

Identificació, recopilació i tractament de propostes per a la millora del Programa metropolità de mesures contra la pobresa energètica 2016-2019

DESEMBRE 2017

ÍNDIX

1. PRESENTACIÓ	Pàgina 3
2. ANTECEDENTS	Pàgina 4
3. CONTEXT DE LA INTERVENCIÓ	Pàgina 6
La pobresa energètica.	
Causes de la pobresa energètica.	
Conseqüències en les persones.	
El marc normatiu (Europa, Espanya, Catalunya).	
4. EL PROGRAMA. CONDICIONS D'ACCÉS I PROTOCOL D'ACTUACIÓ	Pàgina 14
Condicions d'accés al Programa Metropolità	
Protocol d'actuació	
Adequació del Protocol l'any 2016	
5. DESPLEGAMENT I PROCÉS D'EXECUCIÓ DE L'INFORME	Pàgina 20
Organització del treball i de la recerca.	
L'enquesta als Ajuntaments.	
El Grup de Discussió.	
6. TRACTAMENT DE LES DADES DE L'ENQUESTA	Pàgina 30
Dades rellevants de l'enquesta.	
Noves demandes i necessitats socials detectades.	
Punts forts i febles del Programa.	
Propostes de futur dels enquestats.	
7. CONCLUSIONS DE L'INFORME	Pàgina 53
8. BIBLIOGRAFIA I DOCUMENTACIÓ D'INTERÈS	Pàgina 60

1. PRESENTACIÓ.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona, està desenvolupant en els darrers anys un seguit de mesures per garantir la cohesió social del conjunt del territori, generar noves activitats econòmiques i augmentar l'ocupació. En aquest sentit, a partir de les experiències d'anys anteriors, des de 2016 està en funcionament el Pla Metropolità de suport a les polítiques socials municipals.

En aquest marc de treball, és on s'està desenvolupant des de 2015 el Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica, per ajudar als ajuntaments de l'AMB, a afrontar les noves necessitats derivades de la impossibilitat de molts dels seus veïns i veïnes per fer front a les despeses familiars dels subministraments energètics o d'aigua.

Aquest informe, fet just a la meitat de la segona fase del programa que abasta els anys 2016 al 2019, pretén abordar tres aspectes que considerem importants, no tan sols pels dos anys que resten de Programa, sinó també per preveure les propostes de millora que s'hagin d'incorporar en un futur: Obtenir informació dels ajuntaments relatives al funcionament del Programa Metropolità, avaluar els principals punts forts i febles que s'observin en el seu desenvolupament i recollir propostes pels anys vinents.

Metodològicament l'informe, està distribuït en cinc parts:

- Una presentació i una breu referència als antecedents.
- El context en el qual es produeix la intervenció, a fi de disposar de referències on col·locar els suggeriments.
- El disseny d'una enquesta, adreçada a responsables polítics i tècnics de gestió dels Ajuntaments de l'AMB.
- El tractament de les dades recollides a l'enquesta.
- L'organització d'un grup de discussió, per aprofundir en aquelles qüestions determinants del Programa Metropolità. El grup l'integren sis ajuntaments escollits segons les variables demogràfiques, socials i geogràfiques de l'AMB.
- Elaboració de les propostes i les principals reflexions de futur que hagin sorgit, tant a les enquestes com en el grup de debat, atenent criteris de quin tipus de gestions s'han de realitzar.

2. ANTECEDENTS.

La crisi econòmica i financera que des de 2008 ens està afectant, ha comportat un nivell de canvis en el model socioeconòmic del país que ens porta a afirmar que la societat europea actual és bastant diferent de la de principis del segle XXI. La destrucció del teixit empresarial i l'augment de l'atur, no va afectar solament els col·lectius menys preparats de la societat, sinó que també en va sortir molt malparada la classe mitjana d'aquest país.

Fins aquell any, la societat europea havia desenvolupat un model econòmic, que amb creixements sostinguts, permetia a la societat gaudir d'altres taxes d'ocupació, bons sistemes de protecció social i d'un acceptable nivell de cohesió social. Un escenari de benestar social, que es trenca sobtadament, i en el seu lloc apareix una societat més desigual, que en la majoria de països genera importants segments de persones i famílies vulnerables.

A Catalunya, igual que a la resta d'Espanya, les característiques pròpies de la crisi, la seva durada en el temps i la desigual sortida d'aquella que s'està produint, ha comportat que s'accentuin determinats factors que afavoreixen l'increment de les desigualtats socials: La persistència d'una elevada taxa d'atur, la reducció dels salaris i dels ingressos de les famílies i l'augment de la precarietat laboral.

Entre el 2006 i el 2010, les famílies amb rendes més baixes van perdre un 43% del seu poder adquisitiu, mentre que en el mateix període les rendes més altes només van perdre entorn el 4%, aspecte que feia augmentar la diferència entre ambdós en més d'un 20%.⁽¹⁾

Un augment de les desigualtats socials entre la població que ha anat a més des de 2010 fins ara, i que es manifesta en un considerable augment de les persones en procés d'exclusió social, i que situa a Espanya com el tercer Estat de tota la UE on més ha crescut la taxa de risc de pobresa des del 2008, únicament superat per Grècia i Xipre.⁽²⁾

Les dades indiquen, que el país avança a dues velocitats. Per un costat, els sectors benestants i per l'altre aquells que pateixen una manca progressiva de recursos econòmics.

¹ Informe Mundial sobre salaris, 2014 – 2015 (Organització Internacional del Treball).

² Eurostat. Oficina estadística de la UE. Novembre 2017.

Una realitat que ha fet emergir nous problemes als quals cal donar resposta: La nova pobresa, entesa com aquelles persones que malgrat tenir un lloc de treball, no disposen d'un nivell salarial que els permeti assolir afrontar les despeses quotidianes.

Però també, apareix el fenomen de la pobresa energètica, entesa com aquella que afecta aquelles famílies, que per manca de recursos econòmics suficients, no poden pagar les despeses d'energia i aigua de la llar.

En aquest sentit, algunes dades són prou significatives de l'abast del problema: El 17% de les llars catalanes dediquen més del 10% dels seus ingressos a l'energia ⁽³⁾, el retard en el pagament de factures afectava l'any 2015 al 9,2% de les llars de tota Espanya ⁽⁴⁾ cosa que, segons l'organització de consumidor FACUA, ha comportat 506.481 talls del subministrament, o que a tot l'Estat s'hagin tramitat 2.450.000 contractes que gaudeixen del Bo Social ⁽⁵⁾

Tanmateix, la pobresa energètica no apareix de sobte, sinó que és el resultat d'un progressiu deteriorament de les condicions socioeconòmiques i laborals de les persones. Un procés que comença amb una situació d'atur perllongat, continua amb la finalització dels subsidis d'atur o altres de similars, i acaba en els desnonaments de l'habitatge, i la necessitat urgent de rebre tot tipus de prestacions i ajuts, tant públics com privats.

Aquest context, en el que la cohesió social comença a posar-se en risc, és l'argument principal perquè l'Àrea Metropolitana de Barcelona emprengui actuacions en l'àmbit de les polítiques socials, i més en concret amb el "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica", que vol ser un instrument adreçat a no permetre que les famílies més vulnerables, no puguin recuperar un model de vida digne.

³ "La pobreza energética. Análisis de tendencias". Asociación de Ciencias Ambientales. 2014

⁴ FACUA. Consumidores en acción. 2016.

⁵ CNMC. Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. 2015

3. CONTEXT DE LA INTERVENCIÓ.

La intervenció de l'Àrea Metropolitana de Barcelona s'emmarca, tant en el principi de preservar la cohesió social de les ciutats, com en la voluntat de donar resposta a la problemàtica de la pobresa energètica entre els seus veïns i veïnes. Una intervenció que persegueix diverses qüestions:

- Donar cobertura econòmica als ajuntaments perquè aquests, evitin els talls de subministrament.
- Facilitar informació sobre facturació i tarifes als consumidors vulnerables.
- Complementar les accions dels serveis socials municipals. Així mateix es volia articular un dispositiu global per tots els ajuntaments, que garanteixi uns mínims comuns d'eficàcia.

LA POBRESA ENERGÈTICA

Les dificultats de fer front a les despeses del subministrament energètic o d'aigua han estat presents entre nosaltres, però és ara -en què el fenomen cada cop és més freqüent- quan es fa necessari assumir col·lectivament la definició de pobresa energètica.

Diversos indicadors permeten acotar el concepte, però la definició més consensuada entre els diferents agents implicats pot ser "la dificultat o la incapacitat de mantenir la llar a unes condicions adequades de temperatura a un preu just" ⁽⁶⁾, o la que fa el mateix Programa Metropolità, que diu "... la incapacitat que tenen els individus o les famílies de satisfer els pagaments recurrents dels subministraments..." ⁽⁷⁾

CAUSES DE LA POBRESA ENERGÈTICA

Entorn la problemàtica de la pobresa energètica, s'han realitzat -tant des del sector públic com des de les entitats socials- diversos treballs i estudis que aporten valor i criteri a les diferents actuacions que, uns i altres realitzen. De tots hem recollit dades i informació, però per aquest apartat de l'informe, i també de la mateixa informació de l'àmbit responsable de la qüestió a l'AMB.

⁶ "Guia. Com actuar davant la pobresa energètica" 3a edició. Associació Ecoserveis. 2014

⁷ <http://www.amb.cat/s/web/desenvolupament-socioeconomic/politiques-socials/pobresa-energetica.html>

Però hem volgut seguir les pautes que marca el realitzat per encàrrec de la Diputació de Barcelona “La pobresa energètica a la demarcació de Barcelona” (⁸), ja que pensem, que actualment és la millor reflexió que hi ha del fenomen social de la pobresa energètica, amb l’afegit de què és molt actual i està realitzat des de la proximitat dels municipis.

D’acord amb l’informe citat del 2016, o sigui pràcticament actual, hi ha quatre factors que interactuen entre ells, i que determinen la situació de pobresa energètica d’una persona:

- Les característiques del mercat energètic del país
- L’estat de manteniment i conservació dels habitatges.
- Les circumstàncies personals de cada individu o família.
- L’entorn socioeconòmic i natural.

Les característiques del mercat energètic en el país.

Entenem que existeixen factors externs als consumidors que ajuden o dificulten la situació de precarietat energètica de les persones o famílies. Tres d’aquells són importants: El preu de l’energia, la competència entre companyies subministradores i les pràctiques de comercialització.

En aquest sentit, és conegut l’elevat preu de l’electricitat a Espanya, situant-se molt per sobre de la mitjana europea. També podem esmentar, que des del 2003 al 2013 l’augment del preu pel consumidor domèstic ha augmentat un 82,2% (⁹).

Una realitat que s’entén a partir de dues consideracions: les diverses variables que actualment incideixen en el cost total de la factura, derivats tant dels diversos ajustos i pèrdues estructurals d’altres èpoques com de la mateixa fiscalitat del país, però també pròpia complexitat en el càlcul de la tarifa, en haver de combinar els costos dels diferents tipus d’energia.

Pel que fa a la competència entre empreses subministradores del mercat domèstic, tampoc la situació a Espanya ajuda gens, doncs tres empreses energètiques (Endesa, Iberdrola i Gas Natural) aglutinen la pràctica totalitat del mercat. Una situació d’oligopoli, que deixa molt indefenses a les persones més vulnerables en les seves relacions amb el mercat, i que ajuda a compensar iniciatives com les del Bo Social.

⁸ “La pobresa energètica a la demarcació de Barcelona. Propostes d’actuació des de l’àmbit local. Diputació de Barcelona. Col·lecció Eines. Sèrie Benestar i Família nº 3. 2016

⁹ CNMC <https://blog.cnmc.es/2015/11/24/cuanto-ha-subido-la-electricidad-en-los-ultimos-años>

Tampoc l'Estat Espanyol es caracteritza per un marc normatiu que protegeixi els consumidors davant de pràctiques abusives de les companyies, una situació que és més onerosa pel col·lectiu més vulnerable, com les persones grans o sense estudis. Són exemples d'això la poca transparència de les factures, les escasses facilitats per abonar les factures, o la poca qualitat dels serveis d'atenció al client de les companyies.

El nivell de manteniment de l'habitatge.

Si el preu és un factor que no ajuda a les persones vulnerables, l'estat del parc d'habitatge de Catalunya també té repercussions negatives en aquelles. En aquest sentit cal tenir present que més del 50% dels habitatges de Catalunya, van ser construïts abans que s'establissin normatives de regulació tèrmica, aspecte que no facilita el manteniment a les llars d'una temperatura adequada. Això posa en relleu la importància de disposar de polítiques de rehabilitació i manteniment, com a forma d'ajudar a abaratir la factura energètica.

Altres aspectes que cal tenir present en relació als habitatges són el tipus de sistemes de calefacció que s'utilitzen, ja que no tots són igual d'eficaços ni barats, per exemple, la majoria d'habitatges en els quals viuen les persones més vulnerables no disposen calefacció i ho supleixen amb electricitat o gas butà, amb el consegüent augment dels costos, o el fet que aquell tipus de persones viuen soles o poca família, aspecte encareix els costos de la factura energètica.

També té incidència el fet de si l'habitatge és de propietat o lloguer, doncs en funció d'una situació o altra, la predisposició per realitzar obres de millora i manteniment dels habitatges és diferent, doncs no és igual invertir en una propietat que en un habitatge de lloguer. Tampoc les ajudes públiques són les mateixes en un cas i en un altre, per tant en un cas acostumen a ser per ajudar a la rehabilitació, i en l'altre són ajudes pal·liatives per pagar el lloguer.

Circumstàncies personals dels afectats.

En aquest àmbit la principal causa és la manca d'ingressos mínims per afrontar els pagaments. Això provoca, en aquelles persones, dificultats de tot tipus que es transformen en -cada cop més freqüents- privacions en l'ús de certs electrodomèstics o d'encendre l'estufa. Amb l'afegit que, tornant al punt anterior, viuen en habitatges amb greus mancances d'aïllament tèrmic i sense sistemes de calefacció.

Però, la pobresa energètica no és l'únic problema d'aquests col·lectius de persones vulnerables, doncs també acostumen a formar part d'altres segments socials, com els o les pensionistes, de les persones en atur o que cobren subsidis, de les famílies monoparentals, de les persones grans que viuen soles i a vegades en processos de dependència funcional important... Segments socials caracteritzats tant per ingressos molt precaris, i que -paradoxalment- per la mateixa escassetat d'ingressos, tenen uns hàbits personals que els fa passar molt de temps a la llar, amb el consegüent augment de la factura energètica.

