

MEMÒRIA OFIMAPE 2019

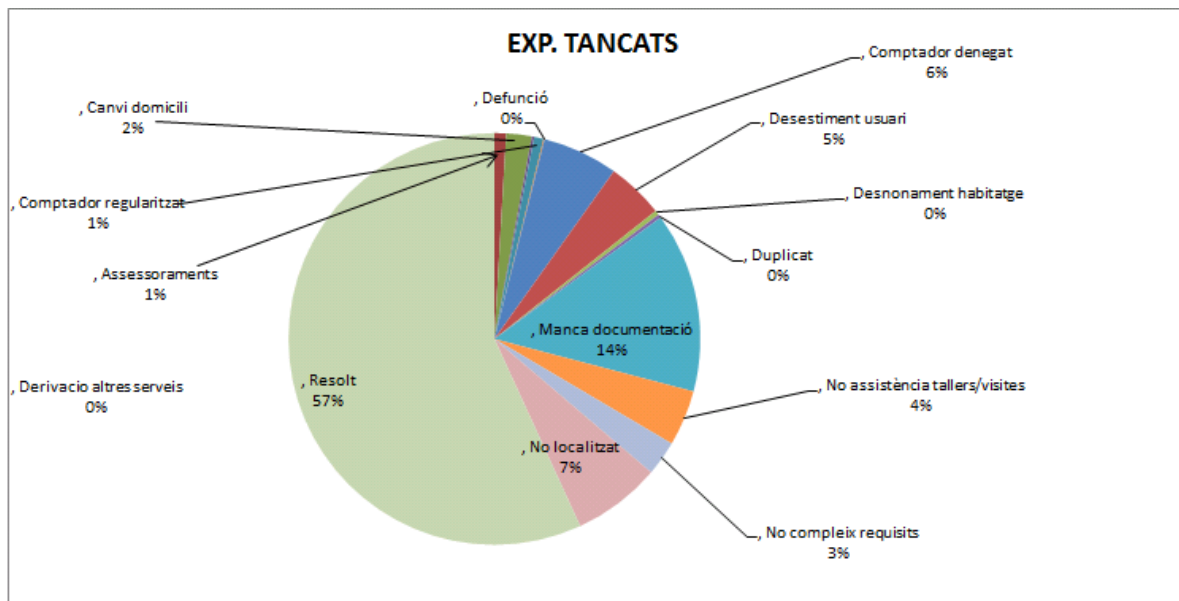
| | |
|--|----|
| 1.- SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT ENERGÈTIC..... | 2 |
| 2.- TALLERS FORMATIUS | 7 |
| 3.- ASSESSORIES ENERGÈTIQUES (AUDITORIES) | 9 |
| 4.- COMPTADORS PROVISIONAL D'AIGUA PER OCUPACIÓ | 10 |
| 5.- CONCURS: «ETS A PLUS PLUS?» | 12 |
| 6.- INSTAL·LADORS SOLIDARIS CONVENI AMB GREINTEC..... | 14 |
| 7.- TAULA TÈCNICA DE GESTIÓ ENERGÈTICA (CONSELL COMARCAL) | 15 |
| 8.- MAGATZEM ENERGÈTIC SOLIDARI..... | 16 |
| PROGRAMA D'ARRANJAMENTS I REHABILITACIONS AMB FUNDACIÓ NATURGY: | 16 |
| 9.- MAGATZEM ENERGÈTIC SOLIDARI..... | 17 |
| 10.- PROGRAMA DE PRÈSTEC DE DESHUMIFICADORS | 19 |
| 11.- CÀPSULES INFORMATIVES D'ESTALVI I EFICIÈNCIA ENERGÈTICA | 20 |
| 12.- PROTOCOL ACTUACIÓ OFIMAPE-SERVEIS SOCIALS | 21 |
| 13.- ESTALVI GENERAT PER OFIMAPE A SERVEIS SOCIALS COMPARATIVA | 22 |
| (2016 – 2018) | 22 |

1.- SERVEI D'INFORMACIÓ I ASSESSORAMENT ENERGÈTIC

L'Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció d' Eficiència Energètica (OFIMAPE), és un servei integral d'acompanyament i assessorament tarifari a les persones en situació de pobresa energètica, amb l'objectiu d'adequar les condicions contractuals dels subministraments a les necessitats i condicions de les famílies per tal d'abaratir les factures i contribuir a millorar el seu confort energètic.

