



Detecció, avaluació i seguiment

Una guia de:



Ecoserveis

Referents en cultura energètica
www.ecoserveis.net
@Ecoserveis

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Institut Català d'Energia



Co-funded by the Intelligent Energy Europe
Programme of the European Union



Detecció, avaluació i seguiment

Pagament de les factures d'energia
Maximitzar els ingressos
Ajuts aïllament i eficiència energètica
Més val prevenir...



Una guia de:



Ecoserveis

Referents en cultura energètica
www.ecoserveis.net
@Ecoserveis

Coordinació, autoria i disseny de la publicació:

Ecoserveis

Impremta:

MC-4 Printing Speed S.L.

Aquesta publicació pot ser compartida, referenciada, reproduïda o traduïda, en part o en la seva totalitat, tot i que no venuda o utilitzada per fins comercials, sempre i quan es citi a Ecoserveis.



“Com actuar davant la pobresa energètica” by Ecoserveis is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported License

Amb la col·laboració de:



Generalitat de Catalunya
Institut Català d'Energia



Co-funded by the Intelligent Energy Europe
Programme of the European Union

El contingut d'aquesta publicació només compromet al coordinador de la mateixa i no reflexa necessàriament la opinió de la Unió Europea. Ni la EACI ni la Comissió Europea són responsables de l'ús que se'n pot donar a la informació que figura en la mateixa.

Gener 2014, Ecoserveis.

Pròleg

Malgrat que el consum d'energia constitueix una de les necessitats essencials indispensables per a totes les persones de la nostra societat, existeix un important conjunt de persones i famílies que manifesten dificultats importants per a cobrir aquesta necessitat d'abastament de caràcter bàsic, que condueix a situacions relacionades amb l'anomenada "pobresa energètica".

Aquest problema social, que fa referència a les interrelacions entre els ingressos econòmics, l'energia i les condicions de l'habitatge, presenta diverses causes, malgrat que són les famílies amb rendes més baixes les que formen el grup social més vulnerable a patir situacions de pobresa energètica. A més a més, la baixa eficiència energètica del nostre parc d'habitatges i l'augment actual i futur dels preus de l'energia contribueixen a ampliar el nivell de vulnerabilitat de cada vegada més persones.

Segons l'Institut d'Estadística de Catalunya, el 26,7% de la població de Catalunya vivia sota el llindar de la pobresa o a l'exclusió social l'any 2011. Igualment, cal destacar que, com a conseqüència de la crisi socio-econòmica i, en particular, de la disminució de la renda disponible i de la pèrdua d'ocupació, aquest segment de la població ha augmentat un 39% en el període 2008-2011. Aquestes situacions de vulnerabilitat, que continuen sent creixents, comporten que el fenomen de la pobresa energètica sigui progressivament més present a la nostra societat.

La pobresa energètica pot manifestar-se de diferents maneres: dificultats per a mantenir la temperatura de l'habitatge a un nivell confortable, impossibilitat d'assumir el pagament de les factures energètiques (amb el conseqüent risc de tall en el subministrament energètic), o bé la necessitat de desviar recursos econòmics que s'haurien de dedicar a altres necessitats bàsiques. Aquestes dificultats impacten significativament sobre la salut de les persones i dificulten l'assoliment d'unes condicions de vida dignes.

El fenomen de la pobresa energètica vincula transversalment diverses polítiques i àmbits d'actuació (entre elles, polítiques socials, energètica, d'habitatge i millora de la qualitat de l'edificació, de salut, de consum, etc.), que han d'estar coordinades si desitgem ser efectius en la lluita contra aquestes situacions.

La Unió Europea ha reconegut la importància d'aquest problema social en les Directives europees sobre el mercat interior de l'electricitat i el gas natural, establint de manera obligatòria que els Estats Membres han de desenvolupar plans nacionals per a lluitar contra la pobresa energètica. En aquesta línia, el Pla de l'Energia i Canvi Climàtic de Catalunya 2012-2020, aprovat pel Govern de la Generalitat de Catalunya l'octubre de l'any 2012, recull la necessitat de desenvolupar una política energètica que tingui com a objectiu la inclusió dels sectors socials més desfavorits i la implantació de mecanismes per a garantir les necessitats energètiques bàsiques als sectors de la societat econòmicament més vulnerables.

