



## NOTA DE PREMSA

# Barcelona posa en marxa un servei d'atenció a la pobresa energètica a Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí

Durant els mesos d'hivern, s'hi oferirà assessorament sobre factures, suport en la interlocució amb les companyies subministradores, gestió d'ajuts, tallers per millorar hàbits de consum i visites a domicili per detectar necessitats de rehabilitació

NOTA. La tinenta d'Alcaldia de Drets Socials, Laia Ortiz, atendrà els mitjans de comunicació a les 12.00 hores al vestíbul de la Sala Lluís Companys

Avui entren en funcionament a les oficines d'Habitatge dels districtes de Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí uns Punt d'Atenció a la Pobresa Energètica. Es tracta d'un servei específic que estarà operatiu durant els mesos d'hivern i oferirà assessorament, tallers formatius, suport en la tramitació d'ajuts i en la interlocució amb les companyies subministradores, alhora que servirà per a la detecció de casos de vulnerabilitat de pobresa energètica, especialment en aquells barris més afectats. A la resta de districtes, l'assessorament es continuarà prestant a través de la xarxa de centres de serveis socials.

La posada en marxa d'aquest dispositiu de reforç als districtes més afectats forma part del desplegament de la Mesura de govern per afrontar la pobresa energètica i l'emergència habitacional, que el govern municipal va portar al Consell Plenari del passat mes d'octubre. Entre 2011 i 2014, els ajuts destinats a famílies que patien pobresa energètica van créixer un 152,2%. El pressupost global per a 2015 per combatre aquest fenomen és de 2,5 milions d'euros.

## Diagnosi


La pobresa energètica és la dificultat o incapacitat de mantenir l'habitatge en les condicions adequades de temperatura per raons econòmiques. Les persones que la pateixen no poden disposar de calefacció, acumulen impagaments en les factures i pateixen talls de subministrament elèctric, d'aigua o gas. Se'n deriven, entre d'altres, conseqüències que afecten a la seva salut, disminució del rendiment físic i acadèmic, problemes socials i relacionals (intra i extrafamiliars), degradació dels edificis, i deutes inassumibles per les famílies.

Algunes de les causes de la pobresa energètica tenen a veure amb:

- un parc d'habitatge construït abans de l'existència de normatives tèrmiques i, en alguns barris, amb materials de baixa qualitat i mal aïllament.
- un baix nivell de rendes a causa de la crisi econòmica i l'atur, i un cost molt elevat de l'habitatge, agreujat pels anys de la bombolla immobiliària, que ha provocat que moltes famílies arrosseguin deutes que els hipotequen bona part dels ingressos mensuals.
- un increment continu del preu de l'energia, degut a un mercat oligopolístic.
- un important desajust entre les tarifes i modalitats contractades amb les necessitats reals dels usuaris. Sovint, per desconeixement i fruit de les estratègies comercials de les companyies subministradores, es contracten potències superiors a les necessàries i serveis addicionals que serien prescindibles i abaratirien el cost de la factura.

A Barcelona, s'estima que un 10% de les llars es troben en risc de patir pobresa energètica, un fenomen que es concentra en alguns dels barris més desfavorits, situats als districtes de Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí, on conflueixen un alt volum de famílies en situació d'exclusió residencial, un parc immobiliari de baixa qualitat i índexs d'atur elevats, alguns dels indicadors que estan directament vinculats amb la pobresa energètica.

Per respondre a aquesta situació, i mentre es treballa per millorar els protocols existents i la col·laboració amb les companyies subministradores, l'Ajuntament posa en marxa, a través de la xarxa d'oficines d'habitatge, un servei específic que ofereix informació, formació, atenció i intervenció a persones i famílies que es puguin trobar en situació de pobresa o vulnerabilitat energètica.



*No puc pagar els rebuts de llum, aigua i gas. Què puc fer?*

*Vols reduir i entendre la factura energètica?*

*Què cal aprendre per consumir menys energia a casa?*

**Ajuntament de Barcelona** **ben cat/ serveissocials**  
facebook.com/ben.cat  
facebook.com/BarrisdeM...\_cat

## **Nous Punts d'Atenció de Pobresa Energètica**

**A partir del 30 de novembre**

**Vine i t'informarem:**

**Oficina de l'Habitatge de Nou Barris**  
Plaça Major de Nou Barris, 1

**Punt d'Atenció de Sant Andreu**  
Fernando Pessoa, 7  
(entrada per C. Joan Comorera)

**Oficina de l'Habitatge de Sant Martí**  
Rambla Poblenou, 154

### **Objectius del servei**

- Detectar situacions de pobresa energètica o de risc potencial de patir-ne a partir d'un diagnòstic específic en relació a les tres variables clau: l'estat i composició de la llar, els ingressos econòmics, i la despesa en el pagament dels subministraments bàsics.
- Proporcionar una atenció i intervenció especialitzada per aconseguir reduir l'impacte de la pobresa energètica a les llars i la qualitat de vida de les persones.
- Promoure l'adopció de mesures i accions preventives de situacions de risc de pobresa energètica.
- Informar, orientar i capacitar a les persones i famílies en l'àmbit de la millora de l'eficiència energètica a les seves llars.
- Treballar coordinadament amb serveis socials, habitatge i altres actors claus en la lluita contra la pobresa energètica.
- Promoure la implicació de la ciutadania compromesa a través de l'impuls a iniciatives comunitàries en el territori orientades a la millora de l'eficiència energètica i la lluita contra la pobresa energètica.