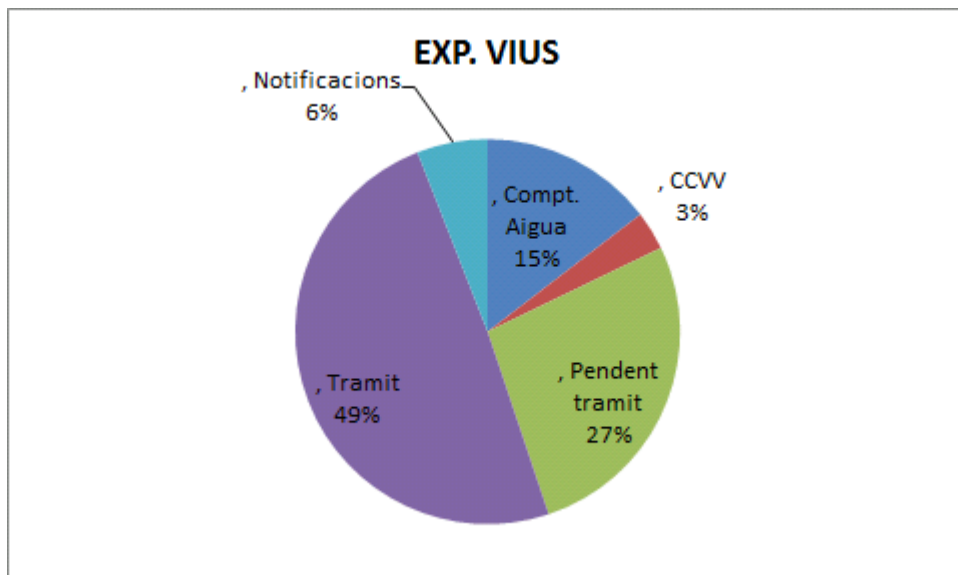
| | | |
|----------------------------------|-------------|-------------|
| EXPEDIENTS TREBALLATS | 1651 | |
| TANCATS | | 1096 |
| , Assessoraments | 10 | |
| , Canvi domicili | 22 | |
| , Derivació altres serveis | 2 | |
| , Comptador regularitzat | 8 | |
| , Defunció | 1 | |
| , Comptador denegat | 65 | |
| , Desestiment usuari | 49 | |
| , Desnonament habitatge | 4 | |
| , Duplicat | 3 | |
| , Manca documentació | 155 | |
| , No assistència tallers/visites | 48 | |
| , No compleix requisits | 30 | |
| , No localitzat | 76 | |
| , Resolt | 623 | |
| VIUS | | 555 |
| , Compt. Aigua | 81 | |
| , CCVV | 18 | |
| , Pendent tramit | 150 | |
| , Tramit | 273 | |
| , Notificacions | 33 | |

Durant l'any 2019, des del servei OFIMAPE s'han treballat un total de 1651 expedients que tenen diferents línies de gestió i atenció (llum, aigua, gas, Gent Gran) dels quals s'han tancat per diferents motius 1096.



Com es pot veure el 57% dels expedients tancats s'han resolt de forma satisfactòria atenen a les demandes i necessitats de les persones usuàries. De la resta de motius de tancament destacarem: 14% per manca de documentació per poder realitzar l'assessorament, 7% perquè no hem pogut localitzar a la persona usuària. La resta de motius son percentatges molt petits que no tenen cap incidència significativa.

A 31/12/2019 restaven oberts 555 expedients.

