

PROYECTO: PUNTO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR VULNERABLE. UNA HERRAMIENTA IMPRESCINDIBLE PARA PREVENIR Y ERRADICAR LA POBREZA ENERGÉTICA

(Comunicación técnica del proyecto: Punto de Información al consumidor vulnerable. Una herramienta imprescindible para prevenir y erradicar la pobreza energética)

Asociación de Ciencias Ambientales

Noviembre 2016





ÍNDICE

1. Introducción	2
2. La Asociación de Ciencias Ambientales.....	2
3. ACA y la pobreza energética	3
4. Objetivos	4
4.1. Objetivo General	4
4.2. Objetivos específicos.....	4
5. Destinatarios	5
6. Actuaciones	6
6.1. PICv.....	6
6.2. Talleres- jornadas	6
6.3. Punto de información web.....	7
6.4. Proyecto piloto	7



1. INTRODUCCIÓN

La presente documento trata de describir de manera sintética el objeto y las acciones realizadas en el marco del Proyecto :“*Punto de Información al consumidor vulnerable (PICv). Una herramienta imprescindible para prevenir y erradicar la pobreza energética*”. El proyecto se ha venido desarrollando a lo largo del año 2016,y su ámbito de actuación es a escala nacional, con acciones específicas en Castilla-La Mancha y Madrid.

El proyecto está dirigido a los ciudadanos en situación de vulnerabilidad frente a la pobreza energética, una problemática que provoca que el 17% de los hogares españoles destine un porcentaje desproporcionado de sus ingresos al pago de las facturas de la energía y que el 9% se declare incapaz de mantener su vivienda a una temperatura adecuada en invierno. Esta vulnerabilidad energética impide la cobertura de necesidades básicas, condiciona la economía doméstica (alimentación, agua, educación, movilidad, etc.), afecta de forma directa a la salud y se postula como antesala frente a la pobreza y la exclusión social.

Desde la Asociación de Ciencias Ambientales (en adelante ACA)se considera que la información, formación y asesoramiento son herramientas clave para la adopción de medidas paliativas, preventivas o correctoras a los ciudadanos, especialmente a los más vulnerables.

2. LA ASOCIACIÓN DE CIENCIAS AMBIENTALES

La [Asociación de Ciencias Ambientales](#) es una organización sin ánimo de lucro compuesta por profesionales que con formaciones distintas trabajan en diferentes disciplinas, preocupados por el estudio y análisis de los problemas ambientales y por promover sus soluciones con la implicación de la ciudadanía.

Con esa vocación ACA realiza estudios e informes técnicos, participa y organiza foros de debate y grupos de trabajo, y desarrolla proyectos en distintos ámbitos como: cambio climático, información ambiental, pobreza energética, custodia del territorio, educación ambiental, etc.

Bajo esta perspectiva, la Asociación de Ciencias Ambientales, está desarrollando desde su creación en 1997 acciones y proyectos enmarcados en diferentes ámbitos:

- ❖ Biodiversidad y Capital Natural.
- ❖ Desarrollo rural y Custodia del Territorio.



- ❖ Cambio climático y Energía.
- ❖ Planificación, gestión y calidad ambiental.
- ❖ Información, comunicación, y participación para el desarrollo sostenible.
- ❖ Educación y sensibilización Ambiental.

3. ACA Y LA POBREZA ENERGÉTICA

Las Directivas 2009/72/CE y 2009/73/CE del mercado interior de electricidad y gas obligan a los Estados Miembros a desarrollar planes para abordar esta temática. En España no existe todavía una estrategia estatal ni un sistema que facilite información personalizada al hogar vulnerable. Por otro lado, determinados colectivos como las personas de avanzada edad, enfermos crónicos, discapacitados físicos o mentales, inmigrantes o poblaciones de barrios vulnerables, tienen más dificultad para acceder a la información y, por tanto, para protegerse frente la pobreza energética, lo que provoca que, entre otros, no soliciten las ayudas o tomen decisiones incorrectas. Las consecuencias de la pobreza energética son múltiples y especialmente graves sobre la salud (podría estar provocando la muerte prematura de 7.000 personas al año -ACA, 2014-).

