impactes

GRUP D'INTERÈS EMPRESAS SUBMINISTRADORES
IMPACTE 1. Aparició d'un altre actor (l'AMB) que col·labora en la reducció dels impagaments, en la recuperació del deute i en la protecció dels clients davant dels talls de subministraments

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

IMPACTE 2. Creació de treball en xarxa. Establiment de relacions amb un nou interlocutor, els serveis socials dels municipis, que realitzen una tasca professional d'atenció i identificació de famílies en situació de vulnerabilitat. Millora de la gestió de l'atenció a aquestes famílies
IMPACTE 3. Sensibilització sobre pobresa energètica en el si del servei d'atenció al client i de tota l'empresa en general.
GRUP D'INTERÈS TREBALLADORS SOCIALS
IMPACTE 4. Increment de la satisfacció professional per la intensificació de les ajudes (impacte positiu que les mateixes famílies han evidenciat). Sensació de respir gràcies al fet de disposar d'un nou recurs (el Fons de l'AMB) per evitar situacions de major exclusió
IMPACTE 5. Introducció dels serveis socials en un àmbit nou, com a mínim de manera massiva: els subministraments de serveis bàsics.
IMPACTE 6. Millora professional gràcies a la creació d'un circuit normalitzat de gestió que té una repercussió positiva en el Pla de Treball Familiar. Increment del vincle i de la sensació de proximitat amb les famílies afectades que obre la porta a treballar amb elles altres aspectes (gestió econòmica familiar).
IMPACTE 7. Augment de la càrrega de feina. Increment del volum de les demandes que es fan als serveis socials. Situació de saturació i de col·lapse dels equips per la complexitat del procediment. Realització de multitud de tasques burocràtiques que no els correspondrien i que haurien d'assumir les empreses subministradores. Increment de les hores de dedicació. Retards en la realització d'altres tasques que són més pròpies dels serveis socials. Desvirtuació de la tasca socio-educativa que és pròpia dels serveis socials
GRUP D'INTERÈS FAMÍLIES EN SITUACIÓ DE POBRESA ENERGÈTICA
IMPACTE 8. Disminució de l'angoixa i increment relatiu de la tranquil·litat i de la sensació d'alleujament per no haver de témer i patir talls de subministraments i "poder arribar a final de mes" encara que sense poder afrontar despeses imprevistes
IMPACTE 9. Redistribució de la despesa familiar. Dedicació dels recursos econòmics estalviats a altres finalitats, en especial a l'alimentació dels infants, a despeses farmacèutiques i a la reducció d'altres deutes contrets o al pagament d'altres factures de subministraments. Evitació de situacions de major degradació i del risc de caure en situacions d'exclusió severa. Preservació i garantia dels infants. Millora de la seva alimentació i de les seves condicions de vida. Disminució del nivell d'ansietat que poden patir com a testimonis d'una situació de vulnerabilitat
IMPACTE 10. Increment de la sensibilització respecte a l'estalvi energètic i al control del consum per exemple utilitzant determinats electrodomèstics en la franja horària més barata. Conscienciació dels infants en el sentit d'aprendre aquests hàbits d'estalvi
IMPACTE 11. Increment de la qualitat de vida psico-emocional. Increment de l'autoestima Sentiment de dignificació per poder tenir cobertes aquestes necessitats bàsiques i reconeguts també uns drets bàsics. Millora de la relació amb l'entorn proper per poder oferir una millor imatge personal. Millora del confort i de la qualitat de vida gràcies a poder cobrir necessitats bàsiques com per exemple disposar d'un nivell tèrmic adequat i poder-se dutxar més sovint. Però aquesta millora no és general: moltes d'aquestes famílies no posen mai la calefacció o les estufes
IMPACTE 12. Millora de la salut física i mental, disminució dels refredats, de les malalties òssies i respiratòries, disminució de la depressió i dels trastorns del son. Disminució del consum de medicacions i de les visites mèdiques

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

IMPACTE 13. Sentiment de vergonya pel fet d'haver de sol·licitar aquestes ajudes i d'impotència per considerar-se víctimes d'una situació injusta

ALTRES IMPACTES

IMPACTE 14. Beneficis mediambientals com a conseqüència de la sensibilització de les famílies en situació de pobresa energètica en matèria d'estalvi i eficiència energètica

TOTAL 14 IMPACTES, 12 POSITIUS I 2 NEGATIUS

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

3.2.2. Altres resultats

A banda d'aquest mapa d'impactes, cal anotar separatament el resultat de la sessió amb les tres entitats de la societat civil implicades en la lluita contra la pobresa energètica seleccionades.

En efecte, i de comú acord amb l'Àrea Metropolitana, aquesta sessió es va reformular de manera diferent a com s'havia previst inicialment, que era de manera idèntica a les sessions amb la resta de grups d'interès. Així, més que en la visió d'aquestes entitats pel que fa als impactes assolits per aquest organisme en matèria de lluita contra la pobresa energètica, aquesta sessió es va adreçar a conèixer la seva percepció sobre les fites aconseguides per elles en la lluita contra la pobresa energètica.

Aquesta és, doncs, la primera categoria de resultats que volem mostrar en aquest informe. Aquestes fites són les següents:

- La co-responsabilització de les empreses subministradores i de les Administracions en els impagaments de les famílies en situació de pobresa energètica.
- L'aprovació de la Llei 20/2014. Però que s'hauria de complir integralment per tal de millorar la gestió del deute pendent i aconseguir que les empreses assumissin la totalitat dels deutes pendents.
- La disminució del nombre de talls de subministraments.
- La realització d'assessoraments a les famílies en situació de pobresa energètica sota la perspectiva de la garantia de drets.
- L'increment de la visibilització del problema de la pobresa energètica, de la sensibilització i de la conscienciació al respecte.
- El foment d'una cultura de consum energètic, eficient i responsable.
- La creació d'un programa de voluntariat en matèria d'assessorament tarifari i energètic.
- Els nous aprenentatges per part de persones voluntàries, de treballadors de l'Administració local i de les empreses subministradores.
- La creació d'un nou lloc de treball, l'interventor energètic a la llar, per a persones que treballaven en el sector de la construcció.
- L'increment de la sensibilització i del treball conjunt amb l'administració local i sobretot amb l'Ajuntament de Barcelona.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

- L'abordatge integral de la lluita contra la pobresa energètica amb incorporació de la perspectiva social.
- L'increment de la coordinació entre diferents serveis i de la relació amb els serveis socials.

3.2.3. Propostes de millora

Tant les sessions grupals com les entrevistes individuals també han fet aflorar diferents propostes de millora que en ocasions han al·ludit directament al fons de lluita contra la pobresa energètica de l'AMB i en altres a qüestions més genèriques relacionades amb la pobresa energètica.

En aquest apartat les consignem classificades per als diferents Grups d'Interès.

A) Per part de les empreses subministradores

1. Necessitat de conscienciar els usuaris pel que fa a patrons de consum responsable i d'evolució d'una acció correctiva a una acció preventiva. Necessitat d'evitar que es "relaxin".
2. Establir mecanismes de control dels ajuts.
3. Evitar l'acumulació de deutes.
4. Simplificar el circuit administratiu de sol·licitud dels ajuts.
5. Disposar d'una perspectiva global de quantificació del fenomen de la pobresa energètica.
6. Necessitat d'adoptar una operativa específica.
7. Necessitat de millorar el seguiment, la coordinació i els retorns per part de l'AMB en el desplegament del Fons.

B) Per part de les entitats Fundació ABD, Ecoserveis i Aliança Contra la Pobresa Energètica

8. Millora del coneixement del que fa l'Àrea Metropolitana i de la col·laboració i coordinació amb ell.
9. La necessitat de reestructurar el Fons de l'Àrea Metropolitana i d'evolució vers polítiques més preventives que no pas correctives.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

C) Per part dels treballadors dels serveis socials

10. La necessitat d'agilitar el procediment actual de gestió de les ajudes i aconseguir que els serveis socials no hagin de fer feines que correspondrien a les empreses subministradores.
11. La conveniència que el Fons de l'AMB inclogui accions de formació en pobresa energètica per als tècnics municipals de serveis socials.