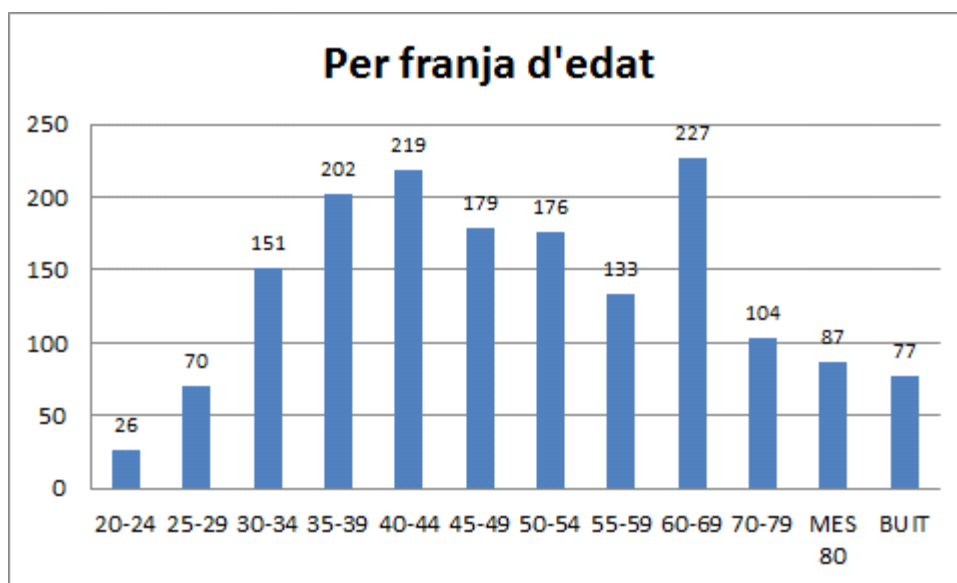


D'aquests expedients vius, 49% estan en tràmit, és a dir que s'estan realitzant les diferents gestions per solucionar-los; un 3% són derivats de Comunitats Veïnals; el 15% són expedients de sol·licituds de comptadors provisionals d'aigua per ocupació no resolta, el 27% estan pendents de tràmit i el 8% són notificacions enviades per reclamar la documentació necessària per a realitzar les gestions pertinents.

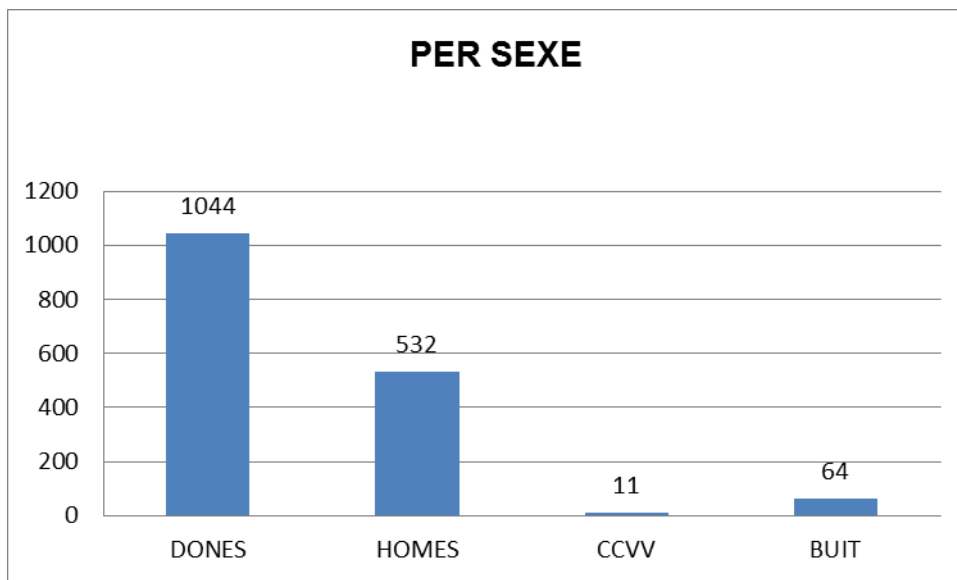
| | LLUM | GAS | AIGUA |
|--|------|-----|---------------------------|
| Altes | 71 | 21 | OCUPES:146 LLOGUER: 41 |
| canvi mercat | 454 | 271 | 0 |
| adequació potencia | 496 | 0 | 0 |
| Talls aturats | 473 | 169 | 142 |
| AP comercialitzadora | 200 | 51 | 0 |
| AP rebaixat i/o condonació de deute | 15 | 0 | 0 |
| canvi comercialitzadora | 64 | 43 | 0 |
| canvi titularitat | 77 | 33 | 15 |
| baixa manteniments innecessaris | 121 | 95 | 0 |
| baixa subministres | 0 | 1 | 0 |
| punxats | 56 | 1 | 0 |
| DHA | 557 | 0 | 0 |

Respecte a les gestions que es realitzen amb les diferents comercialitzadores, es pot comprovar que les corresponents a l'**energia elèctrica** són les més sol·licitades amb un total de **2.584 actuacions**, seguida de les corresponents al **gas** amb **685 actuacions**.