En ACA se es consciente de que la pobreza energética es un problema complejo sobre el cual es imprescindible aumentar el conocimiento de los hogares vulnerables (causas, tipologías y estrategias adoptadas), con el objeto de establecer medidas y estrategias eficaces para combatirla. Por tanto, desde hace algunos años, ACA lleva desarrollando una línea de trabajo sobre eficiencia energética y pobreza energética que ha supuesto diferentes hitos desde el año 2011.

En 2012 ACA publicó el estudio *“Pobreza energética en España. Potencial de generación de empleo derivado de la rehabilitación energética de viviendas”* que puso de manifiesto la existencia de una realidad que afectaba, en 2010 a 1 de cada 10 hogares españoles. Gracias a este estudio pionero el término fue incorporándose en diferentes sectores (edificación, social, etc.) y las administraciones públicas, locales y autonómicas, comenzaron a adoptar diferentes estrategias para paliar y erradicar esta problemática.

En 2014 ACA realizó un segundo estudio que demostró una incidencia creciente de la pobreza energética, respecto al primer estudio, en todos los indicadores.



Seguidamente, en el año 2016 la ACA ha presentado su tercer estudio sobre esta temática, denominado: “Pobreza, vulnerabilidad y desigualdad energética. Nuevos enfoques de análisis. Este nuevo estudio ha querido dar un paso más respecto a los dos informes anteriores por lo que ha incorporado nuevos indicadores basados en el enfoque de ingresos y gastos a partir de desarrollos metodológicos ocurridos en los últimos años.

Asimismo durante el año 2016 se puso en marcha y desarrollo el proyecto PICv, objeto de la presente comunicación técnica, cuyas principales acciones se describirán en los apartados siguientes.

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del proyecto ha sido empoderar a los hogares en situación de vulnerabilidad energética, facilitando el acceso a la información, con el fin de que puedan adoptar estrategias y beneficiarse de medidas existentes para reducir dicha vulnerabilidad, previniendo que el hogar acabe padeciendo una situación de pobreza o exclusión social.

Asimismo, su desarrollo ha servido para mitigar la pobreza energética, promover medidas de ahorro y eficiencia energética, que han supuesto una reducción del consumo de energía y de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Los beneficiarios del proyecto serán capaces de aplicar medidas concretas que les permitan disfrutar de unos servicios básicos energéticos cuyo gasto no suponga un agravio a la sostenibilidad económica del hogar. Esta mejora supone de forma directa una mejora en la estabilidad económica, en las condiciones de vida y la habitabilidad de la vivienda. De todo ello se derivan ventajas adicionales incluyendo una menor exposición a problemas de salud física y mental derivados de habitar en condiciones insalubres; un ambiente de convivencia, estudio y trabajo adecuados que faciliten el desarrollo personal y profesional; y una mayor flexibilidad del presupuesto familiar que permita destinar más recursos a otras necesidades básicas como el agua, la alimentación o el transporte.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Los objetivos específicos que se han sido alcanzados durante la ejecución del proyecto son:



- ❖ Atender de forma personalizada las consultas que realicen las personas en situación de vulnerabilidad energética con el fin de que puedan conocer de primera mano orientaciones para que su hogar pueda paliar o mitigar su vulnerabilidad.
- ❖ Formar a profesionales que trabajan con colectivos en riesgo de exclusión social para que sean capaces de trasladar estrategias para reducir la vulnerabilidad energética y para establecer canales de diálogo con ellos que permitan diseñar estrategias que se adapten a las peculiaridades de cada colectivo.
- ❖ Generar un banco de información útil, a partir del conocimiento adquirido de la experiencia recabada de las consultas recibidas, que permita que la ciudadanía en general y las personas vulnerables a la pobreza energética en particular, conozcan estrategias y medidas para paliar o mitigar la pobreza energética en sus hogares.
- ❖ Incrementar el conocimiento de los hábitos y estrategias que adopta un hogar en pobreza energética y su eficacia mediante la realización de un proyecto piloto de voluntariado que visibilice la aplicación de diferentes medidas preventivas y estrategias, desarrollando un plan de difusión con un elevado grado de impacto en la sociedad.