D) Per part de les famílies en situació de pobresa energètica

12. Necessitat que les empreses subministradores estiguin més conscienciades sobre el problema de la pobresa energètica. Val la pena afegir que, a hores d'ara i després de mesos de negociacions entre les Administracions i aquestes empreses, la factura de la pobresa energètica continua essent assumida per les Administracions i per les entitats que acompanyen les persones vulnerables, sense que les empreses n'hagin assumit el 50% reivindicat en un context, a més, de continuïtat dels grans beneficis per a aquestes empreses i d'increments del preu de l'energia.
13. Necessitat que les administracions públiques facin front als abusos de les empreses i multinacionals del sector.
14. Necessitat de disposar d'un major assessorament energètic.
15. Creació d'un grup d'ajuda mútua entre les famílies afectades.
16. Necessitat de disposar de més informació sobre les ajudes disponibles.
17. Necessitat que s'eliminin traves per a l'accés a aquestes ajudes. Algunes famílies han comentat que hi ha enormes diferències en funció de la treballadora social que porti cada cas.
18. Necessitat de disposar de major informació actualitzada per part dels ajuntaments en termes de saber quants dels rebuts pendents han estat pagats a les empreses subministradores, tenint en compte que moltes vegades hi ha retards d'alguns mesos en els pagaments.
19. La consideració que determinades ajudes no s'haurien de limitar a les famílies nombroses, sinó a qualsevol parella a partir d'un fill. El criteri de família nombrosa no els sembla tan decisiu.
20. La consideració que els impostos que graven els subministraments haurien de estar en relació directa amb els ingressos de les famílies, tenint en compte que aquests subministraments constitueixen un bé bàsic. En aquest sentit, s'apunta que hi hauria d'haver menys bo social i menys càrrega impositiva. D'aquesta manera també disminuiria el nombre de famílies en situació de vulnerabilitat energètica.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

21. L'opinió que aquest tipus d'ajudes haurien de ser contínues i més quantioses, sobretot durant els mesos d'hivern i en famílies amb infants. Aquestes ajudes haurien de tenir en compte les oscil·lacions de les economies familiars.
22. Millora del tracte rebut per part de les companyies subministradores, que també com a conseqüència dels retards en els pagaments dels rebuts continuen telefonant o enviant avisos de talls molt sovint a famílies ja reconegudes en situació de pobresa energètica tot i que el pagament dels seus rebuts ja són assumits pels ajuntaments corresponents. En aquest sentit, aquestes empreses no haurien de subcontractar empreses de recobriment que són les que es posen en contacte amb les famílies.

3.2.4. Altres reflexions

Així mateix, en el decurs de les sessions grupals i de les entrevistes amb els diferents agents d'interès s'han produït diverses reflexions i/o s'han revelat altres impactes que hem cregut oportú de reunir en aquest apartat de resultats qualitius de l'informe.

A) Per part de les empreses subministradores o derivades de les seves intervencions

1. Algunes empreses subministradores han manifestat que s'han produït ocupacions de les seves seues i dels seus punts d'atenció a l'usuari per part de plataformes de lluita contra la pobresa energètica i que això n'ha provocat una distorsió del funcionament, els ha comportat costos econòmics perquè en aquells moments els clients no han pogut ser atesos i per la reposició dels materials danyats alhora que també tensions en el personal d'atenció. Però aquestes ocupacions i les seves conseqüències no són en absolut atribuïbles al Fons de l'AMB.

B) Per part dels treballadors dels serveis socials o derivades de les seves intervencions

2. Alguns treballadors de serveis socials han manifestat que el Fons introduït pel l'Àrea Metropolitana ha comportat una disminució del nivell de conscienciació d'un nombre indeterminat de famílies vulnerables que fins a la seva creació havien acceptat mesures de co-pagament dels rebuts.
3. Alguns treballadors de serveis socials han manifestat la seva inquietud per les desigualtats que crearà l'aplicació del nou Decret sobre pobresa energètica i la nova regulació del bo social, que comportarà nous talls de subministraments³.
4. La pobresa energètica ha tingut el seu revers positiu en la creació d'una bossa d'ocupació en entitats o administracions que es dediquen a fer assessoraments,

³ Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital (2017), *Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica*, https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2017-11505.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

formacions o auditories energètiques. L'Ajuntament del Prat, per exemple, està creant una oficina que es dedicarà específicament a la tramitació dels ajuts de pobresa energètica que comportarà 3,5 jornades completes de treball.

5. La presència de treballadors dels serveis socials en les sessions grupals amb les famílies en situació de pobresa energètica els ha comportat satisfacció per l'agraïment mostrat per elles i els ha proporcionat una visió molt diferent de la que en tenien. En aquest sentit, alguns treballadors socials i tècnics municipals han manifestat que aquestes sessions els han estat de gran ajuda.
6. Algunes treballadores socials han manifestat que les famílies en situació de pobresa o vulnerabilitat energètica han de ser més proactives en les seves reivindicacions tot superant les dues barreres que les limiten: el desconeixement de les ajudes existents i l'angoixa que pateixen per haver-ne de demanar.
7. Alguns treballadors socials han comentat que la relació amb el Fons de l'AMB ha permès la creació d'un circuit normalitzat que fa més fàcil l'atenció integral de les famílies en situació vulnerable que els serveis socials municipals ja coneixen. Però això no obsta per validar com un impacte negatiu decisiu la saturació dels serveis socials municipals com a conseqüència de l'increment exponencial de famílies que demanen ajudes per pobresa energètica.

C) Per part de les famílies en situació de pobresa energètica o derivades de les seves intervencions

8. La satisfacció expressada per nombrosos representants de les famílies en situació de pobresa energètica que han estat entrevistades per haver-se pogut expressar públicament sobre la seva situació. Han considerat que les sessions grupals celebrades han denotat un interès real, en ocasions per primera vegada, per conèixer la situació de les persones i famílies que ho passen malament.
9. La consideració, per part de diversos representants de les famílies en situació de pobresa energètica i també de representants dels serveis socials municipals, que resulta pervers que diners públics cobreixin deutes d'empreses privades.
10. El sentiment de vergonya que a moltes famílies els provoca haver d'acudir als serveis socials per sol·licitar determinades ajudes i la manca d'informació sobre drets i serveis provoca l'existència d'una bossa oculta de persones i famílies en situació o en risc de pobresa.
11. També val a dir que moltes famílies han anat superant aquest sentiment inicial de vergonya i s'han apoderat en el sentit de considerar que tota família i tota persona tenen dret a ajuts públics quan es troben en situacions de vulnerabilitat. En alguna ocasió, les famílies han assenyalat que sol·licitar ajudes és el darrer recurs.
12. En ocasions, aquest sentiment de vergonya també es viu en relació amb l'entorn proper, bàsicament la comunitat de veïns, on un tall de subministraments és difícil d'ocultar. En aquest sentit, el pagament d'algunes factures en base al Fons de l'Àrea Metropolitana de Barcelona també contribueix, com es revela en el mapa d'impactes, a una millora de l'aspecte extern (higiene, roba) de les persones i famílies afectades, un fet que també les tranquil·litza en aquest sentit.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