Entorn socioeconòmic i natural.

Com hem esmentat en el punt anterior, la marxa de l'economia d'un país té repercussions directes en l'increment dels segments de persones vulnerables. La sortida desigual de la crisi que s'està produint, està comportant que s'hagin hagut d'augmentar les partides pressupostàries destinades a polítiques socials, en especial aquelles destinades a prestacions d'urgència, com és el cas dels ajuts a la pobresa energètica.

En aquest sentit, segons el Cercle de Comparació Intermunicipal de Serveis Socials de la Diputació de Barcelona i referents a la demarcació de Barcelona, entre el 2013 i el 2014, els pressupostos municipals de serveis socials bàsics han passat del 46,% al 49,9%, en part degut a un important increment de les noves necessitats de prestacions urgents.

També cal considerar l'entorn natural del país, perquè malgrat que no estem en una zona geogràfica especialment freda, sí que durant l'any hi ha escenaris puntuals de fred amb temperatures molt baixes, en els quals cal emprendre actuacions concretes per apaivagar les conseqüències del clima, i que no totes les persones vulnerables poden assumir.

Aquesta pròpia característica del país, fa més important encara les mesures d'estalvi energètic que puguin posar en pràctica els mateixos ciutadans, com un millor aïllament i tancament de portes i finestres. En aquest sentit, desenvolupar -per part dels poders públics- polítiques de planificació urbana i rehabilitació de manera adequada, significa una millora ostensible de la salut de les persones, especialment els més vulnerables ⁽¹⁰⁾

¹⁰ Projecte SOPHIE. www.sophie-project.eu

CONSEQÜÈNCIES EN LES PERSONES

Els col·lectius més vulnerables no únicament pateixen els problemes derivats de la pobresa energètica, sinó que en general també es veuen afectats per altres dèficits socials que els apropen a processos de marginalitat social, Així, aquests entorns personals i familiars poc favorables són factors de risc, sobretot per la seva salut i en general per la seva qualitat de vida.

Són doncs, els problemes de salut física i mental de les persones una de les principals conseqüències de la pobresa energètica. Uns impactes en la salut de les persones, que es concreten en l'augment de la mortalitat en l'època d'hivern, l'increment de les patologies cardiovasculars, respiratòries i reumàtiques, i especialment els problemes de salut mental.

Per les persones que estan ja en situació d'una certa precarietat, haver d'afrontar situacions com no poder pagar les factures de serveis energètics o haver d'enfrontar-se a talls de subministrament, pot significar que apareguin episodis d'ansietat o de mal humor amb l'entorn, que poden tenir repercussió en altres aspectes com un baix rendiment en el treball, en els estudis o en les respectives relacions personals i/o socials.

Dos grups d'edat són especialment sensibles: La gent gran, que veu augmentar els problemes d'artritis, reumatisme i un major risc de caigudes. I els infants i adolescents, que tenen menys rendiment escolar, pateixen retards en el seu desenvolupament, augment els problemes d'asma o respiratoris i no guanyen pes adequadament.

En un altre ordre de coses, la pobresa energètica fa augmentar el risc d'incendis en els habitatges, doncs és bastant usual que en molts casos s'opti per l'ús de sistemes alternatius com les espelmes, els fogonets per cuinar, els brasers o en alguns casos, la cremada domèstica de cartó o altre objectes. Qualsevol d'aquestes pràctiques substitutòries de les fonts habituals d'energia, comporta un elevat risc d'incendi, com ha expressat reiteradament el Cos de Bombers de Catalunya.⁽¹¹⁾

De forma col·lateral, apareixen dues qüestions importants: Per un costat, la manca d'aïllament tèrmic i unes condicions calorífiques deficientes, comporta una manca de confort en l'habitatge, que propicia un major deteriorament en mobles, electrodomèstic i en el mateix habitatge.

¹¹ <http://www.ccma.cat/catradio/ala/carta/la-vida/arriba-el-fred-protegim-nos/audio/901672>

Com a resultat, creixen les necessitats energètiques i augmenten les dificultats per afrontar-les. D'altra banda, quan el problema està en els seus inicis, l'impossibilitat real de fer front al pagament de factures, empeny als afectats a buscar solucions en l'endeutament, en el que a curt termini acostuma a ser font de nous problemes.

EL MARC LEGAL I NORMATIU

La pobresa energètica, malgrat que en la Declaració Universal de Drets Humans ⁽¹²⁾, s'esmenta que "tota persona té dret a un subministrament elèctric continu i suficient, i l'accés gratuït a l'aigua potable per satisfer les seves necessitats vitals bàsiques", no disposa d'una legislació específica que li doni cobertura, ni en la fase de prevenció ni en el tipus d'actuacions que s'han de realitzar per afrontar-la amb garanties, deixant -en la pràctica- molt desprotegit al consumidor vulnerable.

Per trobar alguna aproximació legal, hem de buscar-la en la legislació i les normatives de quatre àmbits diferents: el propi de l'energia, el de la protecció dels consumidors, el marc legal de l'habitatge i el marc legal de la salut. El mateix document de la Diputació de Barcelona, que ens serveix de referència citada a la pàgina 7, fa un bon resum de la situació legal actual.

En el cas d'Europa, cal esmentar que dues Directives, la 2009/72/CE referida al mercat interior de l'electricitat i la 2009/73/CE del gas, obliguen als Estats a definir per llei el concepte de consumidor vulnerable, establir programes i plans per combatre la pobresa energètica, garantir el subministrament a persones vulnerables i prohibir -en determinades circumstàncies- els talls de subministrament.

A Espanya, la Constitució Espanyola, en l'article 47 sobre el dret a un habitatge digne, pot comportar també l'accés a uns serveis bàsics d'energia. Des de 2013, amb la Llei 24/13, i posteriorment amb el Real Decret Llei 7/2016, el Govern de l'Estat ha anat adaptant la legislació als preceptes constitucionals, però és molt més recentment a l'octubre d'aquest any, quan el Govern -per intentar abordar un problema que aleshores començava a tenir caràcter d'urgència- aprova el Real Decret 897/17, 6 d'octubre, que regula la figura del consumidor vulnerable, el bon social i altres mesures de protecció pels consumidors domèstics d'energia elèctrica.⁽¹³⁾

Un Decret que determina també l'àmbit d'aplicació, el tipus i quantitat de les ajudes, els requisits dels beneficiaris/es, la majoria de tràmits a realitzar i l'obligació d'informació dirigida a les persones a les quals es dirigeix.

¹² http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/cla.pdf

¹³ <http://www.minetad.gob.es/energia/bono-social/Paginas/bono-social.aspx>

El Bo Social defineix el consumidor vulnerable com aquell que compleix alguna de les condicions que la llei cita: La renda personal o de la unitat familiar, estimada d'acord amb l'indicador IPREM; disposar del certificat de família nombrosa; que sigui pensionista, d'acord amb els supòsits de la llei; la potència contractada; o la situació d'atur. També preveu circumstàncies especials com la condició de persona amb alguna discapacitat, situació de violència de gènere o víctima del terrorisme.

La pràctica en la tramitació del Bo Social indica que el 79% de l'energia consumida correspon a contractes de menys de 3Kw o de famílies nombroses, quedant una mica al marge els altres criteris de vulnerabilitat, donant-se el cas també, que no hi poden accedir moltes persones que estan en situació precària.

Tampoc hi ha un acord substantiu respecte a qui s'ha de fer càrrec dels costos del Bo Social, ja que malgrat que des de 2014, els assumeixen les comercialitzadores de referència, la norma està recorreguda a l'Audiència Nacional, i en espera de resolució.

Els avantatges del Bo Social, passen per una certa facilitat per accedir a la informació general de la prestació, i també perquè els consumidors vulnerables, tinguin dret a un descompte del 25% en la seva TUR, i del 40% en el cas de ser considerat vulnerable sever, sempre a partir d'uns topalls de consum. La part negativa és l'enorme complexitat per poder accedir-hi, amb tràmits complicats de complir, i molt inadequats per la majoria de persones susceptibles de ser-ne beneficiaris, que han de passar necessàriament pels serveis socials municipals, o darrerament per les mateixes companyies elèctriques, amb el que això comporta.

Pel que fa a **Catalunya**, malgrat que aquesta no té competències plenes en temes d'energia, els respectius Govern de la Generalitat, han mostrat sempre molta sensibilitat per la qüestió energètica. Així l'any 2012, la pobresa energètica s'inclou com un eix estratègic del Pla de l'energia de Catalunya 2012-2020. En el 2014, la Generalitat de Catalunya impulsa la Mesa sobre la Pobresa Energètica per a definir la vulnerabilitat energètica, en el mateix any s'aproven el Pla pel Dret a l'Habitatge i el Codi de Consum, que incorporen apartats relatius al problema de la pobresa energètica.

L'any 2015, el Parlament va aprovar per unanimitat la Llei 24/2015 de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. La llei va ser recorreguda parcialment pel Govern de l'Estat, però posteriorment el Tribunal Constitucional va deixar intacta l'article 6, que fa referència a la pobresa energètica.

Una llei que és pionera a l'Estat perquè incorpora el principi de precaució, que implica l'aturament dels talls de subministrament de la població en situació d'exclusió residencial. Però que el fet determinant és que incorpora el principi de precaució, que suposa que les empreses subministradores, no poden fer cap tall abans de tenir una resposta dels Serveis Socials municipals. La llei també preveu que es facin acords entre els ajuntaments i les companyies subministradores per resoldre les situacions de risc dels municipis.

Per desenvolupar la llei, el mateix any, l'Agència Catalana de Consum, així com l'Associació Catalana de Municipis i la Federació de Municipis de Catalunya, van elaborar un protocol que impedia tallar la llum a persones vulnerables, sense l'informe previ dels serveis socials. El protocol no va ser signat per les companyies elèctriques que el va denunciar. Després d'estar suspès durant un any, ha estat anul·lat a principis d'aquest mes de desembre de 2017.

4. EL PROGRAMA. CONDICIONS D'ACCÉS I PROTOCOL D'ACTUACIÓ.

L'increment de persones i famílies amb vulnerabilitat, que han de gestionar els ajuts del Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica ⁽¹⁴⁾, juntament amb la forta despesa pressupostària, que se situa en els 11.000.000 d'euros distribuïts en dues parts, ha fet necessari que l'Àrea Metropolitana de Barcelona, hagi decidit -a la meitat de la intervenció- realitzar una aproximació a com s'està aplicant el Programa en cada municipi, que ha permès efectuar un intercanvi d'opinions amb els responsables i tècnics responsables del funcionament del Programa Metropolità.

Aquesta avaluació s'ha estructurat en diferents apartats. Per un costat hem cregut oportú apuntar els aspectes claus del Programa: Les condicions d'accés i el protocol d'actuació. Són dues qüestions conegudes per quasi tothom, però que és necessari recordar per poder-ho contrastar amb la situació actual.

Hem incorporat també en aquest apartat del treball, un recull d'informació de l'any 2016, elaborat pels tècnics de la mateixa Àrea Metropolitana, en la que es fa esment de com s'està adequant el Protocol d'Actuació per part de cada Ajuntament.

CONDICIONS D'ACCÉS DEL PROGRAMA.

Per avaluar com s'està gestionant i adequant el Programa a cada municipi, recordant prèviament alguns aspectes del marc general que l'afecten, com són els diversos convenis de col·laboració, que s'han signat amb les companyies subministradores d'aigua, gas i electricitat, però també de les condicions i el protocol establerts per l'AMB.

Malgrat que el Programa de l'AMB és conegut pels responsables o tècnics, creiem que és important esmentar breument, les condicions d'accés que han de complir els beneficiaris, i que a tall de resum, serien:

La principal consideració del Programa és determinar la situació de vulnerabilitat econòmica de les persones o famílies que puguin ser beneficiàries, una situació que s'ha d'acreditar mitjançant dues qüestions objectives:

14 Pla metropolità de suport a les polítiques socials municipals 2016 – 2019. Programa metropolità de mesures contra la pobresa energètica 2016 – 2019.

- Que sigui resident al municipi.
- Que sigui titular del contracte de subministrament d'aigua, llum o gas, i que les tarifes d'aquells s'ajustin a qüestions tècniques concretes com que la potència sigui la correcta per les necessitats de l'habitatge, o que s'apliquin les bonificacions a les quals el beneficiari pot acollir-se, en especial el Bo Social.
- Que pugui acreditar la seva limitació econòmica, a partir d'aspectes com l'edat i el tipus de pensions o ajuts que rebin, que tots els integrants de la família estiguin a l'atur, o que en l'àmbit de la renda familiar, es compleixin les condicions d'ingressos bruts anuals per família que la llei estableix per accedir al bo social.

El Programa Metropolità estableix també altres qüestions de tipus administratiu, que complementen i ajuden a fer que els ajuntaments puguin aplicar-lo amb una de manera eficaç.

- Que s'estableixi un Registre de sol·licitants del servei, que ha de servir tant pel seguiment municipal de les persones, famílies o habitatges afectats de pobresa energètica, com per efectuar les justificacions econòmiques a l'AMB dels recursos que cadascun dels ajuntaments ha rebut.
- Que els Serveis Socials municipals, a partir de la declaració que han de fer els beneficiaris i d'altres informacions similars, puguin valorar el conjunt de la demanda i la necessitat o no, de plantejar alguna excepció en els aspectes citats anteriorment, o bé complementar-la amb alguna condició més.

PROTOCOL D'ACTUACIÓ.

Un primer aspecte essencial és que l'Ajuntament mitjançant els serveis socials municipals oferiran la informació necessària als ciutadans i els assessoraran dels diferents serveis o recursos que l'Administració ofereix per pal·liar la precarietat de les persones que estan en risc de vulnerabilitat.

El protocol d'actuació municipal, no difereix gaire del que seria l'establiment per part dels ajuntaments, d'un itinerari lògic de funcionament similar al d'altres serveis similars que ofereix l'Ajuntament, per tant no estem davant d'uns requisits excepcionals, sinó que es tendeix a reforçar altres pràctiques comunes a l'Administració.