En aquesta línia, per a que puguem actuar de manera efectiva en la lluita contra la pobresa energètica és imprescindible que els treballadors socials de les administracions públiques, i especialment els serveis socials municipals i altres entitats socials privades, puguin detectar i diagnosticar aquestes situacions, així com aportar i avaluar de manera efectiva les actuacions pal·liatives necessàries, atès el contacte directe d'aquests professionals amb les famílies en situació de pobresa energètica.



Davant l'èxit de la primera edició de la guia "Detecció i avaluació de la pobresa energètica", que va contribuir a millorar el coneixement dels serveis socials respecte la pobresa energètica, hem elaborat, conjuntament amb Ecoserveis, la seva tercera edició. Aquesta nova edició, amb continguts actualitzats, proporciona informació en relació a les factures del subministrament energètic i les possibilitats de millora de la contractació des del punt de vista econòmic, el procediment per a evitar el tall de subministrament energètic en els mesos d'hivern, les possibles accions de millora en relació a l'estalvi i l'eficiència energètica de l'habitatge, així com els ajuts econòmics i recursos disponibles per als consumidors domèstics, que poden ser emprats per a millorar l'actual situació de vulnerabilitat.

Des de l'Institut Català d'Energia, esperem que aquesta guia continuï sent una eina útil per a la lluita contra la pobresa energètica a Catalunya i contribueixi a aportar coneixement pràctic i informació actualitzada als serveis socials sobre les possibles accions a prendre davant aquest problema social.



Maite Masià i Ayala
Directora de l'ICAEN



Generalitat
de Catalunya
**Institut Català
d'Energia**



La pobresa energètica

La pobresa energètica és un problema que ens afecta i és important detectar-lo per poder fer-hi front. Aquesta guia proporciona les eines per ajudar als consumidors energètics a solucionar dubtes relacionats amb les factures d'electricitat i gas, aïllament i eficiència energètica.

Què és la pobresa energètica?

La dificultat o la incapacitat de mantenir la llar a unes condicions adequades de temperatura a un preu just.

Quines són les causes de la pobresa energètica?

De forma general es poden distingir 3 causes de pobresa energètica: baix nivell de renda, baixa qualitat en l'edificació i l'increment en els preus de l'energia.

Les persones amb baix nivell de renda consumeixen menys i viuen d'una forma més modesta però hi ha unes necessitats que són essencials i l'energia n'és una d'elles. En molts casos les persones que viuen en situació de pobresa energètica són aquelles que reben incentius socials, treballen a temps parcial i/o estan endeutats. És probable que moltes d'aquestes persones amb baix nivell de renda no es puguin permetre viure en habitatges adequats, o viuen en habitatges que requereixen reformes i millora de l'eficiència energètica i que en molts casos no disposen de sistemes de calefacció.

La baixa qualitat en l'edificació és una causa que afecta a gran part del parc d'habitatges al nostre país ja que aproximadament el 60% dels habitatges van ser construïts abans que s'apliqués qualsevol normativa de regulació tèrmica.

L'última de les causes, l'increment dels preus de l'energia també afecta principalment a les famílies amb nivells de renda baix que trobaran més dificultats per fer front a les factures energètiques.

Quines són les conseqüències de la pobresa energètica?

Les conseqüències derivades de situacions de pobresa energètica es poden resumir en: impactes sobre la salut, degradació dels edificis, excessiu deute i emissions de CO₂.

Diversos estudis relacionen la pobresa energètica i els impactes sobre la salut física que afecta principalment a les persones més vulnerables, com els nens, gent gran o persones amb malalties cròniques. El fred i la humitat permanent poden comportar problemes respiratoris com asma, bronquitis, etc. La salut mental també es pot veure afectada per aquestes situacions ja que viure en una casa en males condicions pot causar ansietat, exclusió i fins i tot aïllament social.



La pobresa energètica

Una altra conseqüència és la degradació dels edificis derivada per exemple, d'una situació d'humitats permanent. Com més es deteriori un habitatge, més costarà mantenir la temperatura i les situacions de pobresa energètica s'agreuaran. És un cicle que es retroalimenta.