13. Una família va indicar que les ajudes rebudes també poden ser estigmatitzants, sobretot en el cas de tractar-se de famílies d'origen forà, a les quals altres famílies nadiues els poden retreure que s'estiguin aprofitant dels serveis socials.
14. La visibilització pública del fenomen de la pobresa energètica i la mobilització de recursos municipals i supramunicipals per ajudar les famílies en situació de vulnerabilitat també ha comportat un millor coneixement dels serveis socials municipals per part d'aquestes famílies i, per tant, una reducció de la bossa de famílies "ocultes". Però, alhora, aquest accés ha incrementat el col·lapse dels serveis socials municipals (Impacte 7).
15. Tot i que el Fons de l'Àrea Metropolitana de Barcelona s'ha destinat exclusivament a evitar impagaments de rebuts i els corresponents talls de subministraments, amb totes les seqüeles associades que comporten, és molt important consignar que la interlocució de les famílies en situació de pobresa energètica amb els respectius serveis socials municipals també ha comportat una labor de sensibilització sobre la necessitat de ser curosos en l'ús de l'energia domèstica i de l'aigua i, per tant, poden haver resultat en un estalvi energètic. Ni que sigui indirectament, doncs, el Fons de l'AMB també ha contribuït a la reducció de la factura energètica i a la millora del medi ambient en reduir la contaminació atmosfèrica. En algun cas, les famílies han manifestat que les que pateixen aquestes situacions són més conscients respecte a l'estalvi energètic que la població en general.
16. Malgrat l'alleujament mostrat en general per les famílies arran de l'ajuda rebuda del Fons de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, un cert nombre d'elles en situació especialment vulnerable han manifestat que aquesta ajuda no els ha comportat sortir d'una situació de risc social.
17. El pagament o copagament de les factures energètiques mitjançant el Fons de l'Àrea Metropolitana de Barcelona ha comportat, tal com s'explicita en el mapa d'impactes, que les famílies beneficiades poguessin incrementar altres partides de despeses. Aquest impacte no és possible de monetitzar amb les dades assolides en aquest estudi però és evident que alhora té un impacte en les respectives economies locals perquè és on les famílies efectuen majoritàriament les seves compres habituals.
18. Les famílies amb infants han mostrat la seva gran preocupació pel seu benestar i han assenyalat la dificultat per explicar-los els motius d'un tall de subministrament quan n'han patit un.
19. Algunes sessions grupals amb les famílies han derivat en debats sobre el preu tan elevat de les factures dels subministraments que provoca que malgrat rebre aquestes i altres ajudes continuïn sense aconseguir un mínim estalvi i una millora real de les seves condicions de vida i confortabilitat.
20. Les famílies també són força conscients que les factures de les companyies de subministraments no són fàcils d'entendre i que de vegades se'ls cobren partides indegudes o excessives.
21. En algunes d'aquestes sessions s'ha manifestat la percepció que hi ha municipis que ajuden més les famílies en situació de pobresa energètica que altres. Normalment, aquesta comparació odiosa s'ha fet en relació amb l'Ajuntament de Barcelona.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

22. També s'ha produït algun debat sobre la situació d'altres Comunitats Autònomes (el País Basc) o d'altres països de la Unió Europea.
23. Un altre debat que s'ha donat en algun cas ha remès a la situació actual de l'ocupació en el sentit que els salaris baixos i la presència d'intermediaris com les empreses de treball temporal fan que, tot i estar treballant, moltes famílies tampoc no puguin fer front a totes les despeses familiars en un context, a més, d'increment de preus. Un altre increment de preus està relacionat amb els canvis de comptadors.
24. Determinades famílies han evidenciat una gran millora en les ajudes prestades pels serveis socials municipals, en els quals també han manifestat tenir-hi una gran confiança.
25. Algunes famílies han manifestat que les escoles haurien d'ajudar econòmicament les famílies en situació de pobresa amb les activitats extraescolars dels seus infants per tal que aquests, en no poder-hi participar si no hi ha aquestes ajudes, no resultin estigmatitzats.

3.3. Identificar els indicadors de valoració i les aproximacions financeres (Financial proxies)

Després de consensuar, contrastar i validar els impactes derivats de les sessions de treball amb els grups d'interès amb els tècnics municipals dels serveis socials (que van examinar tant els seus propis impactes com els de les famílies dels seus respectius municipis) i els de les empreses subministradores, en aquesta etapa s'identifiquen en primer lloc els indicadors més apropiats per a tots i cadascun d'aquests impactes. I, en segon lloc, les aproximacions financeres més ajustades per a tots i cadascun d'aquests indicadors. Els resultats es mostren a la taula 3. En la columna corresponent als indicadors, es detalla el seu valor entre parèntesi.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

IMPACTES	INDICADORS	PROXIES
GRUP D'INTERÈS EMPRESES SUBMINISTRADORES		
IMPACTE 1. Aparició d'un altre actor (l'AMB) que col·labora en la reducció dels impagaments, en la recuperació del deute i en la protecció dels clients davant dels talls de subministraments	Nombre d'empreses subministradores de serveis a la demarcació que han recuperat factures pendents o que han assegurat una continuïtat en els pagaments (13)	Estalvi econòmic per a les empreses en termes de: -Impagaments, talls i noves altes després de produir-se el tall Càlculs basats en la inversió (2015) d'un 1.000.000 € per a 1.500 famílies + 35.000 € (costos laborals, etc.)= 1.035.000 €
IMPACTE 2. Creació de treball en xarxa. Establiment de relacions amb un nou interlocutor, els serveis socials dels municipis, que realitzen una tasca professional d'atenció i identificació de famílies en situació de vulnerabilitat. Millora de la gestió de l'atenció a aquestes famílies	Nombre d'empreses subministradores de serveis a la demarcació que han establert relacions amb els serveis socials municipals (13)	<i>No monetitzat per falta de bases sòlides de càlcul del que aquest impacte ha representat per a les empreses subministradores</i>
IMPACTE 3. Sensibilització sobre pobresa energètica en el si del servei d'atenció al client i de tota l'empresa en general.	Nombre d'empreses subministradores de serveis a la demarcació (13) i nombre total de treballadors afectats	Estalvi en el cost d'un cicle de xerrades o d'un curs de sensibilització sobre pobresa energètica i poblacions vulnerables Estimació mínima: 13 cursos (1 per empresa) x 1.400 € (Preu del curs de 20 hores)
GRUP D'INTERÈS TREBALLADORS SOCIALS		
IMPACTE 4. Increment de la satisfacció professional per la intensificació de les ajudes (impacte positiu que les mateixes famílies han evidenciat). Sensació de respir gràcies al fet de disposar d'un nou recurs (el Fons de l'AMB) per evitar situacions de major exclusió	Nombre de serveis socials municipals (tots els de la demarcació, 35) i nombre de treballadors socials afectats	Estalvi en un curs presencial de 8 h. d'autoregulació emocional Preu del curs: 80 €/persona