Pel que fa a la persona beneficiària, aquesta haurà de dirigir-se als Serveis Socials municipals, on haurà d'acreditar tant la seva residència en el municipi com aquells aspectes que defineixen la seva situació de vulnerabilitat econòmica personal i familiar, així com les raons per les quals pensa que pot accedir al programa.

- o Pel que fa als Serveis Socials municipals, a partir del context general en el qual es produeix la demanda, han d'efectuar una valoració provisional i decidir si trasllada o no, la informació a l'empresa energètica afectada, aspecte aquest, que genera el compromís de que no s'efectua cap tall de subministrament.
- o A partir d'aquest moment s'obre un període de 15 dies per resoldre definitivament l'expedient en el sentit que sigui. Si la resolució és positiva, prèvia informació a tots els implicats (Ajuntament, Companyies i Àrea Metropolitana), s'iniciarà el procés per fer efectiu el pagament de la factura en un termini màxim de 30 dies, i es tramitarà la documentació pertinent a l'AMB.

Finalment el Programa estableix també la necessitat d'oferir als beneficiaris de les seves ajudes i al conjunt de persones que poden estar afectades o en risc de pobresa energètica, un paquet d'informació, assessorament i formació relativa als sistemes tarifaris i a altres aspectes com que puguin ajudar-los en la seva situació personal o familiar com les mesures d'eficiència o estalvi energètic.

ADEQUACIÓ DEL PROTOCOL L'ANY 2016.

Com hem esmentat, l'any 2016, l'AMB va realitzar -mitjançant converses dels seus tècnics amb els Ajuntaments- un seguiment del Programa, amb l'objectiu de recavar informació del seu funcionament. El treball va aportar una informació molt valuosa, perquè va permetre conèixer de primera mà, com s'aplicava el Programa.

El treball va constatar diverses qüestions, però potser la més significativa és les enormes diferències -de criteris i condicions- amb què cadascun dels municipis abordava l'aplicació, aspecte aquest que comportava una variada casuística, bastant difícil de sistematitzar.

Amb el risc que amb un cert reduccionisme ens hàgim equivocat, hem intentat trobar alguns aspectes, condicions o opinions comunes: El valor que donen al Protocol d'actuació de l'AMB els ajuntaments, les condicions econòmiques que s'exigeixen, qüestions tècniques dels subministraments, valoració integral del beneficiari i la demanda de plans de treball complementaris, i les condicions per fer efectives les ajudes.

El seguiment del Protocol d'Actuació de l'AMB.

En general, hi ha un seguiment bastant real del Protocol de l'AMB, especialment entre els ajuntaments més grans. Tanmateix hi ha excepcions o matisos que incorporen restriccions o bé millores en el que aquell estableix.

- Molts ajuntaments manifesten que la interpretació es fa amb un barem ampli o amb certa flexibilitat, per això -a l'hora de la veritat- apareixen tantes diferències en l'aplicació del protocol per part de cada municipi.
- Alguns ajuntaments citen que incorporen també a la gestió del Programa altres criteris que complementen el protocol. Uns citen que disposen de documents d'orientacions tècniques per la gestió específica d'aquest fons, i altres que utilitzen un cert "reglament" per abordar aquells aspectes bàsics del protocol de l'AMB.
- És important esmentar que alguns ajuntaments opten per aplicar l'ordenança municipal relativa a la gestió econòmica de l'ajuntament, o respecten el Reglament Intern de l'Ajuntament, que acostuma a tenir criteris més restrictius.

Les condicions econòmiques que s'exigeixen.

D'acord amb la llei 5/2010 i també el mateix Programa Metropolità, els criteris de renda o les condicions econòmiques lligades al nivell d'ingressos dels beneficiaris o les unitats familiars, són l'element essencial per avançar en la qualificació d'aquells com a vulnerables, i per tant susceptibles de rebre els ajuts.

Depenen de cada ajuntament, la valoració econòmica de la renda individual, incorpora també les càrregues que les famílies suporten com el nombre de fills o filles, les persones amb alguna discapacitat, les persones de la tercera edat que recaiguin sobre el beneficiari.

Qüestions tècniques dels subministraments.

Alguns dels ajuntaments esmenten, que en la seva valoració incorporen el tipus d'edifici en el qual les persones demandant de l'ajut viuen, doncs en molts casos ho fan en habitatges antics amb poca o nul·la sostenibilitat energètica.

En aquest mateix apartat de qüestions tècniques, podem citar les condicions que posen certs ajuntaments en relació a la titularitat del contracte, la potència contractada, o el tipus de tarifes de les persones sol·licitants de l'ajut.

Valoració integral del beneficiari i demanda de plans de treball complementaris.

En la majoria de casos, els ajuntaments opten per un tractament individualitzat de cada família, doncs la casuística de cadascuna d'aquestes és diferent. Hi ha també en alguns casos el criteri de què cal fer ajudes socials d'altres tipus que complementin les del Programa.

No acostumen a tenir uns protocols redactats i el tractament acostuma a ser família a família. Algun ajuntament esmenta que hi ha una comissió de valoració de la resposta i els criteris que s'apliquen.

És important el treball de seguiment de les famílies que fan els treballadors socials, que en la majoria de municipis són els mateixos professionals que en part han d'aplicar el Programa.

No és una qüestió que estigui incorporada al conjunt dels ajuntaments, però alguns demanen el compliment d'un pla de treball com a condició per eixugar el deute, que pot consistir en l'assistència a algun taller d'eficiència energètica o similar.

Característiques i condicions per fer efectives les ajudes.

Aquest apartat és el que reflecteix millor la disparitat de criteris que s'apliquen des dels ajuntaments, i que afecten qüestions importants com l'efecte crida o la cronificació de les ajudes, el pagament dels deutes històrics, l'establiment de topalls màxims de pagament, o altres aspectes similars.

- En relació a com es treballa per evitar que els perceptors de les ajudes es perpetuïn en temps, el més habitual és comprovar si els consums són raonables i si és així, s'opta per diverses alternatives, com establir un topall de 600 euros l'any, o bé un límit de dues factures l'any d'un mateix subministrador energètic. Altres ajuntaments no estableixen cap límit a les famílies.
- Pel que fa al pagament dels deutes històrics de les famílies, el que és habitual és que aquells es paguin, en la majoria d'ajuntaments sense topalls ni excessives condicions. Hi ha alguna excepció que només paga una part del deute. Alguns ajuntaments, posen certes prevencions:
 - Algun ajuntament estableix criteris individualitzats per prendre la decisió, i en alguns casos s'opta per fer un copagament.
 - Altres opten per analitzar si els consums són raonables, i si és així, i els deutes són inferiors a 800 o 900 euros, ho paguen.

- Demanen que les factures estiguin plenament acreditades, i alguns ajuntaments només paguen si les factures estan a nom del beneficiari.
- Si els consums són molt elevats, es realitzen contactes amb les companyies subministradores, i alhora es fan assessoraments a les famílies en qüestions d'estalvi energètic.
- Algun ajuntament ha decidit no pagar els deutes històrics anteriors al 2016.
- Un ajuntament esmenta que aquest sistema no els permet la possibilitat de copagament de la factura, com feien abans de rebre l'ajut de l'AMB.
- Alguns ajuntaments estan obrint un debat en relació a si ha d'haver-hi uns topalls en els ajuts. En algun municipi el tenen marcat en 1.000 euros, però amb certa flexibilitat.

5. DESPLEGAMENT I PROCÉS D'EXECUCIÓ DE L'INFORME

El treball s'ha realitzat en el marc del darrer trimestre del 2017. Des del primer moment es va constatar que l'època anual per a poder realitzar aquest treball era bastant complicada, ja que els responsables polítics i equips tècnics, estan immersos en el tancament dels pressupostos anuals dels seus departaments, i dels projectes que aquells sustenten.

Tot i les circumstàncies en què ens vam trobar, el treball s'ha desenvolupat correctament, amb una bona predisposició a col·laborar per part de les persones que en cada ajuntament gestionen el Programa, tant amb la contestació de l'enquesta com amb la participació en el grup de discussió. En aquest tema en concret, la dificultat estava en poder concretar la seva assistència, no en la posterior implicació en els debats.

ORGANITZACIÓ DEL TREBALL I RECERCA DE DADES.

Les fases del projecte han estat:

- Reunions amb els responsables del Programa Metropolità de l'AMB, per tancar els continguts, el conjunt d'actuacions previstes, i la coordinació entre els agents implicats.
- Disseny i enviament als ajuntaments d'una enquesta per recavar informació del funcionament del Programa.
- Preparació dels continguts i convocatòria del grup de discussió amb responsables dels ajuntaments.
- Tractament de les dades obtingudes, organitzades a partir de dues variables: les referides a l'actual funcionament, i les que volen esbrinar qüestions de futur.
 - Elaboració d'un informe de l'estat del projecte i de les conclusions que es poden extreure del treball.

El treball va començar amb un procés de documentació previ, ajustament amb l'equip tècnic de l'AMB i enviament, per part de l'AMB, a cadascun dels ajuntaments, d'un correu de presentació del projecte i alhora s'indicava l'empresa que el gestionava. Posteriorment es van fer trucades a tots els ajuntaments, avisant personalment de què ben aviat rebrien una enquesta telemàtica. Es varen realitzar més de 50 trucades, ja que en molts ajuntaments els telèfons de contacte, eren centraletes o telèfons d'atenció a l'usuari, amb el que això suposava.

Carta que es va enviar:

Benvolgut, benvolguda

L'Àrea Metropolitana de Barcelona, a través de la Direcció de l'Àrea de Desenvolupament Social i Econòmic està desenvolupant actuacions en polítiques socials adreçades a treballar en favor dels més desafavorits. En aquest sentit, mitjançant el "**Programa metropolità de mesures contra la pobresa energètica**", els Ajuntaments de l'AMB estan implementant en els darrers anys, accions que busquen donar resposta als problemes derivats dels talls de subministraments energètics i altres situacions semblants.

Els canvis que es produeixen, tant en el marc normatiu i reglamentari com en el fet que la realitat social dels diferents municipis no és homogènia, ha fet aparèixer noves situacions i demandes socials, a les quals els Ajuntaments han de fer front. Amb l'objectiu d'identificar i recopilar aquestes noves realitats i fruit d'una primera sessió de consulta amb alguns ajuntaments metropolitans, des de l'Àrea Metropolitana de Barcelona es vol revisar i adaptar el desplegament i funcionament de l'actual Programa metropolità de mesures contra la pobresa energètica 2016-2019.

Per aquest fet, pròximament es posarà en contacte amb Vostès l'entitat encarregada de realitzar aquesta recerca, APRISE CATALUNYA EI, SLL, a fi de poder recollir i contrastar les informacions i propostes al voltant del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica".

Atentament.

L'enquesta es va gestionar des d'una aplicació específica, en l'entorn de treball "online" de Google. Va ser enviada a 46 persones identificades com a referents temàtics, pertanyents als 35 ajuntaments de l'AMB, tots excepte Barcelona. En algun cas, es van enviar a dues persones. Es va considerar el fet que algun ajuntament contestés per duplicat, no suposava cap problema en el desenvolupament del treball.

Posteriorment es va fer un seguiment del procés, consistent en enviar fins a tres correus de recordatori, el darrer enviat per la mateixa Àrea Metropolitana en un enviament reforçat amb noves trucades telefòniques, ja que es va considerar que era necessari un darrer esforç per garantir el màxim d'enquestes contestades.

Posteriorment es va enviar la convocatòria del Grup de Discussió als 8 ajuntaments proposats per participar-hi, i que havien estat seleccionats per l'AMB. Finalment i després del treball de coordinar el conjunt d'agendes de les parts es va poder realitzar la sessió prevista.

L'ENQUESTA ALS AJUNTAMENTS.

L'enquesta ha estat l'element central del treball, ja que vam valorar que -amb el poc temps de què disposàvem per realitzar els contactes- era el mètode més fiable, ràpid i alhora sistemàtic per recollir la informació dels ajuntaments, que ens permetés disposar de temps per tractar-la adequadament.

Per facilitar el treball a les persones dels ajuntaments encarregades de contestar l'enquesta, es va decidir que aquesta s'enviaria utilitzant un dels formularis que ofereix l'aplicació Drive de Google. Es va considerar que el format "online", oferia molta més agilitat i garantia millor la participació i les respostes.

Donades les característiques tècniques de l'aplicació, va ser necessari adaptar alguns dels paràmetres de funcionament del formulari de Google. El més significatiu, utilitzar la resposta "Altres" com l'espai on els enquestats poguessin complementar o matisar les respostes, o fer les explicacions que es creguessin oportunes.

Per poder tractar les dades, es va dissenyar l'enquesta en set parts:

- Actuacions realitzades a través del Programa Metropolità.
- Criteris municipals pels pagaments de factures.
- El programa i l'àmbit local de la seva aplicació.
- El programa Metropolità i els Ajuntaments.
- Valoració del Programa Metropolità.
- Noves demandes i necessitats socials detectades.
- Punts forts i febles del Programa.
- Propostes de futur dels enquestats.

Per poder ajustar les futures actuacions, es va decidir que era millor poder identificar les persones que contestarien l'enquesta, i que per vetllar per la confidencialitat de les contestacions, la custòdia de les dades la realitzaria l'AMB.

El contingut de l'enquesta va ser el següent:

Enquesta sobre el funcionament del Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica

L'enquesta va adreçada a responsables polítics i tècnics encarregats de gestionar el Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica, amb l'objectiu de recollir informació que permeti avaluar el funcionament del programa i els aspectes en els que es pot millorar.

L'opció "Altres" de l'enquesta està pensada per complementar la resposta o respostes, amb diferents matisos, de l'estil de... Per què? En quin grau? Com ho valoreu? Quines? En què? Són suficients? Descriu o explica la resposta.

Hauríem de disposar de les respostes abans del 12 de desembre. Gràcies.