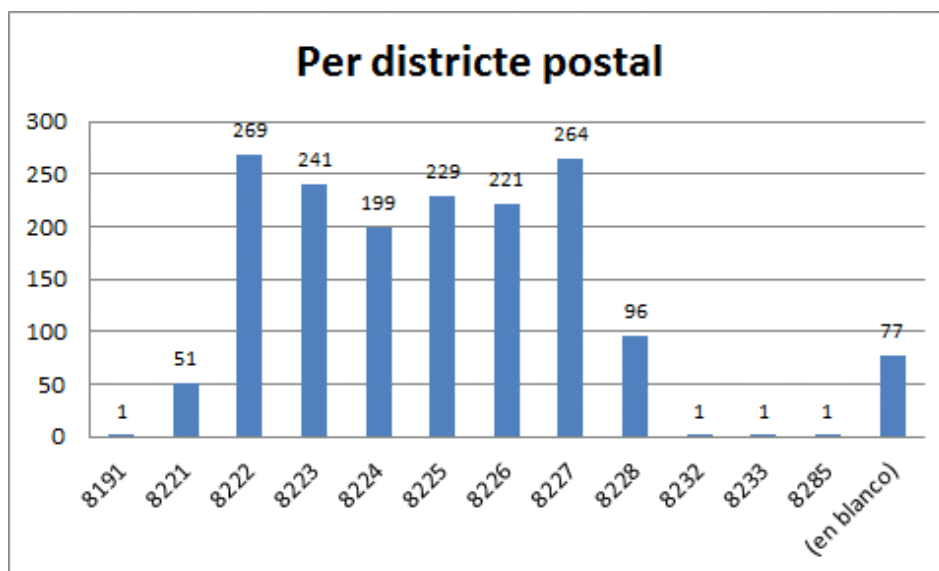
En referència al perfil de persona usuària podem veure que:



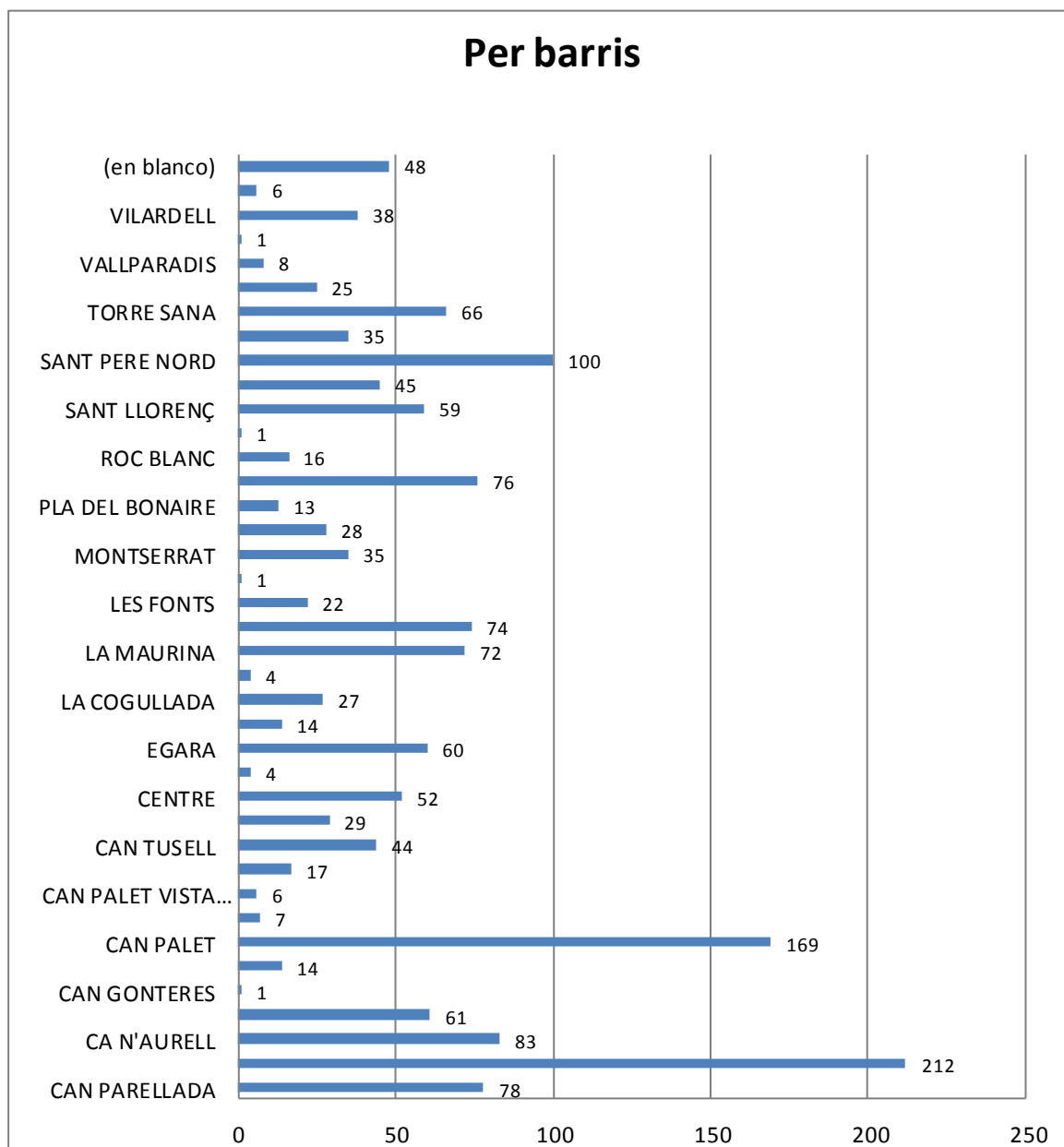
la franja d'edat que va dels 30 a 80 anys és la més nombrosa.



