

tolosaldeagaratzen.eus



La pobreza energética en Tolosaldea.

Diagnosis y
plan de acción

ECOSERVEIS - MARZO 2022

CON- TENIDO

I.

Pag 3. INTRODUCCIÓN

- 01.** Definición, causas, consecuencias
- 02.** Contexto

II.

Pag 9. METODOLOGÍA

III.

Pag 11. ANÁLISIS DE DATOS

- 01.** Indicadores socioeconómicos
- 02.** Indicadores de vivienda
- 03.** Indicadores relacionados con el suministro básico
- 04.** Desigualdades en la pobreza energética

IV.

Pag 17. LA GESTIÓN DE LA POBREZA ENERGÉTICA

- 01.** Servicios sociales
- 02.** Cruz Roja
- 03.** Policía municipal, Ertzaintza y bomberos
- 04.** Entidades del tercer sector
- 05.** Tolosaldea Garatzen
- 06.** Conclusiones

V.

Pag 27. PROPUESTA DE ACCIONES

- 01.** Integrar la gestión de la pobreza energética en la oficina virtual de energía
- 02.** Formación a las profesionales de servicios sociales y atención a las personas usuarias
- 03.** Crear protocolos de identificación y de derivación
- 04.** Realizar campañas de comunicación y de sensibilización
- 05.** Crear una red de coordinación de la pobreza energética
- 06.** Impulsar planes de ocupación en el sector de la energía y la pobreza energética



I. INTRODUCCIÓN

01. Definición causas y consecuencias

DEFINICIÓN

Cuando se habla de pobreza energética se refiere a la situación en la que aparece una dificultad o incapacidad de acceder a unos servicios energéticos básicos (luz, calefacción, agua caliente, gas o electricidad para cocinar entre otros con excepción de telefonía o internet, el uso de combustibles para vehículos y, en general, cualquier consumo energético destinado a un uso no doméstico o extra residencial), con fin de satisfacer las necesidades domésticas, a un precio justo (ACA, 2021).

Esta definición debe tener en cuenta tanto la situación personal, dónde se encuentran los ingresos junto con la privación material, el estado de salud etc., como las necesidades energéticas de la vivienda, incluyendo la ubicación, el tipo de vivienda, su aislamiento, los equipamientos, la superficie y los patrones de ocupación de la vivienda (ACA, 2021)

CAUSA

La pobreza energética es un problema estructural y multifactorial. Según el Vulnerable Consumers' Group de la Comisión Europea, viene dada por cuatro factores capaces de potenciar la vulnerabilidad energética:

Las circunstancias individuales

Las características sociodemográficas y socioeconómicas de la persona principal del hogar, tales como un bajo nivel de ingresos, estar en el paro, ser familia numerosa o monoparental, ser pensionista etc., pueden ser factores de riesgo para sufrir pobreza energética. Dentro de estos factores también se encuentran la salud y la edad, así como la desigualdad de género, la condición de extranjero/a. Por último, la dificultad al acceso de información a causa de la falta de estudios o bien de habilidades informáticas también aumentan este riesgo. Todas las circunstancias anteriores pueden disminuir la vulnerabilidad energética si se dispone de una red de soporte mutuo.

Los factores de mercado

El mercado también es un factor limitante en cuanto al consumo de energía. El precio de ésta, en aumento desde 2008, así como los niveles de competencia del mercado energético aumentan la vulnerabilidad energética. La liberación de este mercado en el Estado español, su

funcionamiento marginalista y su opacidad generan un aumento de la desprotección frente a los colectivos más vulnerables. Por último, la dificultad de comprensión de las facturas, la falta de acompañamiento al cliente y las malas prácticas de venta aumentan el riesgo a sufrir esta situación de pobreza.

El entorno

Otro factor para tener en cuenta es el contexto geográfico físico junto con las políticas empleadas a escala global y local. Dentro de la geografía hay que destacar el clima y la meteorología de la zona ya que ésta determinara tanto la demanda energética de la vivienda como sus condiciones para adaptarse al entorno. En el caso de Gipuzkoa se trata de un clima atlántico, de temperaturas moderadas y lluvias abundantes durante todo el año. El marco político, tanto estatal como autonómico y local, puede reducir este tipo de pobreza definiendo los criterios de construcción de las viviendas y de su rehabilitación junto con la regulación del precio de la energía, la formación transversal de profesionales y de la población general y otras medidas con este fin.

Las condiciones de la vivienda

La capacidad del edificio de optimizar la energía determinara el consumo y el impacto económico de las personas residentes. Esta optimización depende de los materiales utilizados, las condiciones de aislamiento térmico, del rendimiento de sistemas eléctricos y de los hábitos de consumo. Mejorar la eficiencia energética de las viviendas reduce la incidencia de la pobreza energética ya que se necesita menos energía para llegar al confort. Esta es una de las causas estructurales de este tipo de pobreza ya que muchas veces la construcción de los edificios fue anterior a la aplicación de legislación con criterios de eficiencia. Según la Encuesta de Pobreza y Exclusión Social de Gipuzkoa de 2017, el 61,3% de los hogares de esta provincia habita en viviendas que fueron construidas antes de 1979, sin integrar estos criterios.

CONSECUENCIAS

Esta situación repercute negativamente en la salud de las personas, el estado de los edificios y en el medio ambiente. Algunos de los impactos son:

Impacto en la salud

La exposición permanente al frío y a otras situaciones dadas por el mal estado de los edificios puede provocar problemas de salud a sus habitantes englobados por el Síndrome del Edificio Enfermo, una enfermedad definida por la **Organización Mundial de la Salud** como el conjunto de molestias y enfermedades que un edificio causa en sus ocupantes y cuyo origen está en el mal estado del edificio. Los períodos prolongados de frío aumentan el riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, respiratorias y reumáticas dando lugar a un aumento de la mortalidad hibernal. Esta falta de confort térmico junto con las preocupaciones económicas derivadas de la acumulación de deuda degrada la salud mental de las personas, provocando situaciones de estrés, ansiedad o depresión.