0. **Nom de l'Ajuntament, persona que contesta l'enquesta, càrrec o funció que desenvolupa.** *

1. **Actuacions que s'han realitzat des de l'ajuntament a través de "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica".** *

- Negociacions amb empreses subministradores.
- Pagament de factures dels beneficiaris.
- Derivacions a altres serveis municipals.
- Millora en les condicions contractuals dels beneficiaris.
- Implementació de mesures imprescindibles d'estalvi energètic.
- Proposta d'adaptació i/o canvis en els electrodomèstics de la llar.
- Previsió de mesures de rehabilitació de l'habitatge.
- Altres:

2. **Realitzeu el pagament de les factures antigues del beneficiari, o només les emeses a partir del contacte amb el Programa?** *

- Es paga la totalitat del deute pendent que tingui el beneficiari.
- Només es fa un pagament parcial acordat.
- Depenent de la situació. Quina?
- Altres:

3. **En el cas que feu pagaments de factures, teniu algun criteri objectiu per decidir fer-ho?** *

- Hi ha excepcions en el compliment dels requisits establerts en el Programa Metropolità.
- L'assumpció d'un copagament per part del beneficiari.
- Una limitació en el nombre de factures per persona o unitat familiar.
- Un determinat topall en el pagament total per persona o unitat familiar (quantitat d'euros).
- El compromís del beneficiari per realitzar, com a contrapartida alguna activitat social o cívica.
- El compromís de revisar el consum i ajustar-lo al que es considera raonable.
- Altres:

4. **Penses que els criteris haurien de ser comuns a tots els Ajuntaments?** *

- Sí.
- No.
- Només alguns. Quins?
- Altres:

5. **Penses que el "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" és prou conegut entre la ciutadania?** *

- Sí.
- No.
- Altres:

- 6. I entre les entitats i associacions cíviques i socials? ***
- Sí.
 - No.
 - Altres:
- 7. Els recursos de personal i tècnics, per al "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" que aporta el vostre municipi, cobreix la demanda del municipi? Comenta-ho. ***
- Sí.
 - No.
 - Altres:
- 8. El vostre Ajuntament compta amb personal qualificat per gestionar aquest nou servei? És suficient? ***
- Sí.
 - No.
 - Altres:
- 9. Penses que el "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" arriba a la gent més vulnerable, o només als que són més actius en intentar resoldre la seva situació de precarietat? ***
- A tothom per igual.
 - Només als més actius.
 - No hi ha diferències.
 - Altres:
- 10. Són els equips de treball dels Serveis Socials de l'Ajuntament l'única porta d'entrada del col·lectiu d'usuaris/es? Quines? ***
- Sí, és l'única.
 - No, hi ha altres.
 - Altres:
- 11. El "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" complementa la seva oferta, amb derivacions a altres serveis del mateix Ajuntament o externs, com ocupació, beques familiars, Banc d'aliments, Bo Social? ***
- Sí.
 - No.
 - Altres:
- 12. Algun departament de l'Ajuntament, més enllà dels Serveis Socials, coneix el "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica", i participa en algun dels seus aspectes? Quins? Com ho valora? ***
- Sí.
 - No.
 - Altres:

13. Quin tipus d'impacte i resultats està tenint el "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica", entre els seus beneficiaris/es? Descriu-los *

- Positiu.
- Negatiu.
- Indiferents.
- Altres:

14. Identifica les principals dificultats en què t'has trobat en l'aplicació del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" en el teu municipi? *

- Dificultats tècniques i de gestió.
- De coordinació.
- De complir els requisits.
- Pressupostaris.
- Altres:

15. El "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" ha generat un marc informal de coordinació o participació amb les entitats cíviques socials del municipi? De quina mena? *

- Sí.
- No.
- Altres:

16. Creus important generar o establir algun mecanisme de col·laboració amb les entitats i associacions del teixit social local, entorn aquesta temàtica? De quina mena? *

- Sí.
- No.
- Altres:

17. Penses que l'Àrea Metropolitana de Barcelona, ha de tenir un rol més actiu en la coordinació del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica"? Fent què? *

- Sí.
- No.
- Altres:

18. En quin grau creus que amb l'actual funcionament, s'estan assolint els objectius del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica"? *

- Totalment.
- Suficientment.
- Insuficientment.
- Altres:

19. Com valoreu el funcionament actual del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica"? *

- Molt bé.
- Correcte.
- Millorable, en què?
- Altres:

20. Quins són els punts forts i febles, en el funcionament del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica"? *

21. S'han detectat noves demandes o necessitats socials, vinculades a la pobresa energètica, a les quals creus que es pot donar resposta des del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica"? Quines? *

- Sí.
- No.
- Altres:

22. Quines propostes concretes d'actuacions de futur, en el marc d'aquest Programa, faries? *

EL GRUP DE DISCUSSIÓ.

Si bé l'enquesta ens ha permès disposar d'una informació molt valuosa, calia dissenyar una segona activitat que ens permetés aprofundir una mica més en les prioritats i perspectives de futur del Programa Metropolità, i alhora poder constatar com es compagina el Programa, amb altres iniciatives com és el cas del Bo Social aprovat en el mes d'octubre de 2017 pel Govern de l'Estat.

Es va determinar que el Grup de Discussió estaria integrat per responsables polítics i tècnics del Programa, d'entre 6 i 8 Ajuntaments, escollits per la Direcció de l'AMB. La idea era que els integrants representessin diferents perfils dels municipis de l'AMB, com l'àmbit geogràfic, la grandària i nombre d'habitants, i tipus de població.

Es va enviar una convocatòria en la qual s'establí que la durada de la reunió seria entre dues hores i dues hores i mitja, que hi hauria una persona responsable de dirigir el debat i recollir les opinions i propostes.

La proposta de temes a tractar proposats eren:

- Aspectes positius del Programa i impacte social en el municipi.
- Principals dificultats observades en el funcionament i aspectes a millorar.
- Canvis que es proposarien i noves prioritats.
- Analitzar com les noves iniciatives públiques incideixen en el Programa.

Correu de la convocatòria:

Benvolguts, benvolgudes

Com us vàrem informar, l'Àrea Metropolitana de Barcelona, està realitzant un treball per conèixer millor la implementació i funcionament de l'actual "Programa metropolità de mesures contra la pobresa energètica", i poder analitzar noves actuacions orientades a adaptar-lo a les noves realitats de pobresa energètica del vostre municipi.

És per això, que volem realitzar una sessió de treball amb un grup de municipis de l'Àrea, escollits en funció de la seva grandària, del tipus de població i l'àmbit geogràfic d'aquests. El vostre municipi és un dels sis escollits, és per això que **us convoquem el pròxim 14 de desembre a les 11:00 del matí, a la seu de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb el següent guió de treball:**

- Aspectes positius que s'han detectat en el funcionament del Programa Metropolità i de l'impacte social general percebut en el municipi.
- Principals dificultats observades en el desplegament del Programa Metropolità, i aspectes del funcionament que s'haurien de potenciar.
- Propostes de canvis en el funcionament del Programa Metropolità, que es proposarien per a contribuir a fer-lo més eficaç, i quines noves prioritats penseu que podria tenir.
- Veure com incideixen en el Programa Metropolità la nova regulació de consumidor vulnerable i el Bo Social, i analitzar com es poden coordinar i/o complementar.

El temps de durada de la sessió està previst entorn les dues hores i mitja, i comptarem amb un responsable de dirigir el debat i recollir les opinions i propostes dels participants. Per qualsevol informació, us podeu posar en contacte amb Josep Estalella, en el 666 322 103. Gràcies.

Esperant la vostra assistència.

Atentament.

Finalment el Grup de Discussió es va celebrar, a la seu de l'AMB, amb una durada de dues hores de treball. Varen participar els Ajuntaments de Begues, Cerdanyola del Vallès, Castellbisbal, Molins de Rei i Sant Boi de Llobregat. Els dos primers van assistir amb dues persones. A darrera hora van excusar la seva assistència, els Ajuntaments de Castelldefels i Santa Coloma de Gramenet que havien confirmat, i tampoc va assistir Gavà que no ho havia fet.

Al començament de la sessió, es va entregar a tots els participants una proposta de metodologia i continguts, que finalment va quedar de la següent manera:

Pel que fa al format.

- Cada punt començarà una breu intervenció del tècnic de referència, per després obrir una ronda d'intervencions.
- Els últims cinc minuts de cada punt, es dedicaran a elaborar un llistat de les qüestions que els participants considerin més rellevants o amb major consens.

Pel que fa als continguts.

- **Breu presentació dels assistents**, amb indicació de l'Ajuntament de referència, i de la funció que la persona participant realitza en relació al Programa. (10 minuts)
- **Aspectes positius i impacte social en el municipi**, amb indicació d'aspectes que es consideri que estan funcionant millor, la incidència que està tenint el Programa i l'impacte social d'aquest. (40 – 45 minuts)
- **Dificultats observades en el funcionament del programa**, amb indicació d'aquells aspectes que han generat més problemes, com la incidència en altres serveis municipals, els nivells de coordinació, o el compliment o no, del protocol establert per l'AMB... (40 – 45 minuts).
- **Propostes de canvis en el funcionament per guanyar eficàcia**, amb indicació d'aquelles qüestions que significarien una millora substancial en la gestió, d'aquells aspectes que el Programa no contempla, i de la millora de la coordinació amb altres programes. (40 – 45 minuts).

Tot i que les conclusions del grup de discussió seran també recollides en els punts 5 i 6 d'aquest informe final, volem esmentar breument algun dels principals aspectes que van generar més debat.

- Es reconeix que el Programa ha millorat els contactes amb les companyies, tot i que encara hi ha molt de marge de millora. En el cas de les companyies d'aigua el funcionament és molt fluid, amb Endesa el tema ha millorat bastant, i en canvi en el subministrament de gas és on hi ha més dificultats.
- Es pensa que caldria unificar molts dels criteris dels ajuntaments, però respectant el fet de l'enorme diferència que hi ha entre ells, sobretot de grandària i tipus de població.

- En aquest sentit, cal revisar i adequar el Protocol de l'AMB, recollint les bones pràctiques detectades, especialment significativa varen ser les aportacions de Cerdanyola del Vallès. Les qüestions sobre les quals es va debatre van ser:
 - Com s'actuava en relació a la titularitat del contracte.
 - La demanda obligatòria de canvi de nom.
 - L'obligació d'exigir la sol·licitud del Bo Social.
 - Si s'exigeix una reducció de la potència contractada.
 - Si s'estableix obligatòria la participació en tallers o similars.
 - Quin tipus de document signen els o les sol·licitants d'ajuts.
 - Determinar si es paguen els serveis extres contractats.
- Es va proposar que a partir de recollir les experiències dels mateixos ajuntaments, s'organitzessin sessions de formació per personal tècnic.
- Es va reflexionar sobre el fet que a causa de la crisi dels darrers anys, han aparegut nous segments de persones o famílies vulnerables, com gent gran amb pensions petites, o treballadors pobres que no poden afrontar les despeses energètiques.
- Evitar la cronificació de les situacions de vulnerabilitat, mitjançant actuacions coordinades des de diversos serveis de l'administració.
- Treballar des dels Ajuntaments en contra del que significa l'estigma social d'haver d'anar als Serveis Social. Pel que significa de reconeixement d'un fracàs com a persona i/o família. Es proposaven diferents opcions, que no vàrem acabar de concretar i desenvolupar, que consistien a gestionar el Programa Metropolità, des de:
 - Oficines Integrades de gestió de Prestacions.
 - Punts específics d'atenció energètica.
 - Les Oficines d'Atenció Ciutadana, o les d'Habitatge.

6. TRACTAMENT DE LES DADES DE L'ENQUESTA.

L'enquesta a estat contestada per 32 ajuntaments. Per facilitar millor la informació a l'AMB, hem considerat que no calia citar percentatges, però si el nombre d'Ajuntaments que optaven per una o per una altra resposta, un aspecte que permet posteriorment determinar noves actuacions.

Hem optat per dividir el treball en un bloc central en el qual es recullen la major part de les respostes, i hem tractat per separats tres preguntes que considerem aporten la major part d'opinions i reflexions que ens han de servir per estructurar les conclusions, i sobretot les actuacions de futur del Programa: Noves demandes i necessitats socials detectades, Punts forts i febles del Programa i Propostes de futur dels enquestats.

DADES RELLEVANTS DE L'ENQUESTA.

Aquest bloc central està estructurat d'acord amb la mateixa estructuració de l'enquesta: Actuacions realitzades a través del Programa Metropolità, criteris municipals pels pagaments de factures, el món local (entitats, dinàmiques internes de l'ajuntament, paper de l'AMB), dificultats detectades i valoració del Programa.

ACTUACIONS DEL PROGRAMA.

Pregunta 1.

Actuacions que s'han realitzat?

<i>Negociacions amb empreses subministradores</i>	<i>14 ajuntaments</i>
<i>Pagaments de factures dels beneficiaris</i>	<i>32 ajuntaments</i>
<i>Derivacions a altres serveis municipals</i>	<i>10 ajuntaments</i>
<i>Millora de les condicions contractuals.....</i>	<i>16 ajuntaments</i>
<i>Implementació de mesures d'estalvi energètic</i>	<i>16 ajuntaments</i>
<i>Proposta d'adaptacions en els electrodomèstics</i>	<i>9 ajuntaments</i>
<i>Previsió de mesures de rehabilitació de l'habitatge.....</i>	<i>6 ajuntaments</i>
<i>Altres actuacions</i>	<i>Quines?</i>

Aquesta pregunta pretenia conèixer com es concretava el Programa Metropolità en cadascun dels ajuntaments. No és cap novetat que per unanimitat la **principal actuació ha estat el pagament de factures**, perquè aquesta és la principal funció del Programa.

En tot cas, és més sorprenent que en vuit ajuntaments, el pagament de factures sigui l'única actuació que es realitza. Una qüestió que pot significar que aborda el problema real, però no les causes que el generen, i es pot enllaçar amb alguna de les preocupacions citades en el Grup de Discussió com és la cronificació del problema.

Apareixen respostes més concretes de certs ajuntaments com les d'encarregar auditories energètiques, realitzar al principi visites a les llars afectades per part de tècnics municipals, tallers i formació en estalvi energètic en coordinació amb entitats locals o informació i assessorament d'ajuts d'altres institucions o organismes que tenen programes similars.

PAGAMENT DE FACTURES ANTIGUES.

Pregunta 2.

Realitzeu el pagament de les factures antigues del beneficiari, o només les emeses a partir del contacte amb el Programa?

La totalitat del deute del beneficiari..... 7 ajuntaments
Només parcialment 7 ajuntaments
En funció de la situació 22 ajuntaments

La qüestió del pagament de les factures antigues, s'ha comentat tant en aquestes respostes dels ajuntaments, com en el grup de discussió. És un dels aspectes en què potser caldrà trobar algun criteri comú d'actuació. La resposta més comuna és que **es paguen les factures antigues, encara que depenent molt de les circumstàncies** de cada família.

