



## Puntos de Asesoramiento Energético. Pasar frío en casa no es normal. La energía es tu derecho.

### Barcelona, España

#### EN RESUMEN

Los puntos de asesoramiento energético son un servicio del Ayuntamiento de Barcelona que ofrece la información, la atención y la intervención necesarias para que las personas puedan ejercer sus derechos energéticos y las compañías no les nieguen el acceso a los suministros básicos.

#### INFORMACIÓN BÁSICA

En Barcelona viven en condiciones de pobreza energética aproximadamente un 10% de sus 1,6 millones de habitantes. Estas personas pasan frío en su hogar, no pueden cocinar o usar el horno. Aunque hay trabajo que hacer a nivel político (por ejemplo, la electricidad y el gas están sometidos al mismo impuesto que los servicios de lujo), pueden realizarse también mejoras en la parte del consumidor, ayudando a los consumidores vulnerables a entender sus facturas y sus derechos de conformidad bajo el sistema energético actual.

La ley catalana (Llei 24/2015) prohíbe a las empresas la desconexión del suministro eléctrico y de gas natural de los hogares vulnerables y las obliga a mantener los servicios energéticos cuando las familias se enfrentan a dificultades económicas. Sin embargo, todavía en 2017 seguía cortándose el suministro de energía a algunas personas en Barcelona. El principal reto es la falta de información de los ciudadanos acerca de sus derechos energéticos, además de sobre cómo pueden reducir sus facturas manteniendo la comodidad.

#### OBJETIVOS

Para resolver este problema, el ayuntamiento de Barcelona desarrolló en 2017 los puntos de asesoramiento energético (PAE), con tres objetivos:

- hacer frente a la pobreza energética
- garantizar los derechos energéticos establecidos en la legislación
- mejorar la eficiencia energética de los hogares, especialmente de los más vulnerables

Los puntos de asesoramiento energético también ofrecen trabajo a desempleados de larga duración mayores de 45 años. Los puntos de asesoramiento energético se iniciaron después del éxito de dos proyectos piloto. El primero, denominado Energía la Justa (Energía justa), formó a 100 ciudadanos vulnerables en situación de desempleo y les dio empleo durante 6 meses como asesores energéticos, ayudando a 3000 familias en situación de pobreza energética a reducir las facturas de energía e implantar medidas de eficiencia energética de bajo coste en sus hogares. El segundo, Punts d'Atenció a la Pobresa Energètica (Puntos de atención a la pobreza energética) estableció cuatro puntos de contacto en tres barrios de Barcelona a los que los ciudadanos podían acudir para obtener información relacionada con la energía y, en caso necesario, concertar una cita para realizar intervenciones en su hogar, incluyendo la instalación de medidas de eficiencia energética de bajo coste.

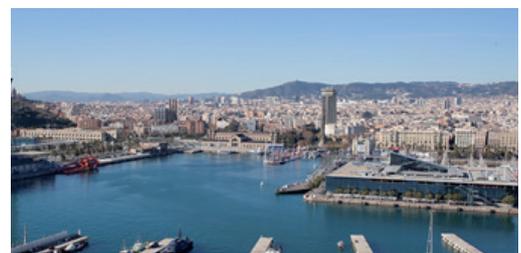
Los puntos de asesoramiento energético tienen tres líneas de actuación: 1) Derechos energéticos y eficiencia energética, 2) Empleo, 3) Prevención a nivel comunitario.



Punto de asesoramiento energético

© Ayuntamiento de Barcelona

### BARCELONA



#### Población:

5,000

#### Área:

50,000 km<sup>2</sup>

#### Firmante del Pacto de los Alcaldes desde:

2010

#### Objetivo de reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub>:

-50%

## DERECHOS ENERGÉTICOS Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

Garantizar el acceso a los suministros básicos mediante la defensa de los derechos energéticos: el municipio estableció 11 puntos de asesoramiento energético por toda la ciudad en los que los ciudadanos pueden obtener información sobre el suministro de (agua y) energía. Cada agente de información energética pasa unos 20 minutos haciendo preguntas relacionadas con el suministro energético para detectar si el ciudadano se encuentra en situación de pobreza energética y ofrece, cuando es posible, herramientas e información para ayudarle. Los agentes están formados para identificar a personas en situación de pobreza energética que puede que de otro modo los servicios sociales o las organizaciones filantrópicas hubieran pasado por alto.

Detectar posibles situaciones de pobreza energética e impedir que ocurran: cuando se detecta un posible caso de pobreza energética, se le deriva a uno de los cinco puntos administrativos, donde un agente de evaluación energética dedica una hora a ayudar a esta persona en los procedimientos administrativos específicos. Estos agentes pueden ayudar a las personas a reducir el consumo de energía, reducir sus facturas de energía o acceder a ayudas económicas para el pago de las facturas de energía, como la tarifa social española.

Aumentar la eficiencia energética de los hogares: en algunos casos urgentes, como la aparición de forma inesperada de una elevada factura de energía, puede derivarse a la persona a los agentes de energía a domicilio, quienes realizarán visitas al domicilio para identificar condiciones de pobreza energética (como moho), proporcionarán información sobre eficiencia energética e instalarán equipos de eficiencia energética de bajo coste, como material para el aislamiento de puertas y ventanas.

## EMPLEO Y EMPLEABILIDAD

Proporcionar formación especializada a ciudadanos desempleados con dificultades para acceder al mercado laboral: el municipio ofrece formación y oportunidades de empleo a 20 ciudadanos cada ocho meses. Específicamente, el proyecto forma a ciudadanos desempleados de larga duración con más de 45 años para trabajar en la primera línea de actuación como agentes de información energética, agentes de evaluación energética y agentes energéticos a domicilio.

Mejorar las destrezas y las perspectivas laborales de los agentes energéticos ya empleados que forman parte del equipo de proyecto: los puntos de asesoramiento energético dan empleo a 40 personas durante dos años, 32 de las cuales son personas desempleadas e larga duración que recibieron formación durante el proyecto piloto Energía la Justa en 2016.

## PREVENTION AT COMMUNITY LEVEL

Los puntos de asesoramiento energético identifican organizaciones y ONG con las que pueden compartir información. Por medio de charlas y talleres, los ciudadanos obtienen una mejor comprensión de cómo reducir el consumo de agua y energía al tiempo que mantienen o mejoran su comodidad de vida y el estado de su vivienda por medio de la instalación de medidas de eficiencia energética de bajo coste. Estas charlas también difunden información sobre el servicio de los puntos de asesoramiento energético y ayudan a detectar más casos que podrían necesitar ayuda. Los principales beneficios de los puntos de asesoramiento energético son: empoderamiento de la sociedad civil, Reducción de las solicitudes de asistencia social, Empleo para ciudadanos en riesgo de exclusión (desempleados mayores de 45 años).



CIFRAS CLAVE

**50,000** beneficiarios de asesoramiento energético en 2017-2018

**61** ciudadanos empleados en el proyecto

**1,639** familias vulnerables han participado en los talleres comunitarios sobre prevención



### FINANCIACIÓN DEL PROYECTO

- + **Fuentes de financiación:**  
Ayuntamiento
- + **Cantidad total:**  
2 millones de €

### ENLACES ÚTILES

- ▶ Página web sobre derechos energéticos en el sitio web del ayuntamiento de la ciudad:  
<http://bit.ly/2PuvGiS>
- ▶ Perfil de Barcelona en el Pacto:  
<http://bit.ly/2qkjBP1>



### CONTACTO

Para obtener más información sobre el proyecto, póngase en contacto con:  
Ajuntament de Barcelona  
Teléfono: 0039 674270951