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

<p>IMPACTE 5. Introducció dels serveis socials en un àmbit nou, com a mínim de manera massiva: els subministraments de serveis bàsics.</p>	<p>Nombre de serveis socials municipals (tots els de la demarcació, 35) nombre de treballadors socials que han incrementat els seus coneixements sobre la pobresa energètica en base a autoformació</p>	<p>Estalvi en un curs o en un cicle de xerrades sobre pobresa energètica Estimació mínima: 185 € i 2,5 treballadors de mitjana</p>
<p>IMPACTE 6. Millora professional gràcies a la creació d'un circuit normalitzat de gestió que té una repercussió positiva en el Pla de Treball Familiar. Increment del vincle i de la sensació de proximitat amb les famílies afectades que obre la porta a treballar amb elles altres aspectes (gestió econòmica familiar).</p>	<p>Nombre de serveis socials municipals (tots els de la demarcació, 35) i nombre de treballadors socials afectats</p>	<p>Estimació de l'estalvi en el nombre d'hores que dediquen a cada família pel fet de ser més eficients en l'abordatge integral dels casos. Estimació mínima: 2,5 treballadors/municipi</p> <p><i>No monetitzat en considerar que aquest impacte i el següent s'anul·len mútuament</i></p>
<p>IMPACTE 7. Augment de la càrrega de feina. Increment del volum de les demandes que es fan als serveis socials. Situació de saturació i de col·lapse dels equips per la complexitat del procediment. Realització de multitud de tasques burocràtiques que no els correspondrien i que haurien d'assumir les empreses subministradores. Increment de les hores de dedicació. Retards en la realització d'altres tasques que són més pròpies dels serveis socials. Desvirtuació de la tasca socio-educativa que és pròpia dels serveis socials</p>	<p>Nombre de serveis socials municipals (tots els de la demarcació, 35) i nombre de treballadors socials afectats</p>	<p>Cost del temps que els serveis socials no han pogut dedicar a altres tasques pròpies. Càlcul hipotètic: 35 municipis x 2,5 x nombre d'hores estalviades/servei x cost hora</p> <p><i>No monetitzat en considerar que aquest impacte i l'anterior s'anul·len mútuament</i></p>
<p align="center">GRUP D'INTERÈS FAMÍLIES EN SITUACIÓ DE POBRESA ENERGÈTICA</p>		
<p>IMPACTE 8. Alleujament i disminució de l'angoixa i increment relatiu de la tranquil·litat i de la sensació d'alleujament per no</p>	<p>Nombre total de famílies en situació de pobresa energètica que s'han beneficiat dels</p>	<p>Estalvi en teràpia psicològica o en medicacions</p>

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

<p>haver de témer i patir talls de subministraments i “poder arribar a final de mes” encara que no poder afrontar despeses imprevistes</p>	<p>ajuts del Fons de l'AMB i n'ha millorat el benestar (1.500)</p>	<p>Estimacions mínimes: 90% de famílies beneficiades; 1 hora mensual de teràpia a 60 €.</p>
<p>IMPACTE 9. Redistribució de la despesa familiar. Dedicació dels recursos econòmics estalviats a altres finalitats, en especial a l'alimentació dels infants, a despeses farmacèutiques i a la reducció d'altres deutes contrets o al pagament d'altres factures de subministraments. Evitació de situacions de major degradació i del risc de caure en situacions d'exclusió severa. Preservació i garantia dels infants. Millora de la seva alimentació i de les seves condicions de vida. Disminució del nivell d'ansietat que poden patir com a testimonis d'una situació de vulnerabilitat</p>	<p>Nombre total de famílies en situació de pobresa energètica que s'han beneficiat dels ajuts del Fons de l'AMB (1.500)</p>	<p><i>Aquesta redistribució de la despesa familiar no es monetitza per manca de bases sòlides de càlcul però té un efecte important en l'economia local</i></p>
<p>IMPACTE 10. Increment de la sensibilització respecte a l'estalvi energètic i al control del consum per exemple utilitzant determinats electrodomèstics en la franja horària més barata. Conscienciació dels infants en el sentit d'aprendre aquests hàbits d'estalvi</p>	<p>Nombre de famílies de la demarcació que han experimentat aquesta sensibilització energètica</p>	<p>Cost de la formació en eficiència energètica Estimacions mínimes: 75% de famílies sensibilitzades i 60 € cost de la formació</p>
<p>IMPACTE 11. Increment de la qualitat de vida psico-emocional. Increment de l'autoestima Sentiment de dignificació per poder tenir cobertes aquestes necessitats bàsiques i reconeguts també uns drets bàsics. Millora de la relació amb l'entorn proper per poder oferir una millor imatge personal. Millora del confort i de la qualitat de vida gràcies a poder cobrir necessitats bàsiques com per exemple disposar d'un nivell tèrmic adequat i poder-se dutxar més sovint. Però</p>	<p>Nombre de famílies de la demarcació que han experimentat aquest increment de la qualitat de vida</p>	<p><i>No monetitzat per falta de bases sòlides de càlcul respecte al nombre de famílies</i></p>

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

aquesta millora no és general: moltes d'aquestes famílies no posen mai la calefacció o les estufes		
IMPACTE 12. Millora de la salut física, disminució dels refredats, de les malalties òssies i respiratòries, disminució de la depressió i dels trastorns del son. Disminució del consum de medicacions i de les visites mèdiques	Nombre de famílies de la demarcació que han experimentat aquesta millora del seu estat de salut	<i>Estalvi farmacològic i mèdic no monetitzat per falta de bases sòlides de càlcul</i>
IMPACTE 13. Sentiment de vergonya pel fet d'haver de sol·licitar aquestes ajudes i d'impotència per considerar-se víctimes d'una situació injusta	Nombre de famílies que han experimentat aquest sentiment	<i>No monetitzat per falta de bases sòlides de càlcul</i>
ALTRES IMPACTES		
IMPACTE 14. Beneficis mediambientals com a conseqüència de la sensibilització de les famílies en situació de pobresa energètica en matèria d'estalvi i eficiència energètica	Nombre de famílies que han contribuït a la millora ambiental	Impacte ambiental. Estalvi corresponent a 18.346.200 famílies (Estat espanyol, 2015)= 5.350.000.000 €. (11.000.000 tones de CO2, 50.804 GWh) Estimació mínima de famílies que han contribuït a la millora ambiental gràcies, indirectament, al fons de l'AMB: 75% de les famílies (1.125)

Taula 3. Impactes, indicadors i aproximacions financeres.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

3.4. Calcular el valor generat per cada impacte i depurar els resultats. Mesura de l'Impacte global

Per a cada impacte identificat, s'ha calculat la quantitat de canvi en funció de les aproximacions financeres (proxies) que ens serveixen per monetitzar-los. Les fonts utilitzades i els detalls del càlcul i es poden veure a l'Annex 3. Els resultats s'han depurat en funció dels paràmetres PM (pes mort), DT (detriment) i AT (Atribució) descrits a l'apartat metodològic d'aquest informe. Els canvis que suposen un impacte negatiu s'indiquen amb signe "-" i es resten dels impactes positius. S'ha considerat que cap dels impactes identificats ha produït el Desplaçament (DT) d'algun altre impacte.

El resultat del càlcul i l'abast de cadascun dels canvis es descriuen a la Taula 4.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Empreses de Subministres	Indicador	Proxy	Quantitat de l'indicador	Valor unitari del Proxy (€)	Valor Generat (€)	Depuració			Impacte (€)	Perceptor del retorn	Directe /Indirecte	RSI de cada Impacte
						D T	A T	P M				
IMPACTE 1. Aparició d'un altre actor (l'AMB) que col·labora en la reducció dels impagaments, en la recuperació del deute i en la protecció dels clients davant dels talls de subministraments	Nombre d'empreses subministradores de serveis a la demarcació que han tingut impagaments. 13	Estalvi econòmic per a les empreses en termes de impagaments, talls i noves altes després de produir-se el tall.	Despeses energètiques de 1500 famílies	1.000000	1.000000	0	0	0	1.000000	Empreses de subministres	D	0,97

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

IMPACTE 3. Sensibilització sobre pobresa energètica en el si del servei d'atenció al client	Nombre d'empreses subministradores de serveis a la demarcació 13 i nombre total de treballadors afectats.	Estalvi en el Cost d'un curs de 20 h sobre ajuda a col·lectius vulnerables (Font: Creu Roja) = 1400 €	13	1400	18200	33	0	0	12194	AAPP	I	0,01
GRUP D'INTERÈS TREBALLADORS SOCIALS	Indicador	Proxy	Quantitat de l'indicador	Valor unitari del Proxy (€)	Valor Generat (€)				Directe /Indirecte	RSI de cada Impacte		0,00