Els diferents factors que determinen el pagament o no de les factures antigues són el grau de vulnerabilitat de la persona, el risc de pèrdua de l'habitatge, l'assumpció d'un pla de treball, la quantitat del deute, si tenen capacitat per assumir part del deute i en general de la situació econòmica general de la família. En funció d'aquestes variables, s'intenta pactar el pagament parcial i la quantitat, un pagament que acostuma a anar acompanyat tant del compromís de complir un pla de treball que incorpora mesures de control econòmic i d'estalvi energètic a la llar.

Algun ajuntament aporta posicions que a vegades són contraposades: Així, mentre un ajuntament esmenta que abans del Programa ja es pagaven, sempre acordades amb la persona i l'empresa energètica, un altre ens diu que només es paguen excepcionalment les factures antigues.

Dos ajuntaments aporten informació: Un ens diu que té en compte l'actitud que mostra la persona, quan aquesta és rebuda pels tècnics. Interpretem que es refereix a la predisposició o no a participar en plans de treball o actuacions similars, o que només vol acollir-se al pagament de les factures. Un altre apunta al fet que, en alguns casos el deute és molt elevat perquè la persona ha accedit tard al servei, bé perquè ha mancat informació o bé perquè pensa que la seva situació és irreversible.

Pregunta 3.

En cas que feu pagaments de factures, teniu algun criteri objectiu per decidir-ho?

<i>Hi ha excepcions a la normativa?</i>	<i>12 ajuntaments</i>
<i>L'assumpció d'un copagament</i>	<i>6 ajuntaments</i>
<i>Una limitació en el nombre de factures.....</i>	<i>10 ajuntaments</i>
<i>Un determinat topall en la quantitat total</i>	<i>10 ajuntaments</i>
<i>Participar en algun pla de treball.....</i>	<i>5 ajuntaments</i>
<i>El compromís de revisar el consum.....</i>	<i>17 ajuntaments</i>

Pel que fa als criteris per pagar o no els històrics de consum, encara que només dotze esmenten que apliquen excepcions a la normativa, la realitat és que quasi tots els ajuntaments acomoden les decisions al que determina el Programa. En aquest sentit, tres ajuntaments citen els seus reglaments interns o ordenances municipals, com a criteri de funcionament.

El factor més comú és prendre la decisió a partir de la valoració directa per part dels professionals de la situació econòmica de la unitat familiar (nivell d'ingressos i càrregues familiars). A part d'això, cadascun dels ajuntaments pren la decisió en funció de diferents aspectes com fixa determinats topalls, que s'accepti revisar el consum, i el compromís de passar una auditoria energètica.

Pregunta 4.

Penses que els criteris haurien de ser comuns a tots els Ajuntaments?

<i>SI</i>	<i>21 ajuntaments</i>
<i>NO</i>	<i>3 ajuntaments</i>
<i>Només alguns. Quins?.....</i>	<i>8 ajuntaments</i>

Hi ha una certa unanimitat en què seria positiu pel funcionament del Programa, unificar certs criteris. De fet, la mateixa enquesta ha mostrat molta diversitat de respostes a situacions similars, aspecte que invita a reflexionar sobre el tema.

En aquest sentit, hi ha vuit ajuntaments que avancen alguna opinió, expressen dubtes, o citen temes com l'antiguitat de les factures, si s'han de pagar els serveis complementaris o posar límits al consum. Tres ajuntaments que esmenten que si es marquen criteris comuns per tothom, aquests han de ser orientatius i han de respectar l'autonomia municipal dels ajuntaments.

MÓN LOCAL. CIUTADANIA I ENTITATS.

Avaluar el coneixement del Programa entre els ciutadans era l'objectiu d'una part de l'enquesta. Les polítiques socials dels ajuntaments troben els seus millors aliats en les entitats i associacions socials, perquè aporten una perspectiva de proximitat a la realitat socioeconòmica dels barris, que complementa les visions que tenen els tècnics i professionals. Aquesta informació ens ha de permetre modular en positiu les nostres intervencions en l'àmbit social.

Pregunta 5.

Penses que el "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" és prou conegut entre la ciutadania?

SI 16 ajuntaments

NO 14 ajuntaments

Altres? 8 ajuntaments

Les respostes ens permetrà conèixer l'impacte que el Programa genera entre el veïnatge. Un coneixement que ens ha de portar a valorar diverses casuístiques: Que només sigui conegut pels més afectats per la problemàtica; que el conjunt de la ciutadania no ho conegui i per tant, no sigui conscient de l'esforç de l'Ajuntament per enfrontar un problema social greu; que les entitats que haurien d'estar al corrent de la iniciativa la desconeguin.

Pels ajuntaments, conèixer aquesta realitat pot servir perquè es plantegin actuacions de reforç de la difusió i promoció del Programa. Una difusió que no tan sols l'hem d'adreçar als col·lectius acostumats a relacionar-se amb els departaments de Serveis Socials municipals, sinó principalment entre aquells nous segments de persones, com els nous treballadors pobres o tercera edat empobrida, que poden tenir vergonya o recels per acudir a demanar aquest tipus d'ajuts.

Pel que fa al coneixement del Programa per la ciutadania, podem considerar que hi ha marge de millora. Tres ajuntaments aporten visions concretes que volem citar: Que hauria de ser conegut perquè s'han produït fets rellevants entorn el tema, que ja és conegut per les persones habituals de Serveis Socials, i un altre que ens diu que ells només informen els que ja utilitzen Serveis Socials.

Pregunta 6.

I entre les associacions cíviques i socials? En quin grau?

<i>SI</i>	<i>12 ajuntaments</i>
<i>NO</i>	<i>13 ajuntaments</i>
<i>Altres?</i>	<i>8 ajuntaments</i>

Les dades apunten que cal fer més esforços per donar a conèixer el Programa, perquè només un ajuntament cita que és conegut pel Consell Municipal de Serveis Socials. Cal mesurar si s'ha de fer amb campanyes generals, que poden produir un efecte crida, que pot ser contraproductiu, o potser donar més pes en la detecció dels problemes a les entitats socials, ja que estan més arrelades als barris.

En tot cas, cal trobar una alternativa que faci factible compaginar dues de les actuacions del Programa: Per un costat, el pagament de les factures pendents, que és actualment la principal funció, però també les feines d'assessorar i informar sobre l'eficiència i l'estalvi energètic. Una idea seria gestionar des d'una mateixa oficina el conjunt d'aspectes vinculats a les relacions amb el món de les energies.

Pregunta 9.

Penses que el "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" arriba a la gent més vulnerable, o només als que són més actius en intentar resoldre la seva situació de precarietat?

<i>A TOTHOM PER IGUAL</i>	<i>19 ajuntaments</i>
<i>NOMÉS ELS MÉS ACTIUS</i>	<i>7 ajuntaments</i>
<i>NO HI HA DIFERÈNCIES</i>	<i>2 ajuntaments</i>

És habitual que aquests programes arribin principalment a les persones que més ho necessiten, però dins aquest col·lectiu potser només ho fan a aquelles que mostren més interès en la recerca de solucions. Un fet, que acostuma a deixar fora, a persones amb problemes greus, però que per qüestions de viure situacions de marginalitat severa, queden fora dels circuits d'atenció dels serveis socials.

Tres ajuntaments aporten alguna opinió més concreta: Un d'ells esmenta que se'n beneficien principalment aquelles persones que ja són ateses pels Serveis Socials, i aporta una bona pràctica important, doncs envien una carta a totes les persones amb deutes que apareixen als llistats de les empreses subministradores, però que en general no s'adrecen a serveis socials.

Pregunta 15.

El "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" ha generat un marc informal de coordinació o participació amb les entitats cíviques i socials del municipi? De quina mena?

SI Cap ajuntament

NO..... 27 ajuntaments

Un dels efectes positius col·laterals del Programa, és poder millorar les relacions amb les entitats socials del municipi, doncs permet als ajuntaments compartir objectius que estan molt a l'abast de tothom: Per un costat, les entitats socials -arrelades al territori- poden fer un seguiment bastant acurat de la situació dels barris, detectar aquelles situacions límit en les quals es veuen implicades famílies vulnerables, i posar-ho en coneixement de l'Ajuntament.

Per la seva part, els professionals dels Serveis Socials, tenen una certa garantia que els problemes als quals s'enfronten són reals. Això els permet, tant agilitzar la recerca d'alternatives i solucions, com poder generar un itinerari integral de la persona o família.

Tanmateix, no sembla que -fins ara- el Programa hagi estat gaire efectiu amb el que estem descrivint, doncs cap ajuntament ha contestat que Sí. Un d'aquest, inclús manifesta que ho desconeix.

Dos ajuntaments aporten més informació: Un esmenta, que abans de l'aplicació del Programa, ja es coordinaven aquestes qüestions amb les entitats socials del municipi, i un altre comenta que s'han fet tallers d'estalvi energètic impartits per Creu roja, i altres activitats d'assessorament similars. Un tercer ajuntament fa un comentari de més recorregut, ja que pensa que -conjuntament amb les entitats socials- cal crear més conscienciació ciutadana de la problemàtica, però també de què és un tema que requereix un tractament transversal entre totes les àrees de l'Ajuntament, no únicament Serveis Socials.

Pregunta 16.

Creus important generar o establir algun mecanisme de col·laboració amb les entitats i associacions del teixit social local, entorn aquesta temàtica? De quina mena?

SI 13 ajuntaments

NO 11 ajuntaments

Les respostes mostren un cert equilibri. Malgrat que un ajuntament ens diu que hi ha poc teixit social, i que per tant no hi ha gaire cosa a coordinar, altres manifesten que ja ho fan habitualment en les seves relacions amb les entitats cíviques i socials. Alguns ajuntaments esmenten que es desenvolupen accions conjuntes de sensibilització i informació a la població, aprofundint en les taules de participació que ja funcionen, continuant amb les trobades i reunions habituals, o bé treballant amb el Departament de Territori per realitzar campanyes d'estalvi energètic.

En tot cas, com en totes les preguntes ens hem fixat en un ajuntament que aporta una informació més acurada, i ens planteja tota una declaració de com actuar per abordar la qüestió, diu... "Conscienciant, coordinant-se, compartint circuits i protocols i facilitant que altres serveis puguin informar i assessorar sobre l'accés al programa, per treure feina als serveis socials".

Pregunta 13.

Quin tipus d'impacte i resultats està tenint el "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica", entre els seus beneficiaris/es? Descriu-los.

POSITIUS 27 ajuntaments

NEGATIUS Cap ajuntament

Finalment per tancar aquest bloc, volem comentar com valoren els ajuntaments l'impacte i els resultats envers els beneficiaris/es. Hi ha unanimitat en què aquell és positiu, no hi ha cap ajuntament que s'hagi manifestat en sentit contrari. Però, volem fer esment dels comentaris que realitzen la resta, doncs la majoria aporten visions més concretes, tant de com afecta el programa a la ciutadania com a aspectes o millores que es poden incorporar en un futur.

Algun ajuntament esmenta que són solucions que ajuden al fet que el deute no creixi, però que si no s'acompanyen d'altres mesures, només són pal·liatives.

- S'esmenta que hi ha famílies que amb l'ajut poden mantenir els subministraments, amb el que suposa poder mantenir una temperatura adequada.
- En general, es constata en les persones beneficiàries una millora de l'autogestió i un impacte positiu en la seva salut (disminueixen els nivells d'angoixa i d'estrès).
- S'esmenta que els resultats són positius perquè es redueixen els deutes, però alhora negatius perquè certs usuaris s'acostumen a no pagar.
- Un ajuntament creu que el Programa hauria d'incloure altres mesures a banda del pagament de factures, potser la més important fora que les companyies assumeixin de forma automàtica part del cost del subministrament.

DINÀMIQUES INTERNES DELS AJUNTAMENTS.

Aquestes preguntes de l'enquesta pretenien conèixer aquells aspectes directament relacionats amb els mateixos ajuntaments (recursos, personal, coordinacions...), doncs són aquelles qüestions on possiblement apareixen realitats i problemes als quals el Programa haurà de donar resposta. En tractar-se de preguntes amb resposta de SI o NO, és important no tan sols esmentar aquestes dades sinó sobretot recollir les explicacions que aporten els ajuntaments, i que són nombroses.

Pregunta 7.

Els recursos tècnics i de personal, per al "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" que aporta el vostre municipi, cobreix la demanda? Comenta-ho.

SI 14 ajuntaments

NO..... 7 ajuntaments

Els recursos tècnics, administratius i humans, són les artèries locals per les quals circula el Programa, doncs si els ajuntaments no en disposen de suficients, el funcionament i la viabilitat del projecte, pot estar en qüestió. Hi ha onze ajuntaments que han volgut aportar, no tan sols informació de la realitat, sinó que en alguns casos, fan propostes concretes que s'hauran de recollir en un futur.

- No deixa de ser curiós, que un ajuntament comenta sí que cobreix la demanda, ja que no fan difusió del Programa.

- Hi ha unanimitat en què falten recursos per assumir una demanda creixent, ja que no s'han cobert les noves necessitats amb més treballadors. Atendre la gestió del Programa Metropolità, a significat una sobrecàrrega per als professionals ordinaris dels Serveis Socials municipals.
- Una qüestió que sobresurt per sobre de tot: El paper fonamental de les Àrees de Serveis Socials dels ajuntaments, que sense augments significatius de personal, han hagut d'assumir les noves càrregues de treball derivades de Programa.
- Hi ha una demanda bastant comú de personal administratiu, perquè moltes de les gestions del Programa, no requereix personal especialitzat en treball social sinó en gestió d'expedients i tramitacions administratives.
- Un ajuntament proposa crear una oficina de gestió estandarditzada per tota l'AMB, ja que les demandes que es reben i els tràmits són iguals per tothom. Entenem que es refereixen a un programa de gestió centralitzat en "online", que estalvies temps, facilités la feina i ajudés en la justificació.
- Altres ajuntaments proposen crear i treballar en equips que integrin professionals diversos, o bé compartir recursos que es reben d'altres Administracions.

Pregunta 8.

El vostre Ajuntament compta amb personal qualificat per gestionar aquest nou servei? És suficient?