Les persones amb baix nivell de renda, tenen grans dificultats per pagar les factures de subministrament energètic i acumulen deutes també en altres necessitats com l'alimentació o el transport.

Una altre conseqüència és l'emissió de CO₂ deguda a la baixa qualitat de l'edificació i de les seves prestacions energètiques.

La pobresa energètica ha d'estar integrada en la lluita contra el canvi climàtic amb accions dirigides a les persones vulnerables.

Radiografia

- Més del 19% de la població catalana viu sota el llindar de la pobresa⁽¹⁾.
- Som el país amb més excés de mortalitat a l'hivern de tota la Unió Europea⁽²⁾.
- Més del 60% del parc d'habitatges estan construïts sense criteris d'eficiència energètica⁽³⁾.
- Gairebé el 13% de la població catalana no pot mantenir l'habitatge a una temperatura adequada⁽²⁾.
- Entre la població que atén Creu Roja, el 43,2% viu en llars en les que no es pot posar la calefacció⁽⁴⁾.
- El nombre de famílies a les que Càritas paga la factura de l'energia s'ha duplicat en el període 2007-2010⁽⁵⁾.
- El 16% dels habitatges a Espanya presenten humitats, goteres o altres problemes derivats d'un mal aïllament⁽⁶⁾.
- Es calcula que les companyies de gas i electricitat tenen un 5% d'impagaments en factures de gas i electricitat⁽⁷⁾.
- Tot i no existir encara metodologies de medició específica, es calcula que més d'un 10% de la població espanyola pateix pobresa energètica⁽⁸⁾.

(1) Enquesta de Condicions de Vida de l'INE, 2011 amb dades d'IDESCAT

(2) Excess winter mortality in Europe: a cross country analysis identifying key risk factors. Dr J D Healy Urban Institute Ireland, University College Dublin

(4) Censo de Viviendas 2001 INE

(5) Informe sobre vulnerabilidad social. Cruz Roja, 2012

(6) VI Informe Observatorio Realidad Social. Caritas, 2011

(7) European Union Statistics on Income and Living Conditions, 2011

(7) Eurostat. Arrears on utility bills, 2013

(8) Pobreza energética en España: potencial de generación de empleo derivado de la rehabilitación energética de viviendas. Asociación de Ciencias Ambientales, 2012.



Identificar el problema

Aquesta guia pràctica ofereix informació i eines per a resoldre els problemes derivats de la detecció d'una situació de pobresa energètica. Té en compte els àmbits que afecten al sector domèstic i descriu els seus drets i els agents que poden assistir aquest tipus de situacions de precarietat energètica.

La pobresa energètica és un problema complex que es pot tractar des de diferents àmbits:

Identificar els problemes

Els afectats mai reconeixen que pateixen una situació de pobresa energètica. En canvi sí que identifiquen un seguit de situacions que poden ser una evidència.

Les queixes poden ser les següents:

- > No puc pagar la factura del gas/electricitat
- > No em puc permetre tenir la casa sempre calenta a l'hivern ni refrigerada a l'estiu.
- > Tinc fred quan estic a casa
- > Tinc humitats a casa
- > Estic sempre malalt

Identificar les solucions

Assegurar que el consumidor té assignada una opció de pagament adequada

Possibilitats de pagament de l'energia

Anar a secció 1

Determinar el benefici/repercussió de canviar de companyia energètica i/o modificar la tarifa

Canviar de subministrador energètic o de tarifa

Anar a secció 1

Identificar possibles subsidis als que es pugui acollir

Opcions per a maximitzar els ingressos

Anar a secció 2

Identificar ajudes i subvencions que permetin millorar l'aïllament i l'eficiència energètica a la llar

Ajuts aïllament i eficiència energètica

Anar a secció 3

Proporcionar els principis de l'economia domèstica i bones pràctiques

Més val prevenir...

Anar a secció 4



Pagament de les factures d'energia

Un dels primers passos en la detecció de la pobresa energètica és **analitzar les factures d'energia** per descartar casos que no són estrictament pobresa energètica.

Pagament de les factures d'energia

La dificultat per a pagar les factures de gas i d'electricitat pot ser un símptoma de pobresa energètica. Les solucions a llarg termini deriven de la millora de l'aïllament en els habitatges. A curt termini però, s'han de considerar altres opcions per poder ajudar a aquells consumidors que no poden fer front a una despesa energètica tan elevada. A mig termini, qualsevol acció que millori les condicions contractuals de les factures energètiques tindrà un efecte positiu sobre les situacions de pobresa energètica.