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

<p>IMPACTE 4. Increment de la satisfacció professional per la intensificació de les ajudes (impacte positiu que les mateixes famílies han evidenciat). Sensació de respir gràcies al fet de disposar d'un nou recurs (el Fons de l'AMB) per evitar situacions de major exclusió</p>	<p>nombre de treballadors socials afectats. 2,5 treballadors x 35 SBAS</p>	<p>Estalvi en un curs presencial de 8 h. d'autoregulació personal</p>	<p>87,5</p>	<p>80</p>	<p>7000</p>	<p>33</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>4690</p>	<p>AAPP</p>	<p>I</p>	<p>0,00</p>
---	--	---	-------------	-----------	-------------	-----------	----------	----------	-------------	-------------	----------	-------------

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

<p align="center">IMPACTE 5. Introducció dels serveis socials en un àmbit nou, com a mínim de manera massiva (la gestió de la provisió dels subministraments de serveis bàsics)</p>	<p align="center">nombre de treballadors socials que han incrementat els seus coneixements sobre la pobresa energètica en base a autoformació</p>	<p align="center">Estalvi en cost d'un curs Pobresa energètica i Serveis Socials</p>	<p align="center">87,5</p>	<p align="center">185</p>	<p align="center">16187,5</p>	<p align="center">33</p>	<p align="center">0</p>	<p align="center">0</p>	<p align="center">10845,625</p>	<p align="center">AAPP</p>	<p align="center">I</p>	<p align="center">0,01</p>
<p align="center">GRUP D'INTERÈS FAMÍLIES EN SITUACIÓ DE POBRESA ENERGÈTICA</p>	<p align="center">Indicador</p>	<p align="center">Proxy</p>	<p align="center">Quantitat de l'indicador</p>	<p align="center">Valor unitari del Proxy (€)</p>	<p align="center">Valor Generat (€)</p>				<p align="center">Directe /Indirecte</p>	<p align="center">RSI de cada Impacte</p>		

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

<p>IMPACTE 8. Alleujament i disminució de l'angoixa i increment de la tranquil·litat per no haver de témer ni patir talls de subministraments i "poder arribar a final de mes". Increment de la qualitat de vida psico-emocional. Increment de l'autoestima Sentiment de dignificació per poder tenir cobertes aquestes necessitats bàsiques i reconeguts també uns drets bàsics</p>	<p>Nombre total de famílies en situació de pobresa energètica que s'han beneficiat dels ajuts del Fons de l'AMB i n'ha millorat el benestar:</p>	<p>partint de la hipòtesi de que un 90% de famílies han millorat: 1500 x 0,9 x 60 €/h x 1 hora teràpia/mes (càlcul de mínims) x 12 mesos= 972.000 €</p>	<p>1350</p>	<p>60</p>	<p>972000</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>0</p>	<p>972000</p>	<p>AAPP</p>	<p>I</p>	<p>0,94</p>
--	--	--	-------------	-----------	---------------	----------	----------	----------	---------------	-------------	----------	-------------

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

IMPACTE 10. Increment de la sensibilització respecte a l'estalvi energètic, per exemple utilitzant determinats electrodomèstics en la franja horària més barata. Aprenentatge d'aquest hàbits també per part dels infants.	Nombre de famílies de la demarcació que han experimentat aquesta sensibilització energètica= 75% del total	cost formació Taller Evolució Energètica , Escola de l'Energia	1125	40	45000	33	0	0	30150	Famílies	I	0,03
MEDIAMBIENTAL	Indicador	Proxy	Quantitat de l'indicador	Valor unitari del Proxy (€)	Valor Generat (€)				Directe /Indirecte	RSI de cada Impacte		
IMPACTE 14. Impacte mediambiental.	Famílies que estalvien energia. 75% del total de 1500 famílies	Cost de l'Estalvi energètic degut a les famílies sensibilitzades. 287,34 €/família	1125	287,34	323257,5	0	0	0	323257,5	AAPP	I	0,31

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Altres retorns	Indicador	Proxy	Quantitat de l'indicador	Valor unitari del Proxy (€)	Valor Generat (€)				Directe /Indirecte	RSI de cada Impacte		
Contractació Tècnic Gestió (cost empresarial 35.000 €)	Nombre de Tècnics de Gestió del Programa	Retorn directe a les administracions en concepte IRPF + Seguretat social	1	13300	13300	0	0	0	13300	AAPP	D	0,01
		Retorn directe a l'economia local	1	21700	21700	0	0	0	21700	Economia local	D	0,02
									2.388.137,13	TOTAL RETORNS		

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

A continuació detallem els beneficiaris dels diferents retorns.

Taula 5. Retorns per beneficiaris

RETORNS PER BENEFICIARIS	IMPORT (€)
Empreses subministradores	1.000.000,00
Administracions públiques	1.336.387,13
Famílies	30.150,00
Economia local	21.700,00
TOTAL RETORNS	2.388.137,13

Amb tota la informació generada en forma de retorns monetitzats, ja estem en condicions de calcular la ràtio de retorn global.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

3.5. Càlcul de l'RSI

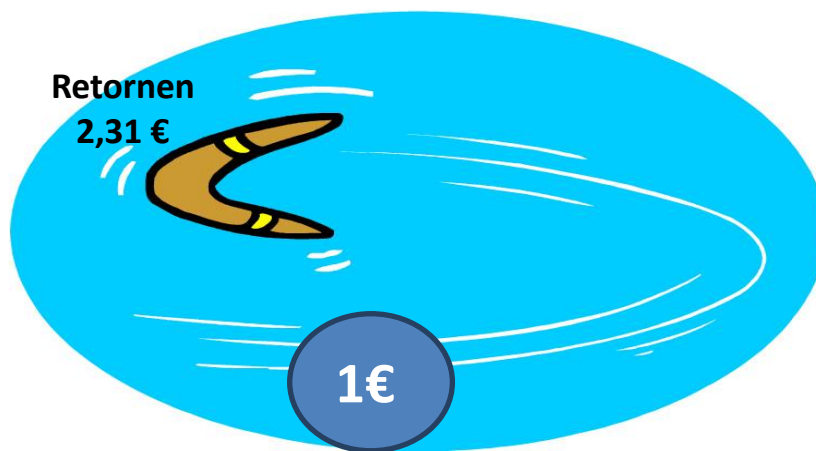
A partir de la suma del l'impactes generats i de la inversió necessària per dur a terme l'activitat, calculem la ràtio RSI com,

$$RSI = \frac{\text{Impacte Generat}}{\text{Inversió Realitzada}} = \frac{2.388.137,13 \text{ €}}{1.035.000,00 \text{ €}}$$

RSI = 2,31

Per cada Euro invertit per l'Àrea Metropolitana de Barcelona en el Fons de lluita contra la pobresa energètica, es generen 2,31 € en concepte de valor social i econòmic

Figura 1. Retorn social i econòmic en funció de les inversions necessàries expressat com a tant per unitat d'inversió (RSI).



4. ANÀLISI DELS IMPACTES

Els càlculs i estimacions demostren els retorns generats pel Fons de lluita contra la pobresa energètica impulsat per l'Àrea Metropolitana de Barcelona durant l'any 2015.

4.1 Resultats agrupats

4.1.1 Retorns directes i indirectes

En una primera classificació dels impactes mesurats, presentem de manera diferenciada els impactes que retornen de **manera directa** i els **retorns indirectes**, fruit dels impactes evidenciats pels Grups d'Interès i que es concreten en forma d'estalvis i beneficis. Tots els retorns directes formen part dels comptes anuals presentats. En canvi, els retorns indirectes, malgrat existeixen, no s'han tingut en compte en la comptabilitat, degut a que no afloren de manera explícita i no formen part de cap capítol comptable.

La següent figura mostra el valor generat per cada euro invertit en funció de si els retorns són directes o indirectes.



Figura 2. Distribució del retorns en funció de la seva naturalesa directa o indirecta.

L'anàlisi dels resultats és més ric quan incloem els perceptors dels impactes generats. La Taula 5 resumeix els imports dels retorns i la contribució a la ràtio global RSI.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Taula 5. Distribució de l'impacte mesurat en funció dels perceptors i de la seva naturalesa directa o indirecta.