5. DESTINATARIOS

Los destinatarios del PICv han sido todos los ciudadanos y en especial aquellos más vulnerables, cuya situación económica impide satisfacer de modo adecuado sus necesidades energéticas básicas (calefacción, iluminación, electrodomésticos, agua caliente sanitaria, etc.). Entre los perfiles más vulnerables se incluyen familias numerosas, monoparentales, con todos sus miembros en situación de desempleo, y aquellas cuyo principal sustento económico sea una pensión.

Asimismo, en las acciones realizadas se prestó especial atención a aquellos colectivos más dependientes de la energía doméstica (personas con discapacidad y sus familias o enfermos crónicos).

También tuvieron una especial atención los colectivos de inmigrantes ya que en ocasiones su desconocimiento adecuado del idioma y su poca cercanía con los procedimientos administrativos puede suponer una barrera para la interpretación de la factura energética de su hogar y también para acceder al bono social.



6. ACTUACIONES

Las distintas acciones realizadas han exigido una coordinación y un contacto continuo entre el equipo humano responsable del desarrollo del proyecto. En ese sentido, el equipo que atendía el PICv se ha coordinado con las persona encargada de la gestión del Punto de Información en la Web, ya que este ha sido alimentado con la información recabada a partir de la gestión del primero.

Por su parte, ha sido necesario coordinar la creación del PICv con la celebración de los talleres formativos, ya que se han retroalimentado entre sí condicionado, en gran medida, el plan de difusión ejecutado.

En los epígrafes siguientes se resumen cada una de las acciones realizadas a lo largo del proyecto:

6.1. PICV

Su objeto principal ha sido facilitar el acceso fácil y personalizado a la ciudadanía en situación de vulnerabilidad energética a través de teléfono y correo electrónico. La información facilitada en el mismo contempla orientaciones para que un hogar pueda paliar o mitigar su vulnerabilidad, entre ellas destacan:

- ❖ Ayudas proporcionadas por los servicios sociales, trámites y solicitudes o los requisitos de acceso al bono social eléctrico.
- ❖ Consejos de ahorro energético y medidas de eficiencia energética, especialmente las de bajo coste.

El PICv ha tratado las consultas recibidas de forma personalizada, usando la información recabada para crear un punto de información web que se ha convertido en un repositorio de información valioso.

6.2. TALLERES- JORNADAS

En el periodo de tiempo en el que se llevó a cabo el proyecto se organizaron varios talleres-jornadas formativos dirigidos a profesionales de entidades que asesoran o trabajan con colectivos más vulnerables en términos de pobreza energética: mayores, personas inmigradas, personas con discapacidad, etc., con el fin de impulsar mecanismos activos para hacer llegar la



información a esos colectivos y de establecer canales de diálogo con ellos, de forma que sea posible diseñar estrategias que se adapten a las peculiaridades de cada colectivo.

Dichos talleres-jornadas consistieron en reuniones a puerta cerrada con entidades y asociaciones que tratan con colectivos que tienen particularidades y necesidades específicas. De esta forma cada una de las entidades participantes, pudo desde su experiencia, exponer y poner en común las lecciones aprendidas y las barreras encontradas. Dando lugar a un espacio de debate en el cual se propusieron y consensuaron diferentes soluciones y propuestas de mejora adaptadas a las diferentes situaciones, permitiendo conocer el trabajo que desempeñan las diferentes organizaciones que participaron en los mismo y aprovechar sinergias entre colectivos.