SI 7 ajuntaments

NO..... 13 ajuntaments

Pel que fa a la qualificació del personal, l'enquesta mostra que han estat els tècnics de Serveis Socials els que han assumit la gestió del Programa. Això garanteix la professionalitat pel que fa a l'àmbit del social, però no tant el coneixement dels aspectes energètics. Per això, són fonamentals els matisos i comentaris expressats:

- Apareix la proposta de valorar si cal la figura d'un gestor energètic que pugui assumir les demandes del Programa, però també tota resta d'aspectes col·laterals de l'àmbit energètic que afecten la ciutadania.

- Els ajuntaments diuen que *el personal és qualificat però és insuficient*, i que cal reforçar les plantilles ordinàries de Serveis Social, habitualment molt ben formades, per cobrir la demanda del Programa. En tot cas, hi ha voluntat de dotar el servei amb personal amb garanties i preparació.
- Altres ajuntaments diuen que *manca formació específica per la gestió administrativa* del Programa, no tan sols dels aspectes vinculats a la justificació dels recursos, sinó sobretot en el coneixement dels itineraris de gestió amb les empreses subministradores. Un tema aquest que també va ser demandat en el grup de discussió.
- Un ajuntament ens diu que disposa de personal qualificat, tant tècnic com administratiu, però que aquest no pot realitzar l'atenció, la gestió i la tramitació amb l'agilitat necessària, en relació a la demanda existent.

Pregunta 10.

Són els equips de treball dels Serveis Socials de l'Ajuntament, l'única porta d'entrada del col·lectiu d'usuaris/es al Programa? Quins altres existeixen?

SI 25 ajuntaments

NO..... 4 ajuntaments

La resposta ens confirma que les Àrees de Serveis Socials dels municipis són imprescindibles per la gestió del Programa. Una realitat bastant coneguda i assumida, tant pels ajuntaments com per la mateixa AMB. Només un ajuntament expressa que es treballa “des de qualsevol departament municipal que detecti una situació de vulnerabilitat, la que orienti i acompanyi a la persona cap als Serveis Socials”.

Una realitat que comporta una lectura positiva, ja que la ciutadania i el conjunt de la societat, tenen clar que davant de determinats problemes que puguin aparèixer en persones i famílies, derivats de situacions de vulnerabilitat social, el camí envers les possibles solucions passa pels Serveis Socials municipals. Per tant, aquests serveis apareixen com a referents de la ciutadania, pels moments de dificultats personals o familiars.

Per un altre costat, si la porta d'entrada al Programa són exclusivament els Serveis Socials, es genera una reflexió. Pensem que moltes de les persones que avui poden considerar-se vulnerables, provenen de sectors que fins fa poc, no eren -parlant en termes econòmics- de sectors amb situació de risc de pobresa.

Eren persones considerades de classe mitjana baixa, que tenia un treball estable que li permetia una mínima estabilitat econòmica, que actualment ha perdut. El mateix passa amb el segment de les persones jubilades que perceben una pensió que abans els donava estabilitat i ara no. Aquesta realitat d'haver d'assumir que han anat endarrere, pot fer entendre les dificultats d'aquests col·lectius per anar a Serveis Socials, i mostrar a amics i veïns, una situació personal gens agradable.

Pregunta 11.

El "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" complementa la seva oferta, amb derivacions a altres serveis del mateix Ajuntament o externs, com ocupació, beques familiars, Banc d'Aliments, Bo Social? Quins?

SI 26 ajuntaments

NO..... Cap ajuntament

El vincle directe entre el nucli de Serveis Socials dels municipis i la gestió del Programa, propicia que hi hagi una complementació en els serveis que s'ofereixen a les persones. De fet, un cop a la persona se li marca un itinerari o pla de treball, és normal que ha de partir del mateix professional que l'atès, se li facin els assessoraments i les derivacions que siguin necessàries.

Això comporta que sigui habitual informar i ajudar a tramitar les ajudes del Bo Social o les altres ajudes familiars a les quals la persona pugui tenir dret. Només un parell d'ajuntaments fan esment de què l'orientació o derivació es fa d'acord amb el pla de treball que s'hagi acordat. Un tercer esmenta que també es tenen presents els recursos supramunicipals que l'ajuntament tingui al seu abast.

Pregunta 12.

Algun departament de l'Ajuntament, més enllà dels Serveis Socials, coneix el "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica", i participa en algun dels seus aspectes? Com contribueix? Com ho valora?

SI 26 ajuntaments

NO..... Cap ajuntament

Entenen que tota la responsabilitat recau en Serveis Socials, és interessant saber si existeixen altres Àrees o serveis que també s'impliquin. Apareixen les Oficines d'Atenció al Ciutadà o el Punt Jove, que assumeixen la funció de donar informació i en alguns municipis, també la coordinació i mediació envers altres serveis locals.

Hi ha dues respostes evidents: els departaments d'administració general de l'Ajuntament i el de comptabilitat, per raons òbvies, s'han d'implicar. Un perquè cal gestionar molta documentació especialitzada i l'altre perquè és l'encarregat de fer els pagaments a les empreses subministradores.

Alguns ajuntaments esmenten tres àmbits amb els quals s'han establert contactes: Els departaments o àrees de Consum, Ocupació i Treball i Medi Ambient. Amb la primera, algun ajuntament ha realitzat alguna xerrada informativa relacionada amb l'estalvi energètic i sobre la problemàtica de la pobresa energètica.

COORDINACIÓ I PAPER DE L'AMB.

És la pregunta on els ajuntaments han expressat més comentaris al marge de contestar SÍ o NO. Una qüestió que no pot sorprendre, ja que doncs comentar el paper i la possible coordinació que s'espera de qui promou el Programa, és un element clau que serveix per fer que aquell avanci.

Pregunta 17.

Penses que l'Àrea Metropolitana de Barcelona, ha de tenir un rol més actiu en la coordinació del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica"? Fent què? Descriu-ho.

SI 9 ajuntaments

NO..... 9 ajuntaments

Com hem comentat, és una pregunta amb molts matisos i comentaris. La majoria d'aquests plantegen una demanda d'ajuda externa, en forma de més recursos per poder contractar més personal, més formació específica i sobretot unificació de criteris. Una qüestió aquesta, que a l'hora d'implementar-ho haurà de vetllar molt en preservar l'autonomia municipal. Volem esmentar els més significatius:

- Els ajuntaments demanen que *s'estableixin pautes i protocols comuns*, que siguin clars i concrets, i que ajudin i facilitin la gestió administrativa, i un d'ells apunta al fet que es marqui el rol de les entitats socials que col·laborin amb el Programa.
- Un ajuntament esmenta que cal crear espais de treball compartit que permeti conèixer el funcionament en altres municipis i poder compartir bones pràctiques.

- Que s'unifiquin els criteris amb les companyies energètiques, i que a ser possible, l'AMB estableixi les negociacions amb elles.
- Que s'ofereixi formació especialitzada sobre pobresa energètica, funcionament de les empreses energètiques, i que l'AMB faci un seguiment dels aspectes legislatius que afecten el Programa.
- Que l'AMB, faciliti la possibilitat de personal o recursos econòmics per a contractar personal per gestionar el Programa.
- Millorant les eines de gestió administrativa del programa, i començar a pensar en un model comú d'oficina de gestió, que alhora millori la coordinació Intermunicipal.
- Un ajuntament proposa una qüestió diferent de totes les altres: que l'AMB presti directament el servei, en coordinació amb els serveis bàsics d'atenció social dels municipis.

DIFICULTATS DETECTADES EN L'APLICACIÓ DEL PROGRAMA.

Amb dos anys d'experiència, es volia aprendre d'aquella, per detectar quins eren els problemes més importants que es trobaven els ajuntaments en la gestió i aplicació del Programa. Una informació valuosa que pot permetre dissenyar millor les futures convocatòries.

Pregunta 14.

Identifica les principals dificultats en què t'has trobat en l'aplicació del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica", al teu municipi.

DIFICULTATS TÈCNiques O DE GESTIÓ..... 20 ajuntaments

DE COORDINACIÓ 7 ajuntaments

DE COMPLIR ELS REQUISITS 5 ajuntaments

PRESSUPOSTARIS

Havíem plantejat aquest quatre 4 grans blocs de possibles dificultats, però les respostes han anat molt més enllà. Alguns ajuntaments es reafirmen en les respostes d'altres preguntes. Les hem agrupat, i les mostrem tal com les hem rebut:

- Tres ajuntaments manifesten que, per ara, no identifiquen gaires dificultats i que és un programa senzill i facilitador.

- Quatre ajuntaments, remarquen que manca personal (administratiu i tècnic) suficient per atendre la demanda, i que es genera excessiva càrrega de treball.
- Un ajuntament opina que el Programa de l'AMB no contempla el criteri del professional social.
- “Crec que les empreses subministradores haurien de posar personal o recursos econòmics propis. Des dels serveis públics estem assumint la feina de perseguir als usuaris que no paguen i estem eixugant el seu deute i no crec que això sigui just”.
- “La gestió del programa és una bona eina però la tramitació és massa feixuga pel departament de serveis socials, treu molt de temps a l'atenció al ciutadà”.
- “S'hauria de poder pagar a l'empresa el 50% del rebut, atès que si fem des de l'Ajuntament el pagament, s'ha de fer la totalitat del rebut”.
- “En certs moments de gran demanda el volum de gestió ha estat molt important”.
- “La nova legislació restrictiva respecta la llei 24/2015”.
- “No poder donar cobertura a altres aspectes lligats a la pobresa energètica, més enllà de pagar les factures de consum energètic”.
- “La burocràcia en els tràmits, i la limitació del requisit de la titularitat dels contractes de subministrament”.

VALORACIÓ GENERAL DEL PROGRAMA I ASSOLIMENT DELS OBJECTIUS.

Els ajuntaments han valorat el Programa al llarg de totes les preguntes, per tant és lògic que les següents dues preguntes, no hagin expressat excessius raonaments nous i diferents dels que ja havien esmentat. En tot cas, la resposta majoritària és que està funcionant correctament, però també citen que hi ha marge de millora per properes convocatòries.

Pregunta 19.

Com valoreu el funcionament actual del “Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica”?

MOLT BÉ..... 2 ajuntaments

CORRECTE 15 ajuntaments

MILLORABLE, EN QUÈ ?..... 9 ajuntaments

En síntesi, no s'observa una excessiva visió positiva. Podríem dir -i això és molt positiu- que el Programa funciona correctament, sobretot perquè es partia d'una enorme necessitat d'actuar des de l'Administració per resoldre uns problemes socials que cada cop anaven a més. Dit això, els ajuntaments mostren molt interès a millorar el Programa, en fer-lo més eficaç, i en poder donar millors serveis. Aquests són les respostes més significatives, algunes bastant literals:

- Apareixen tres qüestions recurrents: Augmentar la coordinació entre tots implicats, que s'ha de simplificar els procediments de gestió i que cal unificar els criteris.
- "En l'àmbit del nostre departament, ens ha mancat personal per poder-lo desenvolupar i crec que el Programa necessita una mirada més integral, ja que ara mateix ens limitem a pagar factures sense una valoració a fons de les situacions i propostes de canvi".
- "Caldria buscar un procés més àgil en tot allò que fa referència a la gestió i tramitació d'aquests recursos, per això com hem comentat... seria millor que la prestació es realitzés des de la mateixa AMB en coordinació amb els ajuntaments".

Pregunta 18.

En quin grau creus que amb l'actual funcionament, s'estan assolint els objectius del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica"?

TOTALMENT.....	Cap ajuntament
SUFICIENTMENT.....	23 ajuntaments
INSUFICIENTMENT	6 ajuntaments

La pregunta mostra la mateixa tendència anterior, ja que no hi ha cap ajuntament que pensi que els objectius s'han complert totalment. Pensem que això indica -una altra vegada- que el Programa no desperta visions negatives. Al contrari, la visió és positiva, però amb un elevat sentit crític del seu funcionament.

- "Hi hauria d'haver més prevenció, formació per a reduir consums, recursos per a rehabilitacions, etc.".
- Les companyies continuen enviant avisos de tall a persones protegides, la qual cosa indica manca de coordinació entre els departaments de gestió de cobraments i els d'atenció a persones vulnerables, de les empreses".

NOVES DEMANDES I NECESSITATS SOCIALS DETECTADES.

Hem volgut avaluar aquesta pregunta per separat, perquè pensem que pot aportar consideracions diferents que siguin interessants en un futur. La realitat de les respostes ens mostra que estem davant d'un escenari complex, en el que cada ajuntament és una realitat diferent, en la que cadascun d'ells busca com resoldre el millor possible els objectius i l'encàrrec del Programa.

Pregunta 21.

S'han detectat noves demandes o necessitats socials, vinculades a la pobresa energètica, a les quals es pot donar resposta des del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica"? Quines?

SI 5 ajuntaments
NO..... 10 ajuntaments

Moltes de les respostes reiteren aquelles qüestions troncal, que han anat apareixent al llarg de l'enquesta (auditories energètiques i plans d'estalvi, arranjaments i rehabilitacions d'habitatges, reducció dels consums excessius, titularitat dels contractes, agilització dels tràmits...). No expressen per si mateix noves demandes, sinó que en reafirmen algunes ja conegudes, però que en estar el Programa molt centrat en el pagament de factures, fa que hagin quedat en segon terme. Cal fer esment d'algunes reflexions que poden ser útils:

- Un ajuntament planteja una qüestió que desborda el marc d'actuació del Programa: L'elevat cost de l'energia elèctrica en aquest país. Un fet que afecta a tothom, empreses i particulars, però que en el cas de les persones vulnerables, dificulta més encara la seva situació, doncs encareix desmesuradament els costos d'un servei essencial. De cara al Programa, es produeix un efecte en cadena. Haver de destinar més recursos econòmics en cadascuna de les persones ateses, fa que puguin aparèixer problemes pressupostaris.

Vinculat directament amb aquest tema tenim una altra realitat: La factura de la llum no reflecteix exclusivament el cost del consum que aquella família efectua, sinó que també ha d'assumir uns elevats costos que no tenen res a veure amb ells. És el que alguns anomenen deute històric de les elèctriques.