L'atenció es focalitzarà especialment en:

- Persones que pateixen dificultats econòmiques i laborals derivades de situacions puntuals o estructurals (atur de llarga durada, finalització de prestacions socials, manca d'ingressos, etc.).
- Persones que viuen en habitatges en males condicions (mal aïllats, amb humitats, amb problemes d'edificació, etc.).
- Persones en situació de dependència (persones grans, persones amb discapacitat) o que pateixen algun tipus de dificultat sociosanitària que requereix d'aparells elèctrics per a un desenvolupament òptim de la seva vida diària.

### **Funcionament del servei**

Els Punts d'Atenció obriran al públic els dilluns i dimecres de 9.00h a 14.00h i els dijous de 9.00 a 14.00h i de 16.00h a 20.00h, i oferiran els següents serveis:

Front Office	Tallers	Assessoraments	Auditories	Programa Comunitari
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepció de la demanda via presencial, telefònica o telemàtica</li> <li>• Informació general per prevenir la PE</li> <li>• Detecció de demanda</li> <li>• Gestió talls de subministrament</li> <li>• Gestió conflicte per impagaments o sobrecostos en les factures</li> <li>• Derivació a altres serveis del Punt d'Atenció PE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tallers per reduir el preu de factures</li> <li>• Tallers d'aplicació de mesures d'eficiència energètica <i>low cost</i></li> <li>• Tallers de rehabilitació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assessoraments d'atenció individual</li> <li>• Gestió de documentació i processos bàsics per canvis de contractació, etc.</li> <li>• Gestió de butlletins</li> <li>• Derivació al servei d'auditoria</li> <li>• Guia de mesures d'eficiència</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnòstic energètic</li> <li>• Aplicació de mesures <i>low cost</i></li> <li>• Lliurament kit contra la pobresa energètica</li> <li>• Guia de mesures d'eficiència</li> <li>• Tramitació ajuts a la rehabilitació <i>high cost</i>.</li> <li>• Diagnòstic i assessorament per comunitat de veïns per a rehabilitació</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tallers per a organitzacions del territori que atenen a població susceptible de patir PE.</li> <li>• Tallers per a comunitats de veïns en edificis HPO.</li> <li>• Detecció de comunitats en males condicions</li> <li>• Tallers per a escoles</li> <li>• Tallers a serveis socials i sanitaris.</li> <li>• Intervenció en comissió de Salut / Social de Districte</li> <li>• Difusió Guia de mesures d'eficiència</li> </ul>

### Front Office

És el servei de primera atenció i d'informació, encarregat de rebre i detectar les demandes de la ciutadania per via presencial o telemàtica, facilitar informació bàsica i orientacions generals per prevenir i lluitar contra la pobresa energètica, atendre i derivar les demandes quan calgui cap als diversos recursos i serveis de l'oficina, i orientar cap a altres serveis aquelles persones que realitzen demandes que no s'ajustin als criteris de l'oficina.

### Tallers

Tindran per objectiu facilitar informació pràctica sobre com millorar l'eficiència energètica de la llar, a través d'estratègies que no comporten inversió. Amb una durada aproximada de 90 minuts, s'hi abordaran qüestions com:

- introducció als principals usos d'energia a la llar.
- consells i recomanacions per prevenir la pobresa energètica i per reduir la despesa energètica de la llar a partir de mesures de baix cost i de canvis d'hàbits.
- capacitació en la comprensió dels conceptes clau de les factures de gas i electricitat per tal d'ajustar i equilibrar les necessitats de les famílies a les tarifes disponibles.
- Capacitació per a fer intervencions bàsiques de manteniment d'electrodomèstics per millorar la seva eficiència i prolongar-ne la vida útil.

### Servei d'assessorament

S'oferirà atenció en sessions individualitzades en aquells casos que requereixin d'una orientació personalitzada sobre el consum energètic, així com la resolució d'incidències vinculades a la contractació o als rebuts dels subministraments, tramitació d'ajuts, de certificacions energètiques, requeriment del bo social,... S'ocupa també d'acompanyar les famílies en la gestió dels talls de subministrament o en la interlocució amb les companyies, especialment en cas de conflicte. Aquest servei determinarà també si el cas requereix d'una intervenció al domicili.

### Servei d'intervenció al domicili

Acompanyament a la llar per part d'un tècnic que avaluarà la situació de l'habitatge, la despesa i l'ús energètic de la família, i que plantejarà recomanacions de mesures estalviadores de baix cost o petites reparacions, com la instal·lació de perllitzadors a les aixetes, ribets a les finestres o portes, canvi de bombetes, i monitors de control energètic.

La visita permetrà també detectar situacions de greu vulnerabilitat o urgència en relació als subministraments d'electricitat i gas, així com mancances en l'estructura de l'edifici o evidències de deteriorament. L'informe resultant inclourà recomanacions de rehabilitació energètica de la llar, indicant la inversió necessària aproximada, i oferint assessorament sobre els ajuts a la rehabilitació disponibles.

### Programa comunitari

Els Punts d'Atenció treballaran també per implicar la ciutadania, el serveis i les entitats del territori en la detecció i la reducció dels efectes de la pobresa energètica. S'establiran vincles de col·laboració amb associacions veïnals, escoles, AMPAs, casals de barri, casals d'avis, etc.

Es treballarà també per constituir un grup de persones voluntàries al territori, que rebran formació en matèria de pobresa energètica, per realitzar acompanyaments i donar continuïtat a les intervencions de detecció i atenció realitzades des del servei, així com promoure una major sensibilització vers aquest fenomen.

Els Punts d'Atenció a la Pobresa Energètica comptaran amb un coordinador del servei, un educador o treballador social a càrrec del front office de cada oficina, un tècnic encarregat de les diagnosis i propostes d'intervenció als habitatges, i un tècnic especialista en pobresa energètica, per als tallers, assessoraments i formació de voluntaris.

---

Servei de premsa de l'Ajuntament de Barcelona

<http://www.bcn.cat/premsa>