Asimismo, durante los talleres, la ACA expuso a las entidades asistentes la posibilidad de formar parte de la red de puntos PICv, un proyecto con vocación de acercar la información al ciudadano de forma capilar, teniendo en cuenta especialmente a los colectivos más vulnerables. La red nace con la intención de generar una red de puntos de asistencia presenciales donde se puedan ofrecer asesoramientos personalizados.

6.3. PUNTO DE INFORMACIÓN WEB

A mitad del periodo transcurrido para la ejecución del proyecto se habilitó una plataforma web cuya función ha sido recopilar la información recabada en las consultas del PICv recibidas mediante el formulario web y las consultas telefónicas que ha servido de repositorio de información que ha estado a disposición de los ciudadanos y en particular para aquellos que están en una situación de vulnerabilidad ante la pobreza energética.

6.4. PROYECTO PILOTO

El proyecto piloto fue realizado en un barrio dentro del término municipal de Azuqueca de Henares y ha tenido como objetivo reducir la vulnerabilidad de los hogares a sufrir pobreza energética, dotando a los hogares participantes de herramientas que permitirán mejorar su eficiencia energética y adquirir hábitos de ahorro. Para ello, se llevaron a cabo entrevistas en hogares vulnerables que permitirán conocer sus hábitos y estrategias, en las cuales se les informó y asesoró sobre cómo pueden hacer frente a esta problemática con la adopción de hábitos y medidas de eficiencia. Así mismo, se monitorizaron cierto número de viviendas, con el fin de contar con datos objetivos y poder cuantificar ahorros y patrones de consumo. Tanto



los resultados de las entrevistas y como los obtenidos durante las mediciones se presentaron en una jornada, donde se convocó a la población local así como a los agentes, actores y entidades locales interesados en la materia.

6.4.1. Campaña de recogida de información y entrevistas a hogares.

La Campaña de recogida de información y entrevistas a hogares tuvo lugar en el mes de marzo de 2016. En dicha Campaña participaron voluntarios que llevaron a cabo visitas a todas las viviendas presentes en el ámbito de actuación en diferentes horarios y días de la semana (laborables y festivos) con el objeto de acceder al máximo número de hogares.

Durante las visitas los voluntarios repartieron documentación con consejos relativos a la mejora de la eficiencia energética en el hogar, atendieron las cuestiones que se les plantearon al respecto y realizaron un cuestionario al responsable de la vivienda para conocer de sus hábitos de consumo de electricidad y gas, sus necesidades energéticas, el esfuerzo que realizan para cubrir dichas necesidades, los ingresos del hogar, etc.

Con la finalidad de dotar a los voluntarios de los recursos suficientes para llevar a la cabo las tareas previstas, se dio una formación previa donde recibieron una formación técnica y documentación específica sobre medidas de eficiencia energética y ahorro en el hogar y se les instruyó sobre buenas prácticas a la hora de acceder a los hogares, proporcionándoles un protocolo para la realización de las encuestas elaborado por ACA.

Al concluir la campaña de entrevistas, todos los hogares presentes en el ámbito de actuación del estudio habían sido visitados por alguno de los grupos en varias ocasiones.

6.4.2. Monitorización y asesoramiento a hogares

En los meses más fríos del año 2016 se llevó a cabo la monitorización y el asesoramiento a varios hogares presentes en el ámbito de actuación del proyecto piloto ubicado en el término municipal de Azuqueca de Henares. Esta acción pretendía obtener datos *in situ* que pudieran servir de indicadores del confort del hogar y de los patrones de consumo de cada hogar. A partir de esta información se pretendía proponer una batería de medidas personalizadas a cada hogar con las cuales se pudiese mejorar el confort de las personas que habitan en la vivienda e incentivar un uso racional y eficiente de la energía, incrementando así su ahorro energético y económico.