Accions immediates

Si la factura és inesperadament elevada, el primer és comprovar que no es tracta d'un ajust de la factura després de molts mesos de lectura estimada i no real.

Contactar amb el subministrador

Les comercialitzadores ofereixen als clients solucions per al pagament de factures però no poden fer-ho si no se'ls informa. Aquells contractes que estan en tarifa de Preu Voluntari al Petit Consumidor, reben la factura cada dos mesos i la resta de contractes depèn de l'acord a que s'hagi arribat. Pagar segons consums reals cada dos mesos és el més aconsellable, però per a casos particulars es pot negociar amb la companyia factures mensuals, o pagar una quota fixa .

Contactar amb l'entitat financera

En cas d'una despesa inesperada, les entitats financeres ofereixen un sistema que permet fraccionar els rebuts. De totes formes cal utilitzar aquest servei el mínim possible ja que l'entitat carrega interessos, el que implica una despesa econòmica afegida.

Garantia de subministrament elèctric als consumidors vulnerables a l'hivern

El Codi de Consum prohibeix la interrupció del subministrament de gas i electricitat durant els mesos d'hivern a les persones en situació de vulnerabilitat econòmica que ho acreditin i estableix quins paràmetres defineixen les persones que es troben en situació de vulnerabilitat econòmica.

El procediment per acollir-se a aquest mecanisme de protecció serà el següent:

1. En rebre un avís d'interrupció del subministrament d'electricitat o gas les persones en situació de vulnerabilitat econòmica, que compleixen els requisits indicats a dalt, han de presentar en el termini màxim de 10 dies des de la seva recepció un informe dels serveis socials bàsics sobre la seva situació personal o, en el seu cas, còpia de la sol·licitud registrada d'haver sol·licitat la seva emissió. En el cas que no s'hagi

Pe La Maria es queixa perquè li ha arribat una factura de la llum que puja 100 € i considera que no ha gastat tant. El primer que cal comprovar és que les factures anteriors hagin tingut en compte la lectura real i no l'estimada. Si la factura anterior sigüés d'un import molt baix, és probable que aquesta factura de 100€ sigui un ajust.



Pagament de les factures d'energia

presentat l'informe dels serveis socials bàsics, sinó únicament la seva sol·licitud, l'empresa subministradora suspèn la interrupció del subministrament fins que aquest s'aporti, o transcorrin dos mesos des que se li va comunicar que s'havia sol·licitat.

2. Les administracions públiques responsables han d'emetre aquest informe en el termini màxim de quinze dies, des de la data de la seva sol·licitud. Aquest informe, pot ser també emès d'ofici pels serveis socials bàsics, i té una vigència de sis mesos a partir de la seva emissió, sens perjudici de la seva renovació.

3. Les famílies acollides restaran protegides de tall de subministrament entre els mesos de novembre i març, ambdós inclosos. El deute que es pugui acumular amb les empreses subministradores s'ha d'ajornar amb les condicions que ambdues parts acordin o bé mitjançant els mecanismes de mediació i arbitratge que les parts acceptin. Sens perjudici dels acords o del resultat de la mediació o arbitratge, el consumidor té, en qualsevol cas, el dret de satisfer el deute pendent de manera íntegra o fraccionada entre els mesos d'abril a octubre següents.

4. Les empreses subministradores dels serveis bàsics d'electricitat i gas, d'acord amb les Administracions Públiques podran acordar els mecanismes d'intercanvi d'informació i de preus socials amb l'objectiu de millorar la prevenció i la planificació de les actuacions públiques.

5. Les empreses subministradores hauran d'habilitar els mecanismes d'informació necessaris per tal de posar en coneixement dels serveis socials bàsics i els usuaris i usuàries, la informació existent i actualitzada sobre les tarifes socials i/o els altres ajuts i mesures previstos per fer front a la pobresa energètica.