Perceptor del Retorn Generat	Impacte (€)	RSI parcial
Retorns a les Administracions Públiques	1.336.287,13	1,29
Retorn Directe a les Administracions Públiques en concepte d'aportacions a la seguretat social i IRPF	13.300	0,01
Retorn Indirecte a les Administracions Públiques	1.322.987,12	1,28
<ul style="list-style-type: none"> Estalvi en formació-sensibilització sobre pobresa energètica dels treballadors de les empreses subministradores 	12.194	0,01
<ul style="list-style-type: none"> Increment de la satisfacció professional dels treballadors dels serveis socials municipals 	4.690	0,00
<ul style="list-style-type: none"> Introducció dels serveis socials en un àmbit nou com ho és el dels subministraments bàsics 	10.845,625	0,01
<ul style="list-style-type: none"> Alleujament i disminució de l'angoixa-estalvi en atenció psicològica de les famílies 	972.000	0,94
<ul style="list-style-type: none"> Impacte mediambiental-estalvi per la disminució de les emissions de CO2 degudes a un més eficient consum energètic 	323.257,5	0,31
Retorns (directes) a les empreses subministradores	1.000.000,00	0,97
Retorn (directe) a l'entorn comunitari (dinamització econòmica)-líquid a percebre per part dels recursos contractats per a la gestió del Fons	21.700	0,02
Retorns (indirectes) a les famílies en concepte d'estalvi en cursos de formació en matèria d'eficiència energètica	30.150	0,03

De la taula es desprèn que els retorns directes representen una ràtio RSI de 1:1, mentre que els retorns indirectes suposen una ràtio RSI de 1:1,31. Així, per cada Euro que l'AMB destina al Fons, es generen 1,31 € en forma d'estalvis a partir dels impactes evidenciats per cada Grup d'Interès.

També és interessant destacar que malgrat que un impacte determinat pot haver aflorat en un grup d'interès, el perceptor del retorn en termes econòmics pot ser diferent. Així per exemple, l'autoaprenentatge realitzat pels treballadors socials municipals en matèria de subministraments bàsics representa un estalvi per a les Administracions Públiques en termes de formació no impartida.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Pel que fa als **retorns directes**, la major part corresponen a les empreses subministradores de serveis, que perceben uns ingressos (1.000.000 d'€ l'any 2015) que si no hagués existit el Fons de l'Àrea Metropolitana de Barcelona no haurien obtingut o no si més no en la seva totalitat.

Més enllà de la contribució al desenvolupament econòmic local procedent de l'alliberament d'uns recursos familiars per a la compra de productes en l'entorn comercial immediat (Impacte 8) que no s'ha monetitzat per la manca de bases sòlides de càlcul, s'ha considerat que una part dels costos laborals (21.700 € de 35.000 €) representats per la contractació d'una persona encarregada de la gestió d'aquests Fons també es tradueix en un retorn a l'entorn comunitari immediat. La resta d'aquests costos laborals (13.300 €) s'han considerat un retorn directe a les Administracions Públiques en concepte d'IRPF i de contribucions al sistema de Seguretat Social.

Com es pot apreciar en la taula 5, la totalitat de la inversió realitzada es retorna de manera directa (ràtio RSI 1:1).

Com ja s'ha explicat en altres punts d'aquest informe, un dels principals objectius de tot estudi basat en l'aplicació de la metodologia del Retorn Social de la Inversió és precisament detectar i monetitzar el màxim nombre possible dels **retorns indirectes** o extrafinancers que es generen i que, per tant, no estan reflectits de manera directa en el balanç econòmic.

En el cas del Fons de lluita contra la pobresa energètica impulsat per l'Àrea Metropolitana, **el valor extrafinancer generat, és a dir, els beneficis i estalvis derivats, suposen un retorn de 1,31 € per cada euro invertit.** Així, doncs,

Per cada euro que es deixés d'invertir en el servei, les administracions, les famílies i en general el teixit social, haurien d'aportar 1,31 euros com a contraprestació.

Com es pot veure en la taula 5, s'inclouen aquí els retorns dels impactes enunciats pels diferents grups d'interès. De nou, és important de fer notar que malgrat que un impacte determinat pot haver afluït en un grup d'interès, el receptor del retorn en termes econòmics pot ser diferent.

En aquest sentit, i des del punt de vista estrictament econòmic, les Administracions públiques s'han considerat beneficiàries de pràcticament tots aquests retorns indirectes, atès que tant

- L'increment de la sensibilització en matèria de pobresa energètica i col·lectius vulnerables que les empreses subministradores han assolit gràcies a la interacció amb els serveis socials municipals que la creació del Fons de lluita contra la pobresa energètica ha comportat;
- L'alleujament, ni que sigui parcial, de l'angoixa de les famílies en situació de pobresa energètica derivat de la cobertura d'algunes si més no de les factures dels subministraments;
- L'increment de la satisfacció professional dels treballadors socials municipals com a conseqüència de poder ajudar un major nombre de famílies dels seus respectius municipis i de poder treballar de manera més eficient amb aquestes famílies;
- La introducció a gran escala dels serveis socials en l'àmbit de la lluita contra la pobresa energètica

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Han comportat estalvis a les administracions en matèria, respectivament, de:

- Formació en eficiència energètica;
- Atenció psicològica o medicacions;
- Autoregulació emocional; i
- Formació en pobresa energètica.

Alhora, també és notable el retorn indirecte a les administracions públiques derivat d'un impacte mediambiental positiu conseqüència de la reducció de les emissions de CO₂ i, doncs, de la contaminació atmosfèrica.

L'única excepció, en termes del beneficiari econòmic d'aquests retorns indirectes, el constitueixen les pròpies famílies en situació de pobresa energètica en tant que han realitzat un autoaprenentatge en matèria d'estalvi energètic.

4. CONCLUSIONS

1. El mapa d'impactes del Fons metropolità de lluita contra la pobresa energètica resultat de les sessions de discussió amb els grups d'interès es compon de 12 impactes positius i 2 de negatius de diferents intensitat.
2. Són impactes positius:
 - a. La mateixa existència del Fons amb una dotació destinada a cobrir impagaments de factures i evitar l'acumulació de deutes.
 - b. L'emergència d'una relació entre les empreses subministradores i els serveis socials municipals.
 - c. La sensibilització sobre pobresa energètica en el si de les empreses subministradores.
 - d. La satisfacció dels professionals dels serveis socials municipals per poder ajudar més famílies vulnerables gràcies a l'existència d'aquest Fons.
 - e. La introducció plena dels serveis socials municipals en l'àmbit de la lluita contra la pobresa energètica considerada com un aprenentatge.
 - f. L'optimització del treball amb les famílies vulnerables gràcies a la introducció d'un circuit més estandarditzat de gestió de les ajudes.
 - g. L'alleujament i la disminució de l'angoixa de les famílies vulnerables davant la disminució del risc de patir talls de subministraments, que en efecte han disminuït.
 - h. La redistribució de la despesa familiar com a conseqüència dels ajuts procedents del Fons metropolità. Evitació de situacions d'exclusió severa i millora de la protecció dels infants.
 - i. L'increment de l'estalvi energètic familiar mitjançant un menor consum i un ús més eficient dels aparells domèstics.
 - j. El sentiment de dignificació de les famílies vulnerables en poder cobrir les seves necessitats bàsics i incrementar ni que sigui mínimament la seva qualitat de vida.
 - k. Millora de la salut física i psíquica dels membres d'aquestes famílies.
 - l. La reducció de les emissions de CO2 com a resultat de la sensibilització en matèria de despesa energètica.
3. Són impactes negatius:
 - a. L'increment de la càrrega de treball administratiu en els serveis socials municipals amb retards en les feines que els són més pròpies i una desvirtuació de la seva labor més característica.
 - b. El sentiment de vergonya de les famílies vulnerables a l'haver de demanar ajudes, agreujat pel fet de considerar-se víctimes d'una situació injusta.
4. Els impactes positius es podrien resumir sota la forma d'aquests grans titulars:
 - a. DISMINUCIÓ DELS TALLS DE SUBMINISTRAMENTS.
 - b. ALLEUJAMENT FAMILIAR.
 - c. MILLORA DEL TREBALL AMB LES FAMÍLIES VULNERABLES.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