Per sexe, qui fa més demanda són dones.



Per districtes, hi ha molta demanda a tots els districtes excepte al districte Centre.



La distribució de la demanda per barris ens indica que s'ha de fer més incidència en la difusió dels servei en alguns que presenten molt baixa demanda i que per analitzar la conveniència d'aquesta actuació s'han de creuar les nostres dades amb les dades de Serveis Socials respecte al nombre d'ajuts sol·licitats per pagament de deutes de subministraments en aquests barris.

2.- TALLERS FORMATIUS

Aquests tallers d'Estalvi Energètic formen part d'un cicle que hem anomenat **“Paga menys i Viu millor”**.

Els Tallers per aprendre a estalviar i a gestionar l'energia dirigits a les persones usuàries d' OFIMAPE, s'han dissenyat els seus continguts per donar informació respecte a la reducció de les despeses energètiques mitjançant el coneixement dels hàbits i conductes que s'han d'adoptar en un habitatge respecte als subministraments de llum, aigua i gas i que fomenten un bon ús de l'energia al temps que s'augmenta el confort.

L'objectiu principal d'aquests tallers és l'adopció d'aquests hàbits i costums d'estalvi i ús eficient, al temps que s'aprèn quines són les millors relacions contractuals amb les comercialitzadores mitjançant **l'adopció dels 6 fonaments de l'estalvi**

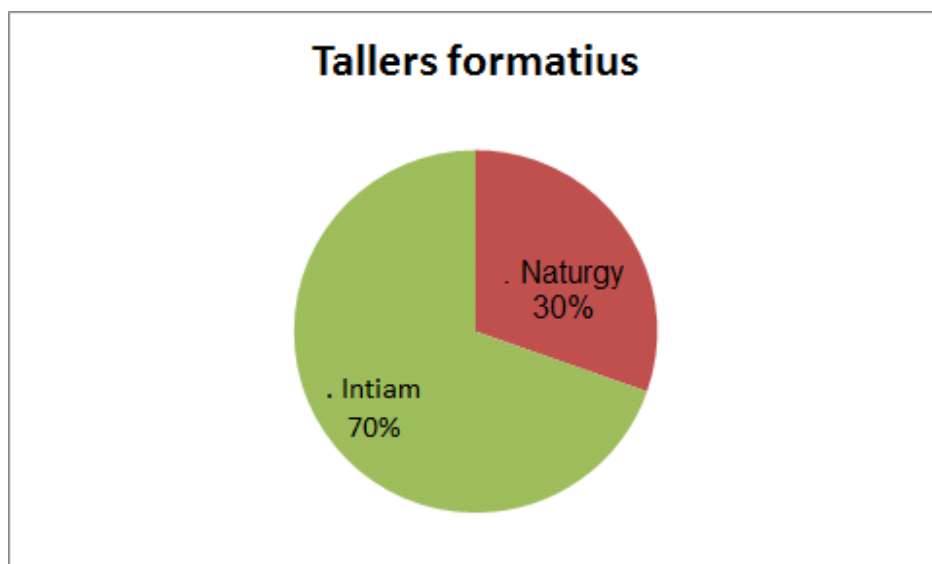
- Adequar la potència contractada a les necessitats reals de consum
- Contractar sempre a mercat regulat
- Contractar la DHA (discriminació horària) en el cas de la llum
- Donar de baixa les contractacions addicionals de manteniments
- Gestionar de forma eficient els aparells electrònics i els electrodomèstics
- Fer un ús eficient de la llum, l'aigua i el gas.