A Catalunya, es defineixen les persones en situació de vulnerabilitat econòmica com aquelles persones consumidores que presenten una mancança de recursos econòmics, d'acord amb els següents criteris:

1. El total d'ingressos dels membres de la unitat familiar o convivencial, en cap cas, pot sobrepassar per tots els conceptes l'indicador de Renda de Suficiència, incrementat en un 30% per a cada membre de la unitat a partir del tercer.

2. Que es declari que no hi ha possibilitat de reducció en la despesa relativa al consum de béns o serveis per haver esgotat totes les mesures amb aquesta finalitat.

3. Acreditar que les tarifes que tenen contractades pel servei de subministrament, responen a la modalitat de tarifa social (Bo social).



Pagament de les factures d'energia

Accions a mig termini

En aquest apartat s'analitzen dues accions que poden ajudar a corregir situacions de pobresa energètica:

- Comparar les ofertes de les comercialitzadores
- Conèixer les modalitats de contractació especials.

Comparar les ofertes de les comercialitzadores

Actualment i en un sector liberalitzat com és el de l'energia el consumidor domèstic (<10kW de potència contractada per l'electricitat i < 50.000kWh/any de consum de gas) ha d'escollir entre:

- contractar el subministrament de gas i electricitat a un preu lliure pactat amb la comercialitzadora
- o acollir-se a la denominada Preu Voluntari al Petit Consumidor (PVPC), que és el preu màxim que poden cobrar les comercialitzadores als usuaris.

Podem escollir el nostre subministrador d'energia pel que caldrà comparar les ofertes de cadascun per trobar aquell que ofereixi millors condicions. Potser en alguns casos és més interessant acollir-se a la PVPC però en tot cas, cal analitzar les altres opcions de les comercialitzadores ja que poden proposar ofertes molt interessants.

Igual que fem amb la telefonia ho podem fer amb l'energia: buscar, comparar, i canviar si les condicions són millors.

Cal comparar el preu del kWh, els possibles descomptes, els serveis complementaris i les condicions generals de contracte.

Existeixen més de 100 comercialitzadores d'electricitat i gas:

- Electricitat: http://www.cne.es/cne/doc/publicaciones/Listado_Comer_07112013.pdf
- Gas: http://www.cne.es/cne/doc/publicaciones/ListComerGasAct_31102013.pdf

Conèixer les modalitats

A banda del que pugui oferir cada comercialitzadora, és important conèixer les opcions que poden interessar als possibles afectats per la pobresa energètica.

Bo social

Es poden acollir a aquesta modalitat aquells consumidors acollits a la tarifa d'últim recurs que compleixin almenys una de les condicions següents:

- Tenir en el domicili habitual una potència contractada menor de 3kW.
- Tenir 60 o més anys d'edat, acreditar ser pensionista del Sistema de la Seguretat Social i acreditar percebre les quantitats mínimes vigents.
- Ser família nombrosa.
- Acreditar formar part d'una unitat familiar que tingui tots els seus membres a l'atur.

Per comparar entre les ofertes de les comercialitzadores es pot consultar el comparador d'ofertes d'energia que ofereix el regulador <http://comparadorofertasenergia.cnmc.es>

El telèfon d'atenció de les companyies de gas i electricitat ha de ser gratuït als efectes del que disposa el RDL 13/2012



Secció 1

Pagament de les factures d'energia

Els consumidors podran sol·licitar el “Bo Social” a l'empresa comercialitzadora d'últim recurs que realitzi el subministrament d'energia elèctrica, d'acord amb el procediment regulat.

Per a més informació sobre el Bo Social, podeu consultar l'enllaç:

<http://www.minetur.gob.es/energia/tur/bonosocial/paginas/bonosocial.aspx>

Comercialitzadora d'Últim Recurs	Telèfon atenció Bo Social	Adreça per sol·licitud Bo Social	Correu electrònic per sol·licitud del Bo Social
Endesa Energía XXI, S.L.U.	800 760 333	Apt. Correos 1.167, 41080 Sevilla	Cefaco_Contratacion_Social@endesa.es
Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.	900 24 63 51	Apt. Correos 61.017, 28080 Madrid	bonosocial@iberdrola.es
Gas Natural S.U.R., SDG, S.A.	900 100 283	Aptdo. Correos 61.084, 28080 Madrid	bonosocial@gasnatural.com
HC-Naturgás Comercializadora Último Recurso, S.A. (Grupo EDP)	900 907 000	Aptdo. Correos 191, 33080 Oviedo	bonosocial@edpenergia.es
E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L	900 11 88 66	Aptdo. Correos 460, 39080 Santander	bono_social@eon.com

Discriminació horària

La modalitat amb discriminació horària (DH) té preus diferenciats en funció de l'hora del dia essent més barat durant la nit i les primeres hores del matí que la resta del dia.