- d. SENSIBILITZACIÓ SOBRE POBRESA ENERGÈTICA.
 - e. OPTIMITZACIÓ DEL CONSUM ENERGÈTIC FAMILIAR.
 - f. MILLORA DEL CONEIXEMENT DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS.
 - g. FORMACIÓ I APRENENTATGES.
 - h. MILLORA MEDIAMBIENTAL.
5. Tanmateix, no hi ha un acord unànimе entre totes les persones entrevistats pel que fa a tots aquests impactes positius. En aquest sentit, resulten especialment controvertits els següents:
- a. La millora del treball dels serveis socials municipals amb les famílies vulnerables gràcies a la introducció d'un circuit normalitzat de gestió de les ajudes a aquestes famílies xoca amb l'increment de la càrrega administrativa que els serveis socials municipals han d'assumir com a conseqüència de l'increment de les famílies vulnerables que hi acudeixen (impacte negatiu 1). Alhora, els serveis socials municipals addueixen que moltes d'aquestes tasques administratives haurien de ser realitzades per les pròpies empreses subministradores.
 - b. L'optimització del consum energètic familiar. Algunes veus han expressat la possibilitat que les ajudes públiques rebudes hagin tingut un efecte pervers en les famílies receptores "relaxant-les" i fent que incrementessin el seu consum. La nostra posició com a equip investigador és, però, absolutament contrària a aquesta visió: les famílies entrevistades han estat molt eloqüents quant a l'estalvi energètic que practiquen i que possiblement aquestes ajudes encara han incrementat.
6. Respecte als segon impacte negatiu consignat, volem constatar dues conclusions:
- a. La vergonya que les famílies vulnerables han manifestat sentir pel fet d'haver d'adreçar-se als serveis socials municipals per demanar ajudes contra la pobresa energètica també comporta l'existència d'una bossa oculta de persones i famílies en situació de pobresa o vulnerabilitat energètica desateses. Aquest fet ha estat explícitament manifestat per algunes de les famílies participants en els grups de discussió.
 - b. La contrapartida positiva d'aquest sentiment de vergonya és l'apoderament progressiu de les famílies a mesura que el vencien i adquirien una major consciència dels seus drets com a ciutadans/ciutadanes.
7. Els beneficiaris de la creació del Fons metropolità de lluita contra la pobresa energètica són, doncs, els següents:
- a. Les famílies vulnerables.
 - b. El teixit comercial immediat de les famílies vulnerables en tant que beneficiari de la redistribució de la despesa d'aquestes famílies vers altres partides.
 - c. Les empreses subministradores.
 - d. Els tècnics dels serveis socials municipals.
 - e. Les Administracions públiques principalment en tant que receptores finals dels estalvis en matèria de despesa farmacèutica, mesures contra la contaminació atmosfèrica i autoformació dels tècnics municipals de serveis socials.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

8. La ràtio de retorn estimada és de 1:2,31, és a dir, que per cada Euro invertit en aquest Fons metropolità s'han generat 2,31 € de beneficis o estalvis econòmics a partir dels impactes pròpiament directes o financers i dels impactes indirectes o extrafinancers, és a dir, socials i mediambientals.
9. D'aquesta ràtio de retorn 1 € correspon als primers impactes (directes o financers) i 1,31 € als segons impactes (indirectes, extrafinancers, socials o mediambientals).
10. A banda de la generació de beneficis o estalvis indirectes addicionals, la totalitat de la inversió efectuada per l'Àrea Metropolitana en aquest Fons es retorna de manera directa.
11. El Fons de l'Àrea Metropolitana de Barcelona ha representat, com ja s'ha assenyalat, una disminució de les angoixes familiars i una major protecció dels infants d'aquelles famílies que en tenen. Tanmateix, la multiplicitat de les situacions problemàtiques que viuen aquestes famílies (atur, etc.) ha comportat que aquestes ajudes no els permetessin sortir d'una situació de risc social.
12. Tampoc no s'ha produït una millora significativa de la seva qualitat de vida. L'estalvi generat pel pagament públic de determinades factures de subministraments no ha estat tan gran com perquè hi hagués un impacte significatiu al respecte, com ho prova el fet, per exemple, que un gran percentatge de les famílies entrevistades utilitzin ben poc la calefacció i segueixin escalfant-se fonamentalment amb mantes.

5. RECOMANACIONS A L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Aquest apartat de l'estudi es nodreix dels inputs rebuts dels participants en els diferents grups d'interès. Val a dir que en aquesta relació s'han omès totes aquelles recomanacions o suggeriments fets per les famílies en situació de vulnerabilitat que hem considerat que no eren competència de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

1. Millora de la coordinació entre els diferents actors implicats en la gestió dels ajuts a les famílies en situació de pobresa energètica: les empreses subministradores, els serveis socials municipals, les entitats de la societat civil i la pròpia Àrea Metropolitana de Barcelona.
2. Reestructuració del Fons de l'Àrea Metropolitana de Barcelona vers polítiques més preventives que les actuals, que són exclusivament pal·liatives o reactives.
3. La inclusió, en aquest Fons, de mesures de formació energètica per als treballadors socials municipals que alhora pugui revertir en assessorament energètic a les famílies vulnerables.
4. Conjuntament amb altres administracions i sobretot amb els municipis d'aquesta demarcació, vetllar perquè les empreses subministradores no continuïn exercint determinats tipus de pressió sobre les famílies que ja han estat reconegudes com a vulnerables i una part de les factures energètiques de les quals ja són assumides pels ajuntaments.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Annex 1. Plantilla d'identificació dels Canvis o Impactes

RSI PROGRAMES DE REDUCCIÓ DE LA POBRESA ENERGÈTICA IMPULSATS PER L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA- Descriu com t'ha influït la teva participació en aquests programes. Tingues en compte l'evolució que has experimentat des de l'inici de la recepció d'aquests ajuts.

	Descriu el canvi experimentat	Intensitat de l'impacte o canvi experimentat			
		4	3	2	1
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Annex 2. Participants en les sessions de treball

24 Octubre 2017: Focus grup amb representants de les empreses subministradores AGBAR i Gas Natural Fenosa. 3 Participants.

31 Octubre 2017: Focus grup amb representants de les entitats Fundació ABD, Ecoserveis i Aliança contra la Pobresa Energètica. 3 Participants.

22 Novembre 2017: Entrevista amb dues representants d'ENDESA.

30 Novembre 2017: Focus Grup amb 10 famílies (11 persones) en situació de pobresa energètica de l'Hospitalet de Llobregat.

30 Novembre 2017: Entrevista amb la Cap de Centre de l'Àrea Bàsica de Serveis Socials del Districte 6 de l'Hospitalet de Llobregat (Barris de Bellvitge i El Gornal).

4 Desembre 2017. Focus Grup amb 2 famílies (3 persones) en situació de pobresa energètica de Sant Adrià de Besòs.

4 Desembre 2017: Entrevista amb la Cap de Serveis Socials de l'ajuntament de Sant Adrià de Besòs.

14 Desembre 2017: Focus Grup amb 9 persones (9 famílies) en situació de pobresa energètica de Sant Cugat del Vallès.

20 Desembre 2017: Entrevista amb una treballadora social de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

17 Gener 2018. Focus Grup amb 4 persones (4 famílies) en situació de pobresa energètica de Cornellà de Llobregat.

17 Gener 2018. Entrevista amb una treballadora del Servei d'Informació i Primera Acollida i amb un tècnic de l'Oficina d'Eficiència Energètica de Cornellà de Llobregat.