- El fet que ni l'Àrea Metropolitana, ni cap Administració catalana té competències per afrontar aquesta qüestió, no vol dir que no es puguin fer propostes innovadores: El Real Decreto 897/2017, de 6 d'octubre de l'Estat, regula la figura del consumidor vulnerable. Caldria potser incorporar una mesura prèvia a la tramitació del Bo Social, consistent en què el consumidor vulnerable, quedés exonerat de pagar les despeses que no tinguin relació amb el seu consum. S'evitaria així, generar un increment real, però alhora fictici, del deute dels consumidors vulnerables. Un deute que és real, perquè algú l'acabarà pagant, però que potser també és fictici, perquè la majoria de vegades no el pagarà la persona en situació de vulnerabilitat.

Com esmenten alguns ajuntaments, no té massa sentit que l'Administració acabi assumint els costos energètics dels consumidors vulnerables, i en canvi no es demani a les empreses del sector cap tipus de suport social. Possiblement només és determinar de quin pressupost es paga l'ajut a aquests col·lectius, si és l'Estat, la Comunitat Autònoma o els Ajuntaments.

- Un altre aspecte a tenir present és el nombre considerable d'instal·lacions antigues i amb un estat de manteniment molt deficient que hi ha en el parc d'habitatge de les ciutats, sobretot en els barris antics. Al marge dels problemes de seguretat per les persones, dels quals la premsa se'n fa ressò, hi ha les dificultats per tramitar qualsevol tipus d'ajudes, doncs els contractes s'han de canviar de nom i les companyies no ho volen fer, si no es renova la totalitat de les instal·lacions, amb l'elevat cost econòmic que comporta, del qual els propietaris no en volen saber res i els llogaters no poden assumir.

Tampoc ajuda, els habitatges ocupats situats en quasi totes les ciutats de l'AMB. Uns habitatges ocupats, habitualment amb la connexió tallada, i que per raons òbvies, ni es pot demanar la reconexió ni fer cap gestió, però que en canvi -pensem en el parc d'habitatge en mans dels bancs- acaben sent la llar de moltes famílies. Unes situacions que es resolen amb connexions il·legals a la xarxa elèctrica, amb els conseqüents perills per tothom. No és una realitat fàcil de gestionar, perquè per un costat l'ocupació és un tema il·legal, però per un altre cal actuar en les situacions de marginalitat i problemàtica social.

PUNTS FORTS I FEBLES DEL PROGRAMA.

Aquesta pregunta era oberta, això vol dir que no tenia respostes prefixades, sinó que es demanava que cadascun dels ajuntaments expliquessin quina opinió tenen del Programa i com perceben el funcionament i l'aplicació en el seu municipi.

En aquest sentit, cal valorar les respostes en el seu conjunt i intentar trobar aquells punts en comú de totes elles. No oblidem que cadascun dels responsables polítics o professionals dels ajuntaments, han reflectit -lògicament- la seva experiència local, que no és igual per tots ells. En realitat, aquesta diversitat en com viuen en cadascun dels ajuntaments el Programa, és una de les fortalezes que l'AMB ha de saber recollir i canalitzar.

Com es va poder constatar en la sessió de treball del Grup de Discussió, les diferències entre ajuntaments són enormes. D'ací la necessitat de trobar espais de trobada en el que els ajuntaments puguin compartir metodologies de treball, criteris de funcionament i bones pràctiques. Un treball que pot generar l'articulació d'actuacions supramunicipals, que enforteixin el treball local contra la pobresa energètica.

ELS PUNTS FORTS O PRINCIPALS ASPECTES POSITIVS DEL PROGRAMA

D'acord amb l'enquesta, hi ha molta unanimitat en què **el principal punt fort del Programa és l'important finançament que reben de l'AMB**, ja que els hi permet cobrir les necessitats bàsiques d'urgència social, doncs poden abonar les despeses de subministraments de les persones i famílies vulnerables, que no poden realitzar el pagament de factures amb mitjans propis.

Ahora, haver disposat de recursos econòmics per realitzar aquestes actuacions, ha permès que els ajuntaments -sota diferents modalitats i criteris- hagi pogut fer front al pagament de les factures més antigues que les famílies tenien acumulades, evitant així els talls de subministrament, que a curt termini és el principal problema social.

Al marge del compliment dels requisits del programa, evitar el tall de subministrament, també aconsegueix que les famílies vulnerables es comprometin en un pla de treball i a un seguiment per part dels Serveis Socials, que acostuma a servir per estabilitzar mínimament les economies domèstiques dels afectats i que aquests puguin cobrir altres necessitats bàsiques.

El fet d'haver assegurat que entre el col·lectiu de consumidors vulnerables no es produeixen talls de subministrament, ha permès als ajuntaments mitjançant accions d'acompanyament i assessorament, poder afrontar altres qüestions relacionades amb la pobresa energètica, com les auditories energètiques, l'assessorament i sensibilització en estalvi energètic, o les actuacions de manteniment de llar...

ELS PUNTS FEBLES O ASPECTES MENYS POSITIUS DEL PROGRAMA.

En aquest cas, també hi ha una certa unanimitat en les valoracions dels ajuntaments, doncs quasi tots coincideixen en el fet que **l'aplicació del Programa ha suposat un augment considerable de la càrrega de treballs pels treballadors dels Serveis Socials municipals**. Un aspecte que ha comportat que els professionals es vegin desbordats per les tramitacions, que a més, no paren d'augmentar.

En aquest sentit, hi ha també una certa coincidència en què caldria trobar eines de gestió més àgils, que permetessin que les tramitacions i l'elaboració dels informes preceptius es fessin de manera més senzilla, doncs actualment aquestes feines són bastant complexes i endarrereixen el treball del personal administratiu dels Serveis Socials. Alguns tècnics proposen avançar en alguna plataforma comuna de gestió telemàtica, que ajudés els tràmits administratius, i estalviar la repetició de feines.

Apareix en algunes respostes una certa crítica al disseny del Programa:

- No s'ha tingut en compte aspectes fonamentals com donar una atenció integral més enllà del pagament de factures.
- No s'ha previst una atenció preventiva.
- Tampoc s'ha previst la necessitat de comptar amb personal qualificat per entomar el Programa en la seva globalitat.
- No s'ha tingut en compte que el Programa comportava la necessitat d'un augment dels recursos humans destinats a aquesta feina.
- Que calia elaborar uns requisits d'accés al Programa, més ajustats a la realitat dels beneficiaris.

La pregunta també ha servit perquè els ajuntaments hagin pogut bolcar un seguit de petites qüestions, que considerem importants, doncs es poden tenir en compte en un futur, sobretot perquè la majoria són aportacions relativament fàcils de resoldre:

- "El poc marge de temps que tenim per emetre els informes, atenen a la gran quantitat de demandes que ens arriben", així com l'excessiva documentació que s'ha d'aportar per fer les gestions".

- “Que l’Ajuntament hagi de fer el pagament total de la factura a l’empresa subministradora”
- “L’escassa coordinació i els pocs criteris compartits”
- “Que les comunicacions dels Serveis Socials amb l’AMB siguin en format Word, així no cal escanejar-lo”
- “No poder imputar altres despeses directament derivades de la pobresa energètica, com són les altes de subministrament, els aïllaments tèrmics, els canvis d’electrodomèstics”
- “Poder arribar a consumidors vulnerables quan no són titulars dels contractes”

En les respostes dels ajuntaments, trobem també reflexions d’interès per la millora del funcionament del Programa, però que a diferència dels temes exposats anteriorment, sí que requereixen un treball d’aprofundiment, doncs en molts d’ells suposen una major implicació i coordinació de les companyies elèctriques en el Programa:

- Alguns ajuntaments esmenten que el programa està excessivament encaminat al pagament de les factures, i que no veuen correcte eixugar el deute amb les empreses amb diners públics, o que inclús s’hagi de fer el pagament total del deute.
- El pagament a les empreses, no resol les dificultats de les famílies si no va acompanyat d’altres mesures com les relacionades amb trobar un lloc de treball, o accedir a altres tipus d’ajuts menys específics. En aquest sentit és important el seguiment i la tutela que realitzen els Serveis Socials municipals de cadascun dels ajuntaments.
- L’Administració assumeix el compromís respecte als més vulnerables, però les empreses no fan cap tipus d’esforç directament amb les famílies i usuaris vulnerables. Es comenta també, que tot el pes del Programa recau en l’Administració, mentre que no s’observa implicació de les empreses, i alhora els pressupostos estatals per al bo social no han augmentat.
- El circuit establert entre Ajuntament i AMB per a justificar la despesa i rebre les subvencions és correcte, però les persones susceptibles de ser beneficiàries haurien de poder tenir més informació i els agents socials implicats, més competències per a la seva gestió. Això suposaria una descongestió dels serveis socials bàsics.
- Un altre aspecte és la manca de criteris de les empreses subministradores que obliguen a complir les seves normes, però no col·laboren en la gestió, que acaba recaient en els serveis socials.

PROPOSTES DE FUTUR DELS ENQUESTATS.

Al llarg de l'enquesta, sobretot en aquelles preguntes que transcendien d'un tema en concret, la tendència ha estat anar incorporant recomanacions i propostes per millorar, tant el disseny del programa com la seva aplicació i funcionament. Ens trobem doncs, enfront d'una quantitat important de propostes que hem d'intentar agrupar en determinades qüestions comunes. Hem cregut que havíem de fer-ho, en funció de diferents supòsits:

- Les que puguin ser d'aplicació relativament ràpida, mitjançant un acord dels ajuntaments de l'AMB.
- Les que signifiquin un major control i seguiment de les ajudes.
- Les que requereixen negociacions i acords amb les empreses subministradores.
- Les que requereixen acords entre tots els implicats: Àrea Metropolitana, Ajuntaments, empreses energètiques i entitats socials.
- Aquelles que puguin significar canvis substantius en el disseny del Programa, les seves prioritats o que requereixen més disponibilitat pressupostaria.

Propostes que podrien ser d'aplicació relativament ràpida, mitjançant un acord dels Ajuntaments de l'AMB.

- Agilitzar la part burocràtica pels Ajuntaments, amb una gestió més àgil, que contempli tota la casuística de la pobresa energètica.
- Revisar el Protocol de cobertura i aplicació del Programa, a fi que reculli molts dels suggeriments proposats per les persones que estan gestionant directament el Programa.
- No diferenciar entre titulars de contracte i els que no ho són, i preveure algun tipus d'ajuts per aquests darrers.
- Promoure un paquet de formació bàsica, gestionat per professionals experts de cada sector relacionat amb la pobresa energètica, que ens ajudi a desenvolupar el Programa correctament.
- Reforçar, en cadascun dels ajuntaments, els equips professionals que tinguin relació amb la pobresa energètica, promovent la contractació d'experts en pobresa energètica.

Propostes que signifiquin un major seguiment i control de les ajudes.

- Vincular els ajuts a canvis en els hàbits en l'ús dels subministraments que fan les famílies, prioritzant aquelles que tinguin un consum més racional.
- Realitzar auditories energètiques a totes les persones i famílies que es beneficien del Programa. Les hauran de realitzar tècnics autònoms, fora del marc funcional dels Serveis Socials.

Propostes que requereixin negociacions i acords amb les empreses subministradores, especialment les elèctriques.

- Negociar una major implicació de les empreses, que demani que assumeixin una part dels costos de la pobresa energètica, analitzant la viabilitat d'algunes de les propostes exposades.
- Aconseguir una reducció en el cost del canvi de titularitat / butlletins / comptadors, en els casos de consumidors vulnerables.
- Incorporar, a la pràctica, el pagament de les factures del subministrament de gas.
- Impulsar reformes legislatives adreçades a què les empreses energètiques, hagin de disposar d'un departament específic per la gestió de problemes socials i pobresa energètica. Un departament que haurà d'estar descentralitzat i lligat al territori de referència.
- Unificar els requeriments de les empreses subministradores més enllà d'Endesa, i aconseguí que aquest no generin càrrega de treball en els Serveis Socials municipals.
- Avançar en què les empreses energètiques hagin de donar cobertura a les persones econòmicament més vulnerables, mitjançant un abonament social.

Propostes que requereixin acords entre tots els implicats: ajuntaments, empreses subministradores, entitats socials i persones vulnerables.

- Major coordinació entre les Administracions, per millorar la gestió de les ajudes del Bo Social, que signifiquen la reducció de càrregues de treball.
- Promoure campanyes ciutadanes en favor d'avançar en canvis en els hàbits de consum de les famílies, que tinguin també el suport del món educatiu.

- Implicar en la gestió del Programa a tots els agents socials mitjançant circuits i protocols que contemplin els diferents àmbits, com l'habitatge, l'educació, els serveis socials, el consum, l'ocupació, els esports o la salut...
- Unificació de criteris i coordinació entre empreses, Ajuntaments i entitats socials. Que la gestió administrativa es realitzi des de l'AMB, i quan els ajuts siguin exclusivament de suport econòmic, potser no és necessari que passin per Serveis Socials.

Propostes que puguin significar canvis importants, o que requereixin necessitats pressupostàries més elevades.

- Crear un Pla Executiu que permetés, un cop fetes les auditories energètiques, s'encarreguin dels arranjaments necessaris de manera automàtica.
- Creació de les oficines de gestió energètica, que adequades a cada municipi, centralitzin la informació, l'assessorament, la formació i els ajuts econòmics per tota la ciutadania, siguin consumidors vulnerables o no. Els Serveis Socials amb el finançament de l'AMB només hi hauria de donar cobertura a casos excepcionals que reunissin criteris des de la urgència social.

7. CONCLUSIONS DE L'INFORME.

Les conclusions d'aquest informe, entorn la gestió i el funcionament del "Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica" de l'AMB, no poden quedar al marge de la realitat socioeconòmica del país. Si la crisi econòmica i financera està en l'origen del problema, objecte del Programa, les característiques de com ens estem recuperant d'aquella, han agreujat la situació personal de les persones i famílies més desfavorides, ja que les desigualtats no han parat d'incrementar-se.

Aquest increment de les desigualtats que des de l'any 2008 s'està produint, ha generat importants canvis sociològics, que han afectat amplis segments d'una societat que ha vist com es produïa un descens general de l'estabilitat econòmica i la qualitat de vida de la comunitat. A causa d'això, hem començat a familiaritzar-nos amb nous conceptes socioeconòmics, que defineixen noves realitats: L'empobriment de la classe mitjana, que ha vist reduïdes les seves expectatives; l'aparició dels treballadors pobres que malgrat disposar d'un salari no aconsegueixen sortir de la precarietat, la davallada econòmica dels jubilats, que han de sobreviure amb pensions molt baixes, i finalment la consolidació d'un sector de persones, que fruit d'una combinació d'aquests factors, han caigut en l'exclusió social.