Els continguts informatius d'aquests tallers d'estalvi és concreten en:

- hàbits d'estalvi energètic sense abaixar el confort.
- diferents avantatges contractuals que es poden gaudir a l'estar al mercat regulat.
- com abaratir les despeses dels subministraments amb bons hàbits d'ús i de condicions tarifàries.
- les bonificacions tarifàries existents (llum i aigua).
- avantatges de contractació de potència ajustada a les necessitats reals i a les possibilitats econòmiques.
- com obtenir les bonificacions tarifàries d'aigua a Terrassa.
- els drets com a consumidors
- els diferents serveis d'OFIMAPE
- coneixement del material de baix cost que fa augmentar l'estalvi i el confort

Aquests tallers estan realitzats per Agents Energètics externs contractats i tenen una durada d' 1 hora i 45 minuts. La primera part del taller està dirigida a donar totes les informacions sobre estalvi energètic i, en la segona part es realitza una atenció individual on es donen les instruccions de canvis contractuals adaptades a les necessitats de cada família.

| | | |
|-----------------------------|-----|------------|
| ASSISTENTS A TALLERS | | 642 |
| . Naturgy | 195 | |
| . Intiam | 447 | |



Els tallers realitzats per la **Fundació NATURGY** són gratuïts i fruit d'un acord entre OFIMAPE i la Fundació. Aquest acord va començar a l'any 2018 amb el tallers d'Estalvi del cicle "**Paga menys i Viu millor**" dirigits a Gent Gran.

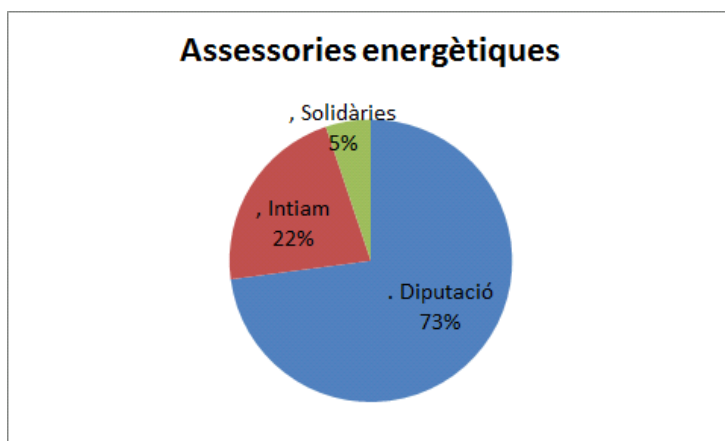
Durant l'any 2019 s'han beneficiat d'aquests tallers un total de 642 famílies

3.- ASSESSORIES ENERGÈTIQUES (AUDITORIES)

Les Auditories o Assessories Energètiques a les Llars, responen a l'objectiu d'aquest servei municipal de promoció de l'eficiència energètica. Agents Energètics professionals fan un estudi detallat del consum i de les necessitats de cada llar visitada, proposant els canvis específics en cada cas.

Les Assessories Energètiques a les Llars persegueixen una sèrie d'objectius que tenen com a finalitat modificar i millorar els costums i hàbits d'estalvi energètic, així com comprovar la permanència de les condicions contractuals, revisar si es pot afegir alguna altra bonificació tarifària en funció dels hàbits d'utilització dels aparells energètics i avaluar les característiques de l'evolvent i dels principals electrodomèstics que s'utilitzen a la llar, al temps que es proporcionen una sèrie de materials low-cost per a millorar les condicions que permetin estalviar. La regulació dels aparells de cada llar, també és condició necessària per baixar la despesa energètica. Per tant, es realitzarà una comprovació dels consums dels aparells que comporten més consum, així com una senyalització dels consums ocults que es poden evitar. Al temps que s'avalua la conveniència, o no, de connectar un aparell de medició, tipus Effergy, per tal de poder esbrinar amb les dades que proporciona l'aparell aquelles problemàtiques que obstaculitzen l'obtenció d'un bon confort energètic amb baix consum.

| AUDITORIES LLARS | | 155 |
|------------------|-----|-----|
| , Diputació | 113 | |
| , Intiam | 34 | |
| , Solidàries | 8 | |



Durant l'any 2019 s'han beneficiat d'aquestes auditories/assessories 155 llars.