19 Gener 2018. Focus Grup amb 6 persones (6 famílies) en situació de pobresa energètica de Sant Adrià de Besòs.

24 Gener 2017. Focus Grup amb 5 persones (5 famílies) en situació de pobresa energètica de Cornellà de Llobregat.

31 Gener 2017. Focus Grup amb 10 persones (10 famílies) en situació de pobresa energètica del Prat de Llobregat.

31 Gener 2017. Entrevista amb una treballadora social de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Annex 3. Fonts i referències utilitzades per als càlculs

Aquest annex representa una explicitació dels càlculs efectuats per a l'obtenció de la ràtio RSI. En aquest sentit, en aquest annex s'inclouen únicament els impactes monetitzats.

Alhora, aquest annex relaciona totes les fonts consultades per als diferents càlculs. Aquestes fonts també apareixen a peu de cada càlcul concret.

Relació de fonts

CC.OO. *Conveni col·lectiu d'oficines i despatxos de Catalunya 2017 - 2018* (<https://www.ccoo-servicios.es/archivos/catalunya/conveni-oodd-2017-18-signat.pdf>).

Creu Roja (<http://www.creuroja.org/AP/cm/3445P199L1/La-Creu-Roja-a-Lleida-dedica-una-formacio-a-l-ajuda-dels-col-lectius-vulnerables.aspx>) i Consell Comarcal de la Noguera (<http://www.ccnoguera.cat/artesadesegre/images/la%20relaci%C3%B3%20d%27ajuda%20en%20colectius%20vulnerables.pdf>).

DALEPH. Àrea de Desenvolupament Social i Econòmic (2017). *Informe sobre la situació de les prestacions socials municipals a l'Àrea Metropolitana de Barcelona* (<http://www.amb.cat/documents/11708/6230355/Estudi+Politiques+Socials.pdf/5313e056-aed9-4876-9509-547c7022615e>).

Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (2015), *Resolució EMO/1829/2015, de 31 de juliol, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'acord sobre taules salarials corresponents a l'any 2015, del Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya 2012-2014* (http://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=700050&language=ca_ES).

Escola de l'Energia (www.escolaenergia.com).

IDESCAT i INE, *Estadística de Despesa en Consum de les Llars i Enquesta de Pressupostos Familiars* (<https://www.idescat.cat/pub/?id=edcl>).

Inteligència emocional y coaching (<https://www.inteligenciaemocionalycoaching.com>).

SOLÀ SUGRAÑES, Martí (2016), *10º índice de eficiencia energética en el hogar*, Fundación Gas Natural Fenosa, (<http://www.prensa.gasnaturalfenosa.com/wp-content/uploads/2016/06/Presentacion-IEEH.pdf>).

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

Detall dels càlculs

EMPRESSES DE SUBMINISTRES	Aproximació financera al càlcul de l'estalvi o benefici	Quantitat valor (€)	PM	DT	AT	Impacte
APARICIÓ D'UN NOU ACTOR	Estalvi econòmic en concepte d'impagaments, talls i noves altes	1.000.000	0	0	0	1.000.000

Font: DALEPH. Àrea de Desenvolupament Social i Econòmic (2017). *Informe sobre la situació de les prestacions socials municipals a l'Àrea Metropolitana de Barcelona*

EMPRESSES DE SUBMINISTRES	Aproximació financera al càlcul de l'estalvi o benefici	Quantitat valor (€)	PM	DT	AT	Impacte
SENSIBILITZACIÓ	Cost d'un curs sobre ajuda a col·lectius vulnerables	18.200	33	0	0	12.194

Càlcul del cost= Curs de 20 h x 70 €/h= 1.400 € x 13 empreses= 18.200 x 0,67 (1-0,33 en concepte de Pes Mort)= 12.194 €.

Font: Creu Roja i Consell Comarcal de la Noguera.

TREBALLADORS SOCIALS	Aproximació financera al càlcul de l'estalvi o benefici	Quantitat valor (€)	PM	DT	AT	Impacte
SATISFACCIÓ PROFESSIONAL	Curs presencial d'autoregulació emocional	7.000	33	0	0	4.690

Càlcul del cost: Curs de 8 h per valor de 80 € x 2,5 treballadors de mitjana x 35 municipis= 7.000 € x 0,67 (1-0,33 en concepte de Pes Mort)= 4.690 €.

Font: Inteligencia emocional y coaching.

TREBALLADORS SOCIALS	Aproximació financera al càlcul de l'estalvi o benefici	Quantitat valor (€)	PM	DT	AT	Impacte
----------------------	---	---------------------	----	----	----	---------

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

INTRODUCCIÓ EN UN ÀMBIT NOU	Curs sobre pobresa energètica i serveis socials	16.187,5	33	0	0	10.845,625
-----------------------------	---	----------	----	---	---	------------

Càlcul del cost: Curs per valor de 185 € x 2,5 treballadors de mitjana x 35 municipis= 16.187,5 x 0,67 (1-0,33 en concepte de Pes Mort)= 10.845,625 €.

Font: Escola de l'Energia

FAMÍLIES EN SITUACIÓ DE POBRESA ENERGÈTICA	Aproximació financera al càlcul de l'estalvi o benefici	Quantitat valor (€)	PM	DT	AT	Impacte
ALLEUJAMENT I DISMINUCIÓ DE L'ANGOIXA	Teràpia psicològica	972.000	0	0	0	972.000

Càlcul del cost: Teràpia psicològica per valor de 60 €/hora x estimació d'1 hora mensual de teràpia x 12 mesos de teràpia x 1.500 famílies x 0,90/1 famílies afectades= 972.000 €.

Font: Mitjana de les tarifes de diferents terapeutes.

FAMÍLIES EN SITUACIÓ DE POBRESA ENERGÈTICA	Aproximació financera al càlcul de l'estalvi o benefici	Quantitat valor (€)	PM	DT	AT	Impacte
SENSIBILITZACIÓ ENERGÈTICA	Taller sobre evolució energètica	45.000	33	0	0	30.150

Càlcul del cost: Cost del taller 40 € x 1.500 famílies x 0,75/1 de famílies sensibilitzades= 45.000 € x 0,67 (1-0,33 en concepte de Pes Mort)= 30.150 €.

Font: Escola de l'Energia

RETORN MEDIOAMBIENTAL	Aproximació financera al càlcul de l'estalvi o benefici	Quantitat valor (€)	PM	DT	AT	Impacte
	REDUCCIÓ DE LES EMISSIONS DE CO2	323.257,50 €	0	0	0	323.257,50

Càlcul de l'estalvi a partir de la consideració que el potencial d'estalvi energètic de les famílies espanyoles és del 27,4% per a un total de 18.619.045 famílies i que aquest estalvi en reducció de les emissions de CO2 suposen 5.350.000 milions d'euros anuals.

Càlcul: estalvi energètic unitari d'aquestes famílies: 5.350.000 €: 18.619.045 famílies x 1.500 famílies X 0,75/1 famílies sensibilitzades= 323.257 €.

Font: Fundación Gas Natural Fenosa

Estudi d'avaluació i mesura de l'impacte econòmic, social i mediambiental dels programes de reducció de la pobresa energètica impulsats per l'Àrea Metropolitana de Barcelona

ALTRES RETORNS	Aproximació financera al càlcul de l'estalvi o benefici	Quantitat valor	PM	DT	AT	Impacte
Contractació Tècnic Gestió (cost empresarial 35.000 €)	Retorn directe a les administracions en concepte IRPF + Seguretat social	13300	0	0	0	13300
	Retorn directe a l'economia local	21700	0	0	0	21700