L'eclosió d'aquestes noves realitats, han fet emergir socialment el fenomen de la pobresa energètica, entesa com aquella que impedeix als consumidors poder assumir els costos energètics de la família. Són els que la llei defineix com a consumidors vulnerables. Un fenomen que no és nou, però que es fa més sever en els darrers temps, amb la característica de què no està aïllat de la resta de problemes socials que es viuen en els barris, al contrari, està estretament vinculat amb moltes de les realitats socials esmentades.

Enfront aquesta nova necessitat social, l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en el marc de les accions en polítiques socials, va posar en marxa un projecte específic per donar resposta als nous problemes socials: El Programa Metropolità de mesures contra la pobresa energètica. Un Programa que es gestiona directament pels ajuntaments, amb els quals s'han establert acords i mecanismes de coordinació.

En aquest context, cal entendre algunes de les consideracions que realitzem. Unes conclusions que recullen -de manera majoritària- les aportacions realitzades pels ajuntaments, ja que pensem que per avançar en la millora de la gestió del Programa, cal donar veu a aquells, i incorporar aquelles propostes que tinguin més consens i siguin més factibles de ser aplicades.

Aquestes conclusions estan estructurades a partir de dues variables:

- Les constatacions i propostes de futur entorn les quals hi ha consens.
- Les qüestions de futur, sobre les quals hauríem de reflexionar col·lectivament.

CONSTATAcions COMUNES A LA MAJORIA D'AJUNTAMENTS.

Les respostes de l'enquesta i el debat del grup de discussió, han aportat afirmacions i comentaris comuns a tots els ajuntaments. Cadascun d'ells amb els seus matisos, però tots coincidint amb les qüestions de fons. Així, les principals consideracions sobre les quals s'hauria d'aprofundir, i en el cas de ser possible, començar a donar resposta a aquelles que puguin significar una millora notable del funcionament del Programa.

- **Posada en marxa del projecte ha estat un encert i es va fer en un moment molt oportú.** Enfront dels problemes de pobresa energètica, el Programa ha donat una resposta urgent i eficaç, que ha permès ajudar econòmicament a les famílies que no poden fer front a les factures dels subministraments energètics. Tots els ajuntaments han reconegut que el Programa és una bona eina per complementar les seves polítiques socials, en un àmbit que genera cada cop més inquietud social, però també tots els ajuntaments coincideixen en el fet que cal repensar, no tant el disseny global del Programa, sinó aquells aspectes lligats a la gestió administrativa i al funcionament que són millorables.
- **El pagament de factures ha estat la principal actuació del Programa al llarg dels dos anys de funcionament.** És una evidència que els ajuntaments han destinat prioritàriament els esforços tècnics i de personal a resoldre les situacions greus de les famílies amenaçades per talls de subministrament. Cal analitzar si aquest fet ha pogut generar dues conseqüències: Funcionar com a efecte crida, o no avançar en els problemes de fons i crear cronificació.
- **Els treballadors dels Serveis Socials municipals han hagut d'assumir, en el seu dia a dia, una major càrrega de treball.** Pensem que aquesta ha estat la principal dificultat que han afrontat els ajuntaments. Si la crisi econòmica, ja havia posat molta pressió en els treballadors socials, haver de donar resposta a una nova problemàtica ho ha agreujat. Pensem també, en les diferències que hi ha entre municipis, ja que al costat d'alguns que són pràcticament ciutats, hi ha altres més petits que no disposen d'estructures suficients per atendre l'augment de la demanda.

- **Reforçar el personal d'atenció i gestió del Programa.** S'han de trobar mecanismes administratius, que permetin reforçar els equips municipals encarregats de la gestió del Programa, amb personal qualificat, interdisciplinari i alhora, especialitzat en l'àmbit de la gestió energètica integral dels municipis.
- **Hi ha enormes diferències en les actuacions del Programa en cadascun dels municipis.** Malgrat que hi ha un protocol d'actuació i una legislació específica, cadascun dels ajuntaments han adaptat el funcionament del Programa a les seves necessitats específiques, especialment pel que fa a pagament de factures antigues, compromís de les persones en participar en plans de treball, compromís d'assumir canvis de nom, respecte als reglaments interns de l'ajuntament...
- **Establir criteris comuns entorn el funcionament del Programa.** Pensem que generar aquest consens és un dels reptes importants per futures convocatòries: Uns criteris comuns pel que fa al funcionament, que respectant l'autonomia municipal, aportin una major coordinació entre ajuntaments i AMB, molt especialment pel que fa a la part administrativa del Programa. En aquest sentit, caldria avançar en una eina de gestió telemàtica que faciliti la gestió.
- **Establir noves prioritats entorn de la gestió energètica integral.** El fet de poder abordar el problema principal, amb recursos diferents dels del mateix Ajuntament, ha obert la possibilitat a què es puguin aprofundir en altres actuacions col·laterals de la pobresa energètica, com assessorament integral en mesures d'eficiència i estalvi energètic, auditories energètiques o l'assessorament integral a la ciutadania en aquests aspectes.
- **Obrir un espai de debat entre l'Administració i les empreses energètiques.** La majoria d'ajuntaments pensen que cal més implicació de les empreses subministradores, que pugui avançar en estalvi econòmic pels consumidors vulnerables, com també amb la unificació dels requeriments. Un debat, que hauria d'anar acompanyat de determinades reformes legislatives, orientades a donar més cobertura econòmica a aquest tipus de consumidors.
- **Establir espais de coordinació entre tots els ajuntaments.** Pel que fa a la coordinació del Programa, pensem que hi ha bastant marge de millora. Un dels punts claus és detectar i potenciar espais estables de seguiment, intercanvi bones pràctiques locals i recull d'experiències, especialment pel que fa als aspectes de la difusió entre la ciutadania i les entitats locals. Un espai que alhora ha de servir per analitzar les propostes de canvis i modificacions que siguin assumides per tothom.

REFLEXIONS I APORTACIONS DE FUTUR SOBRE LES QUALS TREBALLAR.

Aquestes aportacions no han estat recollides pel conjunt dels ajuntaments, però que tenen la virtut de proposar unes temàtiques que obren debats i noves perspectives, i que poden ser útils en un futur. Són reflexions que tenen més a veure amb el mateix disseny del Programa, que no amb la seva gestió i el seu funcionament, i que per tant no requereixen un tractament urgent.

Per això, en aquestes conclusions, les hem recollit en forma de preguntes, ja que pensem que interpel·len millor alguns dels aspectes clau de l'actual estatus del Programa, i suggereixen un debat més ric.

Caldrà trobar espais formals estables, que permeti al conjunt d'agents implicats (Àrea Metropolitana, treballadors i estaments polítics dels ajuntaments, entitats cíviques i socials, empreses subministradores...) Potser l'AMB, podria realitzar algun tipus d'accions que ajudessin a realitzar aquests debats, com per exemple una jornada de treball, o un cicle de conferències...

Proposem d'entrada, quatre preguntes que orienten envers un debat:

➤ **Atenció a les oficines dels Serveis Socials municipals o avancem envers unes oficines integrals de tràmits energètics?**

Com l'enquesta ha demostrat, tota l'atenció dels consumidors vulnerables comença per l'oficina local de Serveis Socials. En el context, de què els Serveis Socials locals intervenen quan les famílies es veuen afectades per problemes socials, obligar a tothom a dirigir-se a ells, potser no ajuda a evitar l'estigmatització de familiars i/o coneguts.

Hem de tenir present que els segments actuals de les persones que necessiten l'ajut del Programa, no són les habituals que ja pertanyien als àmbits de la marginalitat i l'exclusió social, sinó que són persones procedents de la classe mitjana, que -per accedir als ajuts- es veuen obligades a mostrar-se públicament com a fracassats.

Un altre aspecte a valorar és si, precisament, no s'hauria d'intentar canviar la perspectiva que té la societat dels serveis socials, ja que quasi són percebuts com serveis "per pobres", sense entrar a valorar els fons del que realitzen. Potser l'alternativa seria la creació d'oficines més neutres, amb funcions i actuacions transversals, en la línia del que poden ser les d'atenció al ciutadà.

En l'àmbit de la gestió dels aspectes energètics que afecten les famílies, s'hauria d'avançar envers unes Oficines d'Ajut i Assessorament energètic, que donessin els serveis de manera integrada, entorn el conjunt d'aspectes en què aquelles puguin tenir necessitats.

Serien oficines que gestionarien el Programa de Pobresa Energètica, però també assumirien la gestió de la informació i l'assessorament de la resta de temes col·laterals: Informació bàsica sobre els contractes de subministrament, recursos locals de formació i assessorament en aspectes lligats a l'eficiència i l'estalvi energètic, la rehabilitació i manteniment d'habitatges o les possibilitats de participar en auditories energètiques...

➤ **Cal aprofundir en la definició de “consumidor vulnerable” o hem de parlar simplement de persones amb problemes econòmics?**

Aquesta pregunta té una certa relació amb l'anterior. És evident que la definició de “consumidor vulnerable” ja està en l'imaginari dels experts i dels que treballen o treballaran en aspectes vinculats a la pobresa energètica, ja que la llei estatal del Bo Social l'estableix com a punt de partida de totes les actuacions.

Potser la definició no reflecteix del tot la realitat, ja que parlar de “consumidor vulnerable” aprofundeix en la idea d'etiquetar a un segment de la població, que a voltes, només per problemes puntuals no poden afrontar el pagament dels seus subministraments.

És suficient, per ser declarat “consumidor vulnerable”? La mateixa llei estableix les condicions sota les quals es determina la vulnerabilitat, sense adonar-nos que, si ens basem en els criteris de renda, i atenen a l'actual precarietat contractual i salarial, els possibles beneficiaris serien molt elevats.

Però esmenta també altres tipus de criteris, objectivament més allunyats de la pobresa energètica, com poden ser entorn els tipus de família (nombrosa, monoparental...), certes característiques d'alguns dels seus membres, com és el cas de les persones amb discapacitat, o les circumstàncies lligades a problemes de violència de gènere i inclús ser víctima del terrorisme.

Pensem que ni tots els segments esmentats tenen perquè tenir el tractament de “consumidor vulnerable” i per tant no haurien de poder accedir als ajuts.

En sentit contrari, possiblement, amb una definició tan restrictiva acabem dificultant l'accés a les ajudes, a famílies que sí que les necessiten, ja que de manera puntual es troben en un entorn de dificultats econòmiques.

➤ **Com afrontem el problema de la cronificació de les ajudes per part d'algunes famílies?**

Saber detectar, per part dels professionals que atenen als consumidors vulnerables, quan un perceptor de les ajudes del Programa les cobra durant un temps superior al normal, és un dels propers reptes del Programa.

Sense ànim de carregar la responsabilitat en el sector socialment més feble, sí que quasi tots els departaments de Serveis Socials municipals, poden aportar exemples de famílies o persones que busquen o reben les ajudes de manera permanent i a vegades sense contrapartides.

En aquest sentit és fonamental fer un seguiment personalitzat de cadascuna de les ajudes que es tramiten, i sobretot incrementar les condicions que s'estableixen per rebre-les. Una bona pràctica seria supeditar-les a un compromís efectiu per part dels beneficiaris, tant de revisar els seus contractes, potències i consums, com de participar -com a mínim- en tallers d'estalvi energètic, i a ser possible, en activitats socials que signifiquin un retorn a la societat del que aquesta els hi ofereix.

➤ **Ha de ser l'Administració qui assumeixi la totalitat dels deutes dels consumidors vulnerables, al mateix temps que no s'exigeix cap contribució o implicació de caràcter econòmic a les empreses elèctriques?**

Aquesta reflexió l'han fet alguns dels ajuntaments, i la situen en el marc de si és èticament acceptable destinar diners públics a pal·liar un problema social, però que al mateix temps comporta un transvasament de recursos econòmics a un sector empresarial caracteritzat per no aportar cap solució als problemes.

No podem obviar el debat de si l'accés a l'energia és un dret de la ciutadania o si solament es tracta de "consumir" un producte més. Si estem davant d'un dret, potser l'Administració Pública hauria de prendre mesures, tant en la línia de controlar el preu de l'energia, com d'establir pagaments a càrrec de l'empresa, de determinats serveis o la facturació d'altres, com poden ser les reconexions a la xarxa, els costos dels canvis de titularitat o les despeses de canvis de comptadors.

Unes propostes que també tenen a veure amb com es conceptualitza el Programa, si és una part més de les polítiques assistencials dels ajuntaments, de suport als més desfavorits, o és la resposta que es dóna al dret que tenen els ciutadans a gaudir d'uns subministraments elèctrics a un cost raonable.

En definitiva, podem concloure que hi ha quatre aspectes amb els quals quasi tothom està d'acord: Que el "Programa Metropolita de mesures contra la pobresa energètica" està significativament una bona iniciativa de l'AMB; que s'està aplicant de manera que dóna resposta a les necessitats de la ciutadania; que hi ha un ampli marge de millora en la gestió i el funcionament; que hi ha voluntat i molta informació dels ajuntaments per introduir els canvis necessaris i que també s'han obert perspectives per afrontar uns debats més de fons, que poden dotar de millors continguts al Programa.

8. BIBLIOGRAFIA I DOCUMENTACIÓ D'INTERÈS.

ALTRES ESTUDIS I INFORMES.

- **LA POBRESA ENERGÈTICA A LA DEMARCACIÓ DE BARCELONA.**

Propostes d'actuació des de l'àmbit local

Diputació de Barcelona. Col·lecció Eines. Sèrie Benestar i Ciutadania núm. 3

Setembre de 2016

- **LA POBRESA ENERGÈTICA A CATALUNYA.**

Situació actual i propostes d'acció

Taula del Tercer Sector Social. Dossiers del Tercer Sector núm. 23

Maig de 2012

- **L'ENERGIA COM A DRET.**

Com afrontar la pobresa energètica.

Taula del Tercer Sector Social. Debats Catalunya Social núm. 38

Setembre de 2014

NORMATIVA I LEGISLACIÓ.

- LLEI 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.
- 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.
- ORDEN ETU/943/2017, de 6 de octubre, por la que se desarrolla el 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.