4.- COMPTADORS PROVISIONAL D'AIGUA PER OCUPACIÓ

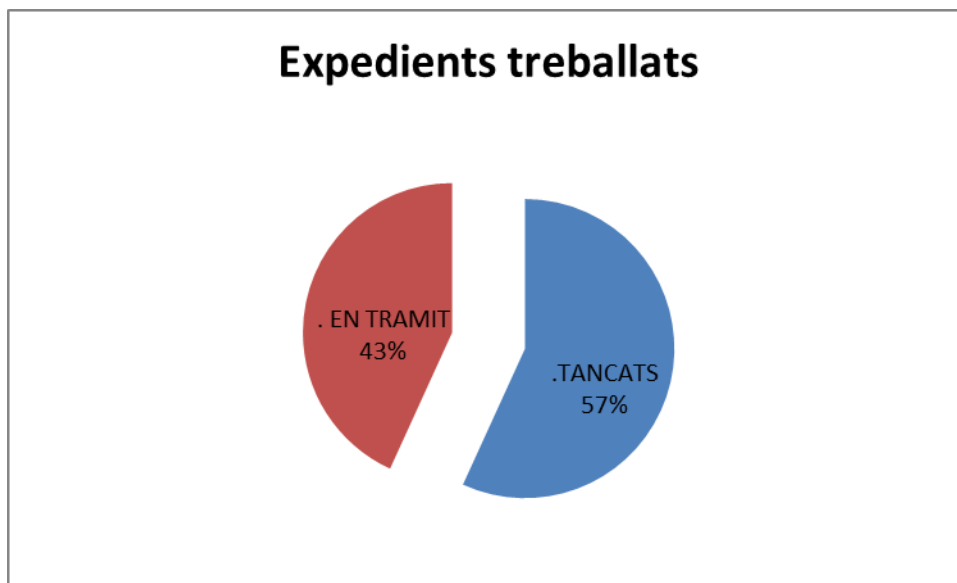
En data 16 de desembre de 2016 s'aprova la Instrucció de Serveis d'instal·lació de comptadors d'aigua provisional d'emergència per a persones o unitats de convivència en situació de risc d'exclusió residencial, que respon tant als termes descrits en el Pacte Internacional dels Drets Econòmics, Socials i Culturals, aprovat per les Nacions Unides i a l'article 42.3 de l'Estatut de Catalunya que obliga els poders públics a vetllar per la dignitat, la seguretat i la protecció integral de les persones, especialment de les més vulnerables.

L'objectiu general d'aquesta Instrucció de Serveis és garantir que les persones o unitats de convivència destinatàries, empadronades a la ciutat de Terrassa disposen d'instal·lació de comptador d'aigua, és a dir, accés d'emergència al servei de subministrament públic d'aigua.

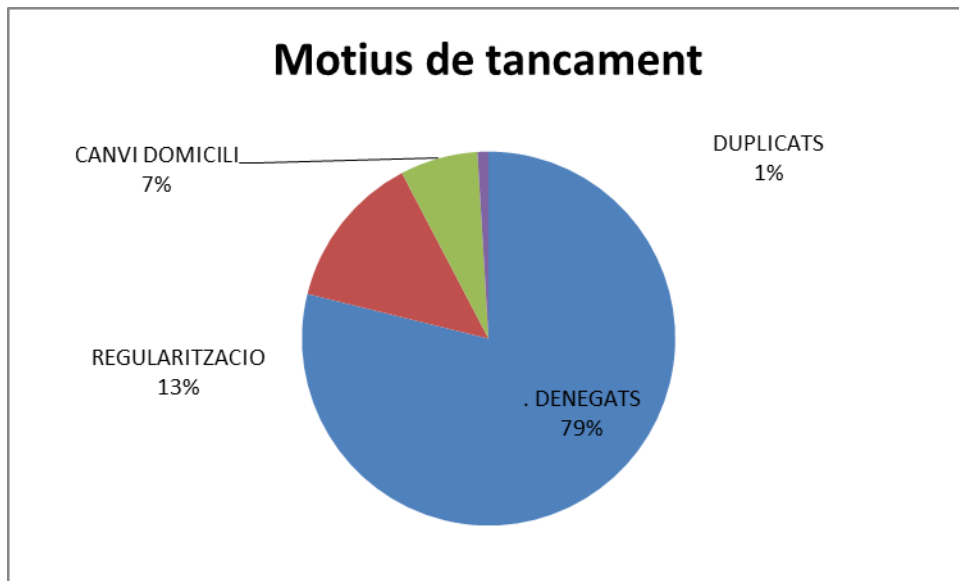
Els requisits que s'han donar, segons aquesta instrucció, són:

- Estar empadronats a la ciutat el temps que estableix l'annex del reglament de la mesa d'adjudicació.
- Que l'edifici ocupat sigui propietat d'un gran tenidor.
- Que provinquin d'un procés de pèrdua de l'habitatge, per dificultats en el pagament.
- Que durant el temps d'ocupació hagin tingut una bona convivència amb l'entorn.

Durant l'any 2019 es van treballar **183** expedients, dels quals es van tancar **104** i segueixen en tràmit , per diferents motius, 79.