Aquest tipus de modalitat de contractació pot ser interessant per aquelles famílies que puguin concentrar el major ús d'energia en les hores vall.

A l'hivern les hores punta van de 12h a 22h i es penalitza aproximadament un 20% mentre que les hores valls es bonifiquen aproximadament un 57%.

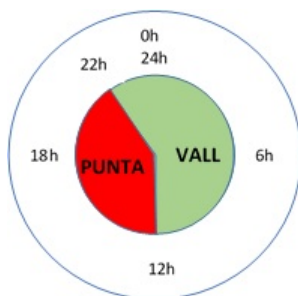
A l'estiu les hores punta van de 13h a 23h.

El preu del kWh en l'hora vall és aproximadament la meitat que en hores punta.

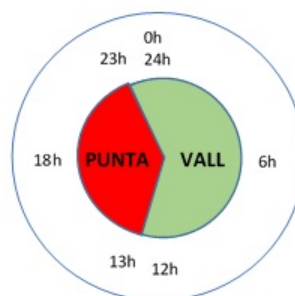
Quin és l'estalvi?

P.e. Una família amb tots els membres a l'atur que utilitza 100kWh al mes d'electricitat pagaria uns 90 € menys a l'any si estigués acollida al Bo Social.

Fent servir almenys un 30% de tota l'energia que s'utilitza a casa en un mes ja surt a compte contractar la Tarifa de Discriminació Horària (TDH).



TDH Hivern



TDH Estiu



Maximitzar els ingressos

Una part de la població amb ingressos mínims no pot fer front a les seves despeses energètiques. Es poden acollir a programes específics d'**ajuts econòmics**.

Maximitzar els ingressos

Un nivell de renda baix és una de les causes principals de pobresa energètica. Per solucionar problemes concrets i a curt termini es pot optar per una solució correctiva, és a dir obtenir subsidis i ajudes puntuals per a poder cobrir les despeses energètiques de la llar.

Ajuts d'urgència social

Les prestacions econòmiques d'urgència social tenen per finalitat atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència com ara; l'alimentació, l'energia, el vestit, i l'allotjament i es financen amb càrrec als pressupostos de les entitats locals, d'acord amb les competències que tenen en l'àmbit dels serveis socials bàsics, segons la legislació aplicable.

Els requisits per accedir a aquesta prestació econòmica són, principalment:

- > Estat de necessitat social
- > Situació sobrevinguda
- > Deute en conceptes bàsics
- > Programa d'integració social
- > Participació del municipi o àrea bàsica o entitat social
- > Expectatives de recuperació

P.e El Joan, un barceloní de 75 anys viu sol i al mes de Gener li va arribar una factura de gas a la que no podia fer front. Per això, va anar al Centre de Serveis Socials del seu districte on van avaluar el seu cas i van tramitar l'ajuda per al pagament d'aquesta factura.

La Llei 13/2006 del 26 de Juliol de prestacions socials de caràcter econòmic és la que regula aquests ajuts. Per a més informació podeu consultar el Departament de Benestar Social i Família al seu apartat de prestacions o per informació més concreta a la web de l'ajuntament.



Ajuts aïllament i eficiència energètica

La qualitat constructiva dels habitatges i el tipus d'instal·lacions i aparells electrodomèstics poden ser causa de pobresa energètica i cal conèixer-los.

Ajuts aïllament i eficiència energètica

Evitar la pèrdua de calor i millorar l'eficiència energètica dels aparells de la llar, són dues de les millors accions per pal·liar les situacions de pobresa energètica a mig i llarg termini.

Aïllament tèrmic

Una de les accions més efectives per acabar amb les situacions de pobresa energètica és millorar l'aïllament tèrmic dels habitatges.

El Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme té oberta una convocatòria d'ajuts a la rehabilitació energètica d'habitatges fins a finals d'octubre de 2015. Una de les línies és la millora de l'eficiència energètica de l'envolupant tèrmica i s'atorga com a entrega dinerària no reembolsable.

Per a més informació:

<http://www.idae.es/index.php/id.745/mod.pags/mem.detalle>



Més val prevenir...

L'educació energètica
és indispensable per
**evitar que la pobresa
energètica
esdevingui un
problema crònic.**

Més val prevenir...

A banda de totes les accions tant preventives com correctives, és important educar a les famílies en l'ús de l'energia per evitar situacions extremes.

En aquesta secció destacarem dos punts:

- accions sobre l'economia domèstica
- bon ús de l'energia

Accions sobre l'economia domèstica

A la llar s'han d'establir unes prioritats i planificar el pressupost familiar: així s'ha de tenir en compte que s'han de pagar factures, alimentació, transport, etc. No és l'objecte d'aquesta guia donar pautes d'economia familiar però sí aconsellar sobre l'àmbit de l'energia domèstica.

És important aconsellar a les famílies en certs aspectes relacionats amb l'energia per a que no es donin imprevistos. Alguns dels següents es detallen a continuació:

- > reservar una quantitat mínima mensual per cobrir les despeses energètiques.
- > preveure mesos amb major consum (p.e hivern de calefacció o estiu aire condicionat en algunes regions) que es repeteixen amb certa periodicitat.
- > analitzar i comparar anualment la despesa energètica és important per a realitzar propostes de millora energètica i control de la despesa.

Bon ús de l'energia

Ser conscient de la despesa energètica i fer un ús adequat pot estalviar molts diners en les factures d'energia. És important donar a conèixer a les famílies algunes pràctiques que ajuden a disminuir el preu de les factures alhora que són llars ambientalment més sostenibles:

- > apagar els aparells que no es fan servir
- > utilitzar aparells d'alta eficiència energètica (classe A)
- > optimitzar l'ús dels aparells elèctrics
- > no comprar equips majors del que es necessita
- > canviar les bombetes incandescentes per bombetes de baix consum.
- > regular amb termòstats la temperatura de la llar. A l'hivern n'hi ha prou amb una temperatura de 20°C i a l'estiu de 25°C
- > revisar periòdicament la caldera ja que es pot estalviar fins a un 15% d'energia

Podeu trobar aquests i altres consells a la pàgina web de l'ICAEN (www.gencat.cat/icaen) dins l'àmbit temàtic "L'energia a la llar".

Per a més informació podeu consultar la "Guía práctica de la energía: Consumo eficiente y responsable" a la pàgina de l'IDAE <http://www.idae.es/guiaenergia/guia.html>



Possibles accions per fer front a la pobresa energètica

Solucions als casos de pobresa energètica

Accions	Lloc de consulta	Contacte
Pagament de les factures d'energia		
Accions immediates		
Ajust lectura estimada-lectura real	Comercialitzadora (p.ex. ENDESA, GAS NATURAL,etc)	A la pàgina web de la comercialitzadora o al telèfon indicat a la factura
Consultar amb el suministrador les opcions de pagament	Comercialitzadora (p.ex. ENDESA, GAS NATURAL,etc)	
Fraccionament rebuts	Entitat financera	Oficina del seu banc o caixa
Garantia subministraments a l'hivern	Departament de Benestar i Família	Contactar amb l'àrea de Serveis Socials del municipi
Accions a mig termini		
Ofertes de les diferents comercialitzadores	Comercialitzadores	A les pàgines web de les comercialitzadores
Modalitat	Agència Catalana de Consum	012
Maximitzar els ingressos		
Ajuts d'Urgència Social	Departament de Benestar i Família	Contactar amb l'àrea de serveis socials de l'ajuntament corresponent
Ajuts aïllament i eficiència energètica		
Ajuts de rehabilitació energètica	Instituto para la Diversificación y ahorro de energía	ciudadano@idae.es 91 314 66 73
Més val prevenir...		
Accions sobre l'economia	Organitzacions de Consumidors o Agència Catalana del Consum	Cerqueu les entitats del vostre municipi.
Bon ús de l'energia	Servei d'Informació al Ciutadà del Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía	ciudadano@idae.es 91 314 66 73