Impacto en el estado de los edificios

La presencia de humedad e infiltraciones acelera la degradación de la vivienda, y dificulta poder mantener una temperatura de confort, de forma que aumenta la demanda energética de la vivienda.

Impacto ambiental

La degradación de las viviendas y sus instalaciones da como resultado la reducción de su eficiencia energética. Esto se traduce en más consumo de energía y, en consecuencia, más contribución al cambio climático.

02. Contexto

Características físicas sociográficas y socioeconómicas

Siendo la comarca menos poblada de Gipuzkoa, Tolosaldea, según datos de 2021 del Instituto Vasco de Estadística, comprende un total de 49.543 habitantes repartidos 33.200 hectáreas, con un total de 28 municipios. Esta población se concentra mayoritariamente en Tolosa, la capital de comarca, con 19.688 habitantes.

Dentro de esta población, un 22,39% es igual o mayor de 65 años. Se trata de una comarca dedicada mayoritariamente a los servicios (76,1%), con un 19,62% de población con estudios superiores y una tasa de paro del 7,3%. El PIB per cápita anual es de 25.133 €, según datos del 2018.

Contextualización de la pobreza energética

El impacto de la crisis económica de 2008 marcó un lento proceso de recuperación económica para la población de Gipuzkoa (SIIS, 2018). Si bien la 3ª Encuesta de pobreza y exclusión social de Gipuzkoa abarca mayor territorio que el área de estudio, se puede aplicar este contexto a Tolosaldea.

Según los datos de la 3ª Encuesta de pobreza y exclusión social de Gipuzkoa, afrontar la factura energética en la actualidad supone un esfuerzo notablemente mayor que en 2008 y, a pesar de que los ingresos de los hogares han mejorado con respecto a años previos en el período 2008-2017, se ha producido un estancamiento en los niveles de pobreza de la región. El alto precio de la energía en España provocó un menor consumo desde el año 2012 en el sector residencial guipuzcoano y un aumento de la eficiencia energética en el uso de la calefacción, así como la aplicación de medidas de ahorro energético (SIIS, 2018).

Al tratarse de un fenómeno multidimensional resulta difícil capturar la realidad de la pobreza energética a través de un único indicador. Desde el Observatorio europeo de Pobreza Energética se aboga por utilizar cuatro indicadores que deben utilizarse a la hora de analizar esta problemática.



Gasto excesivo

Mide el porcentaje de hogares/personas cuyo gasto energético en relación a los ingresos supera el doble de la media de los hogares del territorio de referencia.



Gasto energético inusualmente bajo

Mide el porcentaje de hogares/personas que realizan un gasto inusualmente bajo en energía, cuyo gasto energético absoluto es inferior a la mitad de la media de hogares del territorio de referencia.



Incapacidad para mantener la vivienda a una temperatura adecuada

Identifica los casos en los que se declara no poder mantener la vivienda a una temperatura adecuada en invierno.



Retrasos en el pago de la factura suministros

Mide el porcentaje de hogares/personas con retrasos en los últimos 12 meses en el pago de recibos energéticos.

Según el informe realizado por SIIS para la Diputación Foral de Gipuzkoa (2021) el porcentaje de hogares con un gasto de energía excesivo en Gipuzkoa ha aumentado de 12,7% en 2018 (85.858 personas) a 15,1 % (105.300 personas) en 2020.

En cuanto al porcentaje de hogares con un gasto inusualmente bajo en Gipuzkoa, el porcentaje se ha mantenido; un 6,1% (43.751 personas) realizaba en 2018 un gasto inusualmente bajo y un 6,2% (48.386 personas) en 2020. Es importante recalcar que un parte no desdeñable de estos hogares tienen ingresos relativamente elevados.

Por otro lado, según la encuesta de Pobreza y Desigualdades Sociales (EPDS) realizada por el Gobierno Vasco, el porcentaje de hogares de que no pueden mantener la vivienda a una temperatura adecuada en invierno en Gipuzkoa se ha reducido de un 9,4% (60.832 personas) en 2018 a un 7,8% (59.756 personas); justo al contrario que en España, que este indicador ha aumentado de un 9,6% en 2018 a un 11,1% en 2020. Esta disminución en Gipuzkoa (y en Euskadi) puede deberse, en parte a las mejores condiciones meteorológicas de 2020 con respecto a 2018.

Por último, en cuanto al retraso de los pagos, en 2020, el 3,1% de los hogares

guipuzcoanos (27.900 personas) declaraba haber tenido retrasos en el pago de los recibos relacionados con la energía, mientras que en 2018 solamente en 0,9% de los hogares (7.398 personas) lo había declarado.

Las características sociodemográficas, el nivel socioeconómico, la composición de los hogares y las características de los edificios son factores que han generado desigualdades por lo que refiere a pobreza energética. Según la 3ª Encuesta de pobreza y exclusión social de Gipuzkoa, los hogares con un nivel bajo de ingresos compuestos por un solo miembro, en los que la persona principal tiene más de 45 años y se encuentra en situación de inactividad o en paro resulta ser el perfil con mayor vulnerabilidad energética y el más afectado por este tipo de pobreza.

ACCIONES Y PROYECTOS

En los últimos años y desde 2015 hasta la actualidad, Tolosaldea y sus municipios han iniciado diversas acciones y proyectos relacionados con la sostenibilidad y, en 2021, se ha creado el Plan Energético de Tolosaldea 2021 – 2024. Este plan pretende fomentar, entre otros objetivos, el autoabastecimiento, la creación de comunidades energéticas, la rehabilitación y gestión integrada de edificios, el ahorro económico y la electromovilidad.



II. METODOLOGÍA

Con el objetivo de recaudar datos tanto cuantitativos como cualitativos para diagnosticar la situación actual de la pobreza energética en Tolosaldea se han llevado a cabo las acciones siguientes:

Entrevista	Primera entrevista en línea con Tolosaldea Garatzen con el objetivo de reconocer el territorio, sus servicios y los agentes de entorno potenciales.
Análisis	Análisis de datos provinciales de la 3ª Encuesta de Pobreza y Exclusión social en Gipuzkoa.
Encuesta	Encuesta a los servicios sociales y comparación con el análisis de los datos provinciales.
Sesión participativa	Sesión participativa con los servicios sociales para analizar en que nivel de gestión de la pobreza energética se encuentra el servicio y de que recursos y herramientas dispone.
Sesión participativa con otros agentes	Sesión participativa con otros agentes de entorno para identificar servicios y posibles sinergias en la actuación.
Entrevista	Entrevista con Cruz Roja Tolosaldea sobre su programa de pobreza energética.
Redacción	Redacción diagnóstico i propuesta de acciones.
Sesión de validación	Sesión final de validación con los agentes implicados.



III. ANÁLISIS DE LOS DATOS

A pesar de no tener un análisis comarcal sobre pobreza energética, sí que se han obtenido datos regionales de la 3ª Encuesta de Pobreza y Exclusión social en Gipuzkoa, los cuales se pueden extrapolar a la comarca de Tolosaldea. Se muestran los datos a continuación.

01. Indicadores socioeconómicos

Niveles de pobreza en los hogares y peso de la factura energética

Según la Encuesta de Pobreza y Exclusión Social de Gipuzkoa, en Gipuzkoa, los hogares con riesgo a sufrir pobreza relativa son el 16,4% y un 5,3% tiene riesgo de sufrir pobreza grave. Estas cifras, extrapoladas a Tolosaldea, se traduce en 3160 viviendas familiares principales en el primer caso y 987 en el segundo.

A pesar de que el peso relativo de la factura energética respecto el gasto total de los hogares ha disminuido en los últimos años, sigue siendo superior desde el año 2008, pasando del 2,5% al 3,3% (Eustat, 2017). Comparado con otros gastos de las viviendas este es el segundo gasto que más ha aumentado en la última década, y es que el Estado español se encuentra en la quinta posición respecto el precio más elevado del kilovatio-hora dentro del ranking de países de la UE-28 y también encabeza el precio del gas natural (SIIS, 2018). A causa de estos aumentos, el consumo de energía en los hogares se ha reducido desde la crisis del 2008, dando lugar a un mayor riesgo de vulnerabilidad energética.

02. Indicadores de la vivienda

Estado de los edificios y su eficiencia energética

Además de la subida de precio de la energía, según la Encuesta de Pobreza y Exclusión Social de Gipuzkoa, en Gipuzkoa el 61,3% de la población vive en viviendas construidas antes del 1979. Esto supone unos requisitos de eficiencia muy inferiores a los actuales ya que su construcción fue anterior a la aprobación de la primera normativa, la norma básica de edificación NBE-CT-79 sobre

condiciones térmicas en los edificios, publicada en el Real Decreto 2429/1979. Esto puede suponer un coste en calefacción de hasta 2,8 veces más que otro edificio construido en 2007 según el Ente Vasco de la Energía.

En la actualidad, con la finalidad de fomentar la eficiencia energética de los edificios de la Unión Europea, la normativa comunitaria ha establecido la obligación de la certificación energética de los edificios, exigiendo a los Estados miembro el establecimiento de sistemas de control independientes que garanticen la calidad de dichas certificaciones a través del Real Decreto 235/2013.

03. Indicadores relacionados con el subministro básico

Conocimiento de las tarifas y costes asociados

A pesar de que cada vez hay más viviendas con el sistema de calefacción eficiente (uso de termostato especialmente) y durante los últimos años se ha producido un aumento de la práctica de medidas de ahorro energético (bombillas de bajo consumo, considerar la etiqueta energética, cambios de ventanas, dispositivos ahorradores de agua...) por parte de los núcleos familiares, se ha observado que el conocimiento sobre las distintas ayudas económicas existentes en ahorro de energía en los hogares ha empeorado en 2017 respecto al año 2014 (SIIS, 2018). Los resultados de la 3ª Encuesta de Pobreza y Exclusión Social de Gipuzkoa ponen también de manifiesto que entre los hogares en situación de pobreza relativa y, por tanto, entre aquellos hogares con tasas más altas también de pobreza energética, el grado de desconocimiento todavía es mayor (41,9%).

Privaciones materiales

Según los datos de 2017, 3 de cada 20 personas sufren pobreza energética y una de ellas pobreza grave. En 2017, el 9% de los hogares de Gipuzkoa afirmó que no pudieron mantener su vivienda a la temperatura adecuada (20°C) durante los meses fríos (26.500 viviendas) y el 3,8% enunciaron retrasos en el pago de sus facturas de agua, gas, calefacción o electricidad debido a dificultades económicas (SIIS, 2018). Un 13,2% de los hogares afirma realizar un gasto excesivo en energía en relación con sus ingresos y un 4,6% estarían haciendo un gasto inusualmente bajo (SIIS, 2018). Estos datos afirman que alrededor de un 21,5% de los hogares

se encuentra en situación de pobreza energética. Si se extrapola el porcentaje anterior a escala comarcal, se obtiene un total de 4.148 hogares en situación de pobreza energética (SIIS, 2018).

04. Desigualdades en la pobreza energética

Los resultados provinciales muestran que existen desigualdades según varios ejes dentro de la población. Estas desigualdades representan factores de riesgo al hablar de vulnerabilidad energética.

En primer lugar, se destaca el estado laboral de la persona, donde una con situación de desempleo puede aumentar la probabilidad de sufrir pobreza energética hasta 12,31 (SIIS, 2018). Teniendo en cuenta el porcentaje de paro de Tolosaldea, esto supone 3184,65 habitantes.

No ser la persona propietaria de la vivienda se sitúa en el segundo mayor factor de riesgo, con un aumento de 5,12 veces más probabilidades de sufrir este tipo de pobreza (SIIS, 2018).

El siguiente colectivo con un mayor aumento del riesgo son las personas inmigrantes, siendo éste aumento de 5 veces más (SIIS, 2018). A nivel comarcal, Tolosaldea comprende un 10,57% de población nacida en el extranjero y esto representa a 2.081 personas.

Otra situación para tener en cuenta es la de las familias monoparentales. Esta condición aumenta hasta 4 veces la probabilidad de sufrir pobreza energética (SIIS, 2018). En Gipuzkoa hay un total de 24.000 hogares monoparentales según el Instituto Nacional de Estadística (2020), si extrapolamos esta situación a Tolosaldea obtenemos un resultado de alrededor de 1.400 hogares monoparentales.

El hecho de ser mujer se sitúa en el quinto mayor factor de riesgo, aumentando hasta 2,6 veces más la probabilidad de sufrir este tipo de pobreza (SIIS, 2018). En el caso del municipio de Tolosa, esto representa a 367 mujeres respecto a las 718 personas que la habitan, es decir, más de la mitad de la población.

A través de los datos proporcionados por servicios sociales, las familias atendidas con problemas de pobreza energética por municipios en Tolosaldea este 2021 han sido:

Municipio, población total, viviendas familiares principales, familias con riesgo a sufrir pobreza energética, familias asistidas en valor absoluto y familias asistidas con riesgo a sufrir pobreza energética en valor relativo de Tolosaldea.

ECOSERVEIS, 2021.

Municipio	Población total	Viviendas	Riesgo PE	H. Asistidos*	%
Abaltzisketa	285,00	111,00	13,17	2	15%
Aduna	352,00	171,00	16,27	-	-
Albiztur	298,00	110,00	13,78	3,5	25%
Alegia	1646,00	703,00	76,09	11,66	15%
Alkiza	301,00	132,00	13,91	-	-
Altzo	359,00	162,00	16,59	11,66	70%
Amezketza	969,00	355,00	44,79	2	4%
Anoeta	1784,00	826,00	82,47	16	19%
Asteasu	1394,00	559,00	64,44	-	-
Baliarrain	98,00	51,00	4,53	2	44%
Belauntza	289,00	100,00	13,36	2	15%
Berastegi	1003,00	408,00	46,36	2	4%
Berrobi	562,00	229,00	25,98	10	38%
Bidegoian	461,00	186,00	21,31	3,5	16%
Elduain	212,00	92,00	9,80	0	0%
Gaztelu	151,00	57,00	6,98	5	72%
Hernalde	326,00	110,00	15,07	1,5	10%
Ibarra	4.305,00	1.710,00	199,00	-	-
Ikaztegieta	394,00	160,00	18,21	11,66	64%
Irura	1.112,00	704,00	51,40	1,5	3%
Larraul	177,00	82,00	8,18	-	-
Leaburu	369,00	145,00	17,06	5	29%
Legorreta	1.375,00	567,00	63,56		0%
Lizartza	614,00	241,00	28,38	-	-
Orendain	165,00	76,00	7,63	2	26%
Orexa	89,00	43,00	4,11	5	122%
Tolosa	17.830,00	8.184,00	824,19	65	8%
Villabona-Amasa	5.747,00	2.337,00	265,66	23	9%
Zizurkil	2.828,00	1.141,00	130,72	16	12%
Total	42.669,83	19.752,00	1.972	202	10%

★

Al proporcionar los Servicios sociales los datos de los distintos municipios se han agrupado algunos municipios por lo que se refiere a hogares asistidos. En estos casos se ha dividido el número de hogares asistidos entre los municipios agrupados para tener un valor aproximado. Estas agrupaciones han sido:

- Alegia, Altzo e Ikaztegieta con un total de 35 hogares.
- Hernialde y Irura con un total de 3 hogares.
- Albiztur y Bidegoian con un total de 7 hogares.
- Abaltzisketa, Amezketa, Baliarain y Belauntza, Orendain con un total de 10 hogares.
- Gaztelu, Leaburu y Oresa con un total de 15 hogares



IV. LA GESTIÓN DE LA POBREZA ENERGÉTICA

Con el uso de encuestas y sesiones participativas on-line, se ha hecho un análisis de la respuesta actual que da servicios sociales de la comarca en frente a situaciones de pobreza energética. Este análisis ha permitido identificar limitaciones y buenas prácticas, para comprender mejor las necesidades actuales junto con oportunidades permitiendo potenciar la mejora y generar así un protocolo de actuación.

01. Servicios sociales

Los Servicios sociales de Tolosaldea están comprendidos dentro de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Actualmente la responsabilidad de liderar proyectos en materia de pobreza energética recae sobre servicios sociales y es por ese motivo que son los principales identificadores y gestores de estos casos. Para conocer su situación actual respecto la temática de estudio, se han realizado encuestas y sesiones participativas on-line para detectar los procedimientos actuales y su gestión con el objetivo de definir las necesidades actuales y hacer propuestas de mejora.

Procedimientos actuales

Identificación

Las situaciones de pobreza energética se identifican a través de las personas que llegan solicitando ayuda a servicios sociales de manera directa al tener dificultades por pagar las facturas o sufrir cortes de suministros. En el caso de Tolosa y Villabona, se ha identificado a núcleos familiares recurrentes. En el caso de Tolosa, estas facturas, según las sesiones participativas on-line realizadas, en muchas ocasiones son muy elevadas. También se ha identificado que el colectivo de personas mayores tiene mucho control sobre su consumo y a menudo presenta facturas inusualmente bajas.

Anualmente, en Tolosaldea se atiende a un total de 202 familias con problemáticas asociadas a pobreza energética. De estas familias, 66 llegan a servicios sociales a causa de cortes de los suministros.

Esta relación muestra (Fig. 1) una estimación del bajo porcentaje (13%) de familias atendidas en la comarca con riesgo de sufrir una situación de pobreza energética. Cabe especificar que la estimación del número de familias con riesgo de sufrir pobreza energética en Tolosaldea está calculado a partir de una extrapolación de los datos de la 3ª Encuesta de Pobreza y Exclusión Social de Gipuzkoa, en Gipuzkoa de 2017. En esta encuesta se calcula este riesgo a partir de hogares y se ha hecho una similitud con las viviendas familiares principales de 2021 del

ECOSERVEIS, 2021.

Atención de los servicios sociales respecto al total de familias con riesgo de sufrir pobreza energética en Tolosaldea

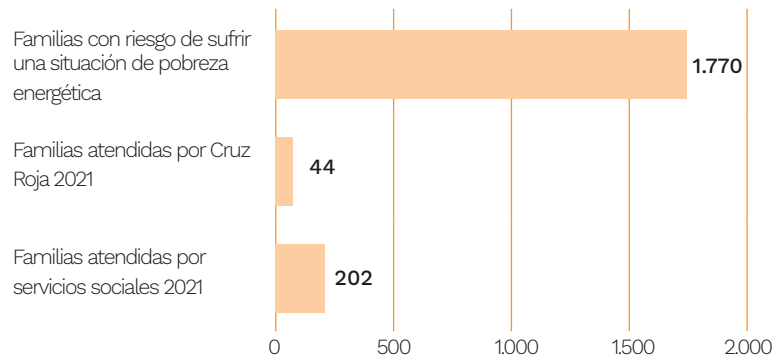


Gráfico sobre la atención dada de los servicios sociales respecto al total de familias con riesgo de sufrir pobreza energética en Tolosaldea.

Gestión

Una vez identificadas las familias, se inicia el procedimiento de gestión. Según las encuestas respondidas, en todos los casos se realiza una ayuda económica para pagar las facturas y, en el 59% de los municipios, se deriva a otro tipo de servicios. El único servicio externo identificado ha sido el programa de ayudas económicas de la Cruz Roja en 15 de los 22 municipios encuestados.

Anualmente, se han ofrecido 152 ayudas económicas destinadas a los suministros energéticos y de agua con un importe total de 63.694 €. Esta ayuda se complementa con informar y realizar un acompañamiento en la solicitud del bono social (Tolosa afirma tener una nueva oficina exclusiva para esta ayuda) y, en dos municipios con el asesoramiento de cambios contractuales como puede ser bajar la potencia. 15 municipios de los 22 encuestados confirman que la mayoría de las personas con incapacidad para pagar facturas de suministros han recibido más de una ayuda.

Villabona-Amasa expresa que, a parte de las ayudas sociales, las personas usuarias también disponen de subvenciones para pagar la factura del agua y otras facturas del año anterior, y, una vez se las ha dirigido al bono social de Iberdrola, ya no se reclama más ayuda con el procedimiento.

El 87% de las respuestas afirma que los servicios sociales locales hacen certificados de circunstancias especiales para solicitar el bono social pero solo un 50% hacen informes de vulnerabilidad para evitar el corte de suministros esenciales según 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. 16 municipios pagan el 50% de la factura en los casos de riesgo de exclusión social según esta misma legislación y 3 depende del coste de las facturas.

Sólo en 6 municipios se han llevado a cabo proyectos, programas o servicios específicos del municipio o la comarca para tratar las situaciones de pobreza energética, estos han sido charlas informativas en 3 de ellos y la instalación de paneles solares en los 3 restantes. Únicamente en uno de los municipios se han hecho campañas informativas con fin de prevenir la pobreza energética y en 6 de los municipios se afirma colaboraciones entre los servicios sociales y Cruz Roja.

En ningún caso las personas profesionales han recibido formación específica en energía o en pobreza energética.

Procedimientos actuales

Necesidades y propuestas de mejora

A través de las encuestas y sesiones participativas on-line se han expresado una serie de necesidades por parte de los servicios sociales.

Al ser el pago de facturas la principal medida al asistir situaciones de pobreza energética se coincide en todos los casos en que esta no es suficiente. Las principales dificultades al gestionar estos casos son la falta de recursos económicos para dar respuesta a la gran demanda existente.

También se reivindica una falta de coordinación entre entidades para tratar esta problemática de manera transversal, así como, al no ser especialistas en el sector de la energía, la implantación de otros actores más especializados para realizar esta gestión de la pobreza energética.

Se detecta una falta de formación para las profesionales en este tipo de pobreza y en materia de energía para dar una asistencia de mayor calidad y poder hacer asesoramientos a personas en situación de vulnerabilidad. Se expresa una necesidad de hacer formaciones también a las personas usuarias y al conjunto de la ciudadanía respecto un consumo responsable de la energía, con fin de aumentar la conciencia del consumo, reducir las facturas y hacer un uso más eficiente y sostenible de la energía. Por estos motivos se propone hacer formación sobre pobreza energética tanto a las personas profesionales como a la ciudadanía, tanto personas usuarias como en general.

Por todo lo expresado anteriormente, se percibe una sensación de falta de control general en este ámbito, así como falta de especialización. A causa del gran volumen de casos a gestionar por parte de los servicios sociales y la falta de tiempo y recursos, se considera que no se llega a toda la población que sufre pobreza energética y, la que llega, no puede recibir una asistencia completa para solucionar el problema a largo plazo.

02. Cruz Roja

Procedimientos actuales

La Cruz Roja es una entidad del tercer sector que, desde hace 5 años, trabaja conjuntamente de manera activa con el Gobierno Vasco para dar soporte a los casos con pobreza energética del territorio.

Identificación

Realiza colaboraciones con los ayuntamientos donde éstos derivan algunos de los casos a esta entidad. A través de una entrevista con Cruz Roja Tolosa se ha podido identificar los servicios realizados en la comarca por esta entidad.

Gestión

Cruz Roja contribuye a realizar los pagos de facturas de los servicios de luz, gas y agua. En 2021 ha atendido un total de 44 familias con un presupuesto anual de 240 € por familia y un total de 8.354,85€ destinados a facturas. Este presupuesto está comprendido dentro de un fondo económico para toda la provincia de Gipuzkoa que se va gastando según las necesidades de cada municipio hasta que finaliza.

A pesar de ser el municipio con más población, Tolosa deriva muy pocos casos, contrastando con Alegria, con 16.184 habitantes menos, que deriva muchos más. Este dato puede insinuar no llegar a todos los casos de pobreza energética en la comarca.

Todas las derivaciones recibidas son por parte de servicios sociales. Una vez éstos han realizado una primera entrevista, se atiende a la familia y en caso de no tener el bono social se les deriva a servicios sociales para que lo realicen.

Respecto al perfil de las personas atendidas, de este 2021, un 75% este compuesto por público de entre 31 y 50 años y el 61% de las personas usuarias son mujeres. Este año ha habido 10 familias de origen español y el resto de otras nacionalidades. En la mitad de los casos, las ayudas son para familias recurrentes en años anteriores, pero en el resto de los casos esta ayuda se ha solicitado de manera puntual.

A parte de las medidas correctivas, el pago de facturas, también se hacen medidas preventivas.

En 2021 se ha realizado talleres on-line de pobreza energética a los usuarios, impartidos por la Fundación Naturgy, donde se ha formado sobre el bono social, el mercado energético, sus tipos, hábitos de ahorro de energía y otros conocimientos relacionados. Estos talleres no han sido de carácter obligatorio y, al finalizar-los, la Fundación Naturgy ha regalado un edredón a todas las personas asistentes. Además, des de Cruz Roja se ha formado una red de ayuda mutua formada por las personas recurrentes, reduciendo así el impacto de esta situación.

Necesidades y propuestas de mejora

En muchos casos se ha topado con la barrera lingüística en el proceso de realizar los trámites a servicios sociales y recibir información de sus derechos energéticos. Esto provoca que estas personas sean más susceptibles a subidas de precio y otros abusos por parte de las compañías eléctricas al faltar información para poder decidir. Es por este motivo que se propone introducir servicio de traducción y acompañamiento durante este proceso para poder asegurar una mejor comprensión de la información recibida.

También resaltan que en varias ocasiones los servicios sociales derivan a las familias a Cruz Roja sin que dispongan de bono social. En estos casos se propone realizar este trámite antes de la derivación y de esta manera agilizar la ayuda a las familias.

Por último, se ha detectado que la mayoría de las ocasiones las personas que atienden los casos de pobreza energética desde servicios sociales requieren de formación específica de esta materia, incluyendo la formación en la lectura de las facturas. Sin embargo, sí que se analiza la potencia contratada y los consumos sobredimensionados para ajustar estos parámetros al consumo necesario de la persona usuaria y de esta manera reducir el coste de la factura. Para mejorar el servicio de asesoramiento, se propone realizar formación sobre pobreza energética a las personas trabajadoras de servicios sociales.

03. Policía Municipal, Ertzaintza y Bomberos

La Cruz Roja es una entidad del tercer sector que, desde hace 5 años, trabaja conjuntamente de manera activa con el Gobierno Vasco para dar soporte a los casos con pobreza energética del territorio.

Procedimientos actuales

Actualmente, solo la policía municipal tiene protocolos de detección de situaciones precarias. Aun así, no hay procedimientos concretos para detectar situaciones de pobreza energética.

En el caso de la Ertzaintza y los Bomberos no hay ningún protocolo de detección, principalmente porque cuando se realiza una actuación en una vivienda la policía municipal suele estar presente y activan los protocolos si es necesario.

Necesidades y propuestas de mejora

Los representantes de los cuerpos de seguridad que han asistido a la sesión se han mostrado colaborativos y se han comprometido a trabajar en red con otros servicios, pero han manifestado que para esto debe existir un protocolo de detección con los parámetros a identificar y otro de derivación para saber dónde derivar los casos y a través de qué canal.

04. Entidades del tercer sector

También se han identificado como agentes clave las entidades del tercer sector ya que su naturaleza es la de trabajar con personas en situación de vulnerabilidad y, por lo tanto, con mayor riesgo de sufrir situaciones de pobreza energética. En la sesión participativa hubo representantes de Fundación Peñascal y las asociaciones Zutani y Jatorkin.

Procedimientos actuales

Algunas de las entidades declaran tener ya protocolos de detección de situaciones de vulnerabilidad y pobreza y de derivación a los servicios sociales, pero en ningún caso esos protocolos son específicos en pobreza energética. Otras entidades no tienen ningún mecanismo de coordinación con los servicios sociales.

En algunos casos, dada la necesidad de las personas que se atienden y la falta de recursos en esta problemática desde las propias asociaciones se han hecho asesoramientos individualizados en tema de facturas. Estos se han hecho con conocimientos básicos en la materia ya que no se han recibido formaciones especializadas, excepto en un caso que se participó en la formación del programa Power Poor de la cooperativa Goiener.

Necesidades y propuestas de mejora

Las entidades reclaman más recursos económicos y más ayudas específicas para abordar la pobreza energética sobre todo en los períodos invernales cuando las facturas son más caras y hay más necesidades energéticas.

Por otra parte, se muestran dispuestas a trabajar en coordinación con los servicios sociales y otros servicios y entidades para tratar la pobreza energética en la comarca. Igual que en el caso de los cuerpos de seguridad, las entidades reclaman un protocolo de detección de los casos de vulnerabilidad energética y de derivación al agente especializado que se determine.

Además de lo anterior, se comprometen a participar en tanto en la organización como en la difusión de campañas de sensibilización para la ciudadanía, sean en formato jornadas, campañas informativas a través de trípticos u on-line, etc.

05.

Tolosaldea Garatzen

Por último, también se contó en la sesión de agentes de entorno con la participación de Tolosaldea Garatzen.

Procedimientos actuales

Durante el año 2021 Tolosaldea Garatzen ha incluido en el plan de energía la pobreza energética como línea estratégica. Bajo este marco, se ha dotado de recursos económicos que han permitido iniciar un proceso de diagnóstico y creación de servicios para paliar dicha problemática.

Necesidades y propuestas de mejora

Por otra parte, se ha creado también la oficina de energía, un servicio para ofrecer asesoramiento energético a la ciudadanía que lo solicite.

Por su parte, han manifestado la necesidad de que se involucren todos los agentes de entorno en la pobreza energética ya que se trata de una problemática transversal y por lo tanto no se puede tratar solamente desde los servicios sociales.

Además, se comprometen a trabajar en coordinación con ellos y crear la logística para los protocolos de detección y derivación de los casos de pobreza energética. También se posicionan como posibles impulsores de campañas de comunicación y sensibilización a la ciudadanía.

Por último, desde Tolosaldea Garatzen hay el compromiso de seguir dotando de recursos económicos programas para abordar la problemática de la pobreza energética durante el 2022.

06. Conclusiones

La paliación de la pobreza energética se debe abordar desde dos áreas de trabajo: la identificación y la gestión.

En el caso de la identificación de los casos de vulnerabilidad se ha detectado mucha predisposición desde todos los agentes involucrados en el proceso de diagnóstico. En todos los casos se muestran abiertos a trabajar en este ámbito, pero surge la necesidad de crear dos protocolos: uno con los parámetros de identificación (tanto en visitas a los hogares como con entrevistas personales) y otro con el proceso de derivación.

En el caso de la gestión, solo los servicios sociales y la Cruz Roja trabajan en este ámbito. Los servicios sociales se encargan de detectar los casos, dar ayudas económicas y evitar los cortes de suministro. En algunos casos se acompaña también en la solicitud del bono social. La Cruz Roja dispone de un programa de ayudas económicas para las familias y además cuenta con la colaboración de la Fundación Naturgy que imparte talleres de facturas y eficiencia energética con las personas usuarias.

Dado que la atención a las personas usuarias es básicamente en formato de ayuda económica se ha detectado la necesidad de más especialización y de ofrecer a los hogares asesoramiento en la optimización de facturas y de eficiencia energética en la vivienda. Se precisa, pues, más formación para los agentes que gestionan actualmente la pobreza energética y se abre la posibilidad a crear un servicio especializado en este ámbito.

VI. PROPUESTAS DE ACCIONES



Por último, también se contó en la sesión de agentes de entorno con la participación de Tolosaldea Garatzen.

Acción	Agentes implicados	Coste
Integrar la gestión de la pobreza energética en la oficina virtual de energía	Tolosaldea Garatzen, Servicios sociales, Entidades Sociales, Servicios de emergencias	100 - 300€ persona atendida
Formación a las profesionales de servicios sociales y atención a las personas usuarias	Tolosaldea Garatzen, Servicios Sociales, SAD, empresas especializadas	800 - 2.000€ / formación
Crear protocolos de identificación y derivación	Tolosaldea Garatzen, Servicios sociales, Entidades Sociales, Servicios de emergencias, Centros de atención primaria, Centros escolares	Sin coste económico extraordinario asociado
Realizar campañas de comunicación y sensibilización	Tolosaldea Garatzen, Servicios sociales, Entidades Sociales, Servicios de emergencias, Centros de atención primaria, Centros escolares	250 - 400€ / taller 3.000 - 6.000€ / campaña
Crear una red de coordinación de la pobreza energética	Tolosaldea Garatzen, Servicios sociales, Entidades Sociales, Servicios de emergencias, Centros de atención primaria, Centros escolares	Sin coste económico extraordinario asociado
Impulsar planes de ocupación en el sector de la energía y la pobreza energética	Tolosaldea Garatzen	15.000 - 30.000€

01. Integrar la gestión de la pobreza energética en la oficina virtual de energía

Actor líder

Tolosaldea Garatzen

Actores implicados

Servicios Sociales, SAD, empresas especializadas

Descripción

Dado que Tolosaldea Garatzen ya cuenta con una oficina de asesoramiento energético dirigido a la ciudadanía, se propone aprovechar este recurso para integrar la paliación de la pobreza energética en la comarca.

El objetivo principal de la propuesta es ofrecer un asesoramiento individualizado y especializado a todas aquellas personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad y/o pobreza energética. Además, si se dota de los suficientes recursos, la oficina se puede convertir también en el ente coordinador de cualquier servicio u actividad relacionada con la lucha contra la pobreza energética.

Para poder atender de forma adecuada a las personas usuarias se propone, por una parte, aumentar los recursos humanos de los que dispone actualmente la oficina evitando así que no se puedan absorber todas las solicitudes de asesoramiento de la ciudadanía y, por otra, la creación de un espacio presencial para los casos de pobreza energética que lo requieran, evitando así la brecha digital que afecta a muchos colectivos en situación de vulnerabilidad. Este espacio físico para la atención presencial debe estar bien comunicado con transporte público y situado a pie de calle para facilitar la accesibilidad de la ciudadanía evitando las desigualdades.

Esta oficina, además de estar abierta directamente a la ciudadanía, deberá contar con protocolos de derivación desde otros servicios de atención al usuario u otras entidades comarcales que puedan identificar casos de personas en situación vulnerable.

Las oficinas de asesoramiento energético son cada vez más comunes en muchos municipios no solo de España sino de Europa, y se han recogido como una buena práctica para la lucha contra la pobreza energética. Se puede consultar más información sobre este servicio en el EPAH Atlas.

Coste

100 - 300€ / persona atendida

02. Formación a las profesionales de servicios sociales y atención a las personas usuarias

Actor líder

Tolosaldea Garatzen

Actores implicados

Servicios Sociales, SAD, empresas especializadas

Descripción

Aunque la pobreza energética es un fenómeno complejo y multidimensional, tradicionalmente se ha tratado desde los servicios sociales y por ello el enfoque no tiene en cuenta otras áreas de conocimiento. Para dotar de nuevas herramientas y recursos relacionados con la gestión de los casos de vulnerabilidad energética a las profesionales de los servicios sociales y otros profesionales de atención a personas usuarias se propone realizar formación en pobreza energética.

Así, se propone formar en el asesoramiento especializado en energía a las personas usuarias y poder tratar así los casos transversalmente mientras la oficina virtual de energía no haya asumido esta tarea. Aun así, todos los procedimientos relacionados con la suspensión de los cortes de suministros recaen, según la Ley, sobre los servicios sociales municipales. Por ello, se propone también formar a las profesionales en el marco legal actual que

regula la pobreza energética y cuáles son los procedimientos que dependen directamente de este servicio público.

Preferiblemente, se recomienda que la formación sea en formato presencial, integrada en los espacios ya creados de coordinación de los servicios sociales para facilitar la asistencia. Se proponen cápsulas de 1-2h que se puedan ir realizando periódicamente.

Coste

800 – 2.000€ / formación

03. Crear protocolos de identificación y derivación

Actor líder

Tolosaldea Garatzen

Actores implicados

Servicios sociales, Entidades Sociales, Servicios de emergencias, Centros de atención primaria, Centros escolares

Descripción

Protocolo identificación

Para que los distintos servicios y entidades de la región de Tolosaldea puedan participar de la detección de casos de pobreza energética, es necesario establecer un protocolo de identificación de estos. Este protocolo debe ser sencillo y con instrucciones claras para que sea de fácil acceso a cualquier profesional que tenga contacto con la ciudadanía.

Se propone que contenga mecanismos de identificación tanto por vía visual (en el caso de que se entre en una vivienda, por ejemplo, cuando la policía o los bomberos hagan una intervención) como oral (cuando se realiza una entrevista o se da una conversación, por ejemplo, cuando una entidad del tercer sector realiza una entrevista por otras causas o cuando una persona se dirige a alguna oficina de atención a la ciudadanía con alguna duda).

Cabe mencionar que los servicios sociales siguen siendo un servicio estigmatizado por parte de la ciudadanía en situación de vulnerabilidad y que para identificar los casos de pobreza energética se necesita la implicación de otros servicios y profesionales.

Protocolo derivación

Una vez identificada una situación de pobreza energética es indispensable que haya otro servicio que se haga responsable de la gestión. Como se ha propuesto anteriormente, la oficina virtual de energía podría albergar esta tarea, aunque mientras no se haya desarrollado se propone que sean los servicios sociales los que se encarguen.

Sea cual sea el servicio final donde se van a derivar los casos, existe la necesidad de crear un protocolo de derivación que facilite la atención y el asesoramiento especializado de la persona o familia en situación de pobreza energética y evite que se pierdan los casos derivando entre los distintos servicios de la administración. Este protocolo debe albergar también el canal de comunicación que se va a usar, acordado entre todos los agentes implicados.

Coste

Sin coste económico extraordinario asociado

04. Realizar campañas de comunicación y sensibilización

Actor líder

Tolosaldea Garatzen

Actores implicados

Servicios sociales, Entidades Sociales, Servicios de emergencias, Centros de atención primaria, Centros escolares

Descripción

Campañas de comunicación

A parte de los protocolos de derivación e identificación para los agentes de entorno, se debe asegurar que la ciudadanía tiene acceso directo a los servicios especializados en pobreza energética. Así pues, cuando la oficina de energía haya integrado en sus tareas la gestión de la pobreza energética se recomienda acompañarlo de una campaña informativa sobre este servicio.

Para la difusión de esta, se pueden involucrar también los agentes de entorno identificados, a parte de la propia administración pública.

Es importante explorar todos los canales para llegar a todos los públicos: publicitar la creación de la oficina por los canales tradicionales como prensa, TV y radio locales, pero también explorar las redes sociales para llegar a un público más joven.

Campañas de sensibilización

Por otra parte, se propone también la creación de campañas de sensibilización enfocadas a esos colectivos para dotar de información y recursos disponibles relacionados con la disminución de la incidencia de la pobreza energética. Por ejemplo, se pueden realizar campañas informativas sobre el bono social, sea a través de trípticos, anuncios en las radios o televisiones locales, etc. O la creación de ciclos de talleres dirigidos a la ciudadanía en general para reducir los costes de las facturas energéticas o aumentar la eficiencia y el confort en el hogar.

Coste

250 – 400€ / taller y 3.000 – 6.000€ / campaña

05.

Crear una red de coordinación de la pobreza energética

Actor líder

Tolosaldea Garatzen

Actores implicados

Servicios sociales, Entidades Sociales, Servicios de emergencias, Centros de atención primaria, Centros escolares, Distribuidor local de energía

Descripción

Por último, se propone la creación de una red o mesa de coordinación de la pobreza energética entre todos los agentes externos identificados y dispuestos a colaborar en la identificación y/o la gestión de casos. Esta mesa tendría como objetivo hacer propuestas y validarlas, así como realizar un seguimiento mientras se estén implementando y una evaluación continua que la dote de mecanismos para decidir qué servicios y actividades se deben priorizar en la comarca y donde se deben invertir los recursos disponibles para que sean el máximo de eficientes.

En el marco de la red de coordinación, sería interesante contactar la empresa distribuidora local de energía para explorar posibles sinergias y colaboraciones en la paliación de la pobreza energética.

Coste

Sin coste económico extraordinario asociado

06. Impulsar planes de ocupación

Actor líder

Tolosaldea Garatzen

Actores implicados

LANBIDE

El sector de la pobreza energética es muy especializado y cuenta con pocas profesionales de atención directa que sean expertas en tratar esta problemática. Por ello, se propone aprovechar los planes de ocupación impulsados por las administraciones públicas para capacitar profesionales y convertirlas en expertas en la materia.

Esta propuesta debe ir acompañada de una formación profesional específica y estar relacionada con la propia oficina de la energía, donde se podrían desarrollar las tareas profesionales atendiendo a las personas en situación de vulnerabilidad energética.

Coste

15.000 – 30.000€