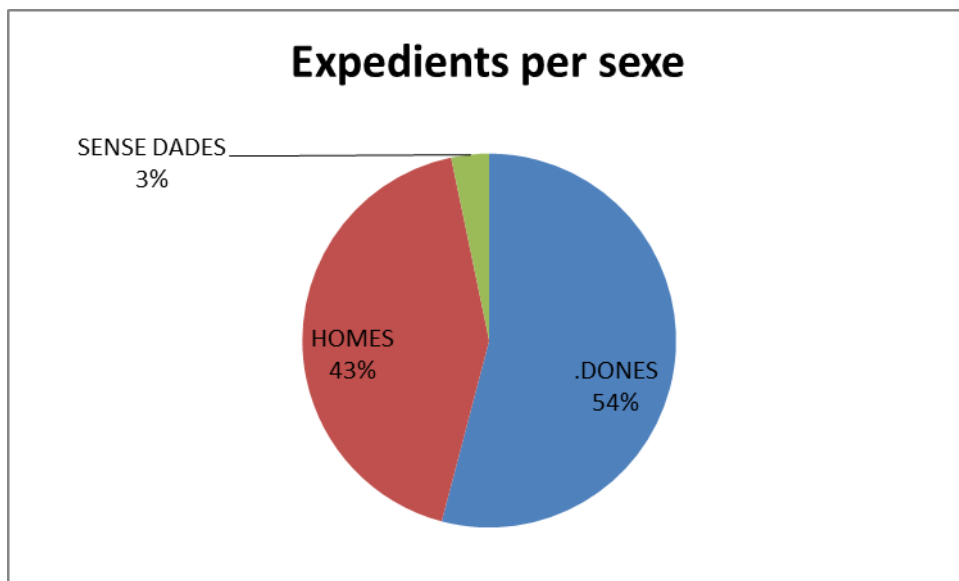


En referència al motiu pels quals es van tancar els expedients, podem extreure el següent:



d'un total de 104 expedients tancats, el 79% (82) van ser denegats, principalment perquè les entitats bancàries no permeten la col·locació de comptadors a les seves propietats; es van regularitzar un 13% (14) i van canviar de domicili durant el període de tramitació de l'expedient un 7% (7).

En referència al sexe dels demandants dels comptadors provisionals d'aigua per ocupació podem extreure que:



el 54% (99) el van sol·licitar dones en front al 43% (78) ho van fer homes.

5.- CONCURS: «ETS A PLUS PLUS?»



Ets A plus plus?



Concurs d'Eficiència Energètica

Participa-hi i aconsegueix premis 100% eficients, descomptes de la mà dels col·laboradors del Magatzem Energètic Solidari i vals de compra en els Mercats Municipals valorats en 50€. **Ser A plus plus té premi!**

Regal
segur!
Participa-hi!



OFIMAPE
Atenció al Públic
C/da. Mercedis, 616
Tel. 637316263
Visites concertades

L'Ajuntament de Terrassa, a través de l'Oficina municipal d'atenció a la pobresa energètica i promoció de l'eficiència energètica (OFIMAPE) organitza el concurs "Ets A++?", que va tenir la seva primera edició el mes de març. En aquest concurs, qualsevol persona pot optar a diferents premis contestant preguntes sobre l'eficiència energètica.

L'objectiu final del concurs és afavorir l'interès de la ciutadania per l'eficiència i l'estalvi energètic, per tal d'afavorir bons hàbits en aquest sentit. El nom del concurs juga amb la terminologia de la classificació tècnica d'eficiència energètica, aplicant-la a les persones.

Així, el que es pretén és que la ciutadania "**sigui A++**", és a dir, que adquireixi comportaments quotidians per esdevenir energèticament eficient, rebaixant així les despeses sense reduir el confort. La intenció de l'OFIMAPE és convocar dues edicions del concurs cada any, a la primavera i a la tardor si hi ha RRHH mitjançant Plans d'Ocupació.

Per participar al concurs calia omplir unes butlletes amb preguntes senzilles sobre l'eficiència energètica a la llar. Les butlletes es podien trobar als mercats municipals. A cadascun dels mercats hi havia una urna a partir del 4 de març on dipositar les butlletes. Els premis del concurs inclouen vals de descompte als mercats i productes i serveis relacionats amb l'eficiència energètica, gràcies a la col·laboració de les empreses membres del Magatzem Energètic Solidari de Terrassa. A més, totes les persones participants van obtenir un regal (bombeta, endoll individual).

El concurs "**Ets A++?**" és una nova iniciativa de l'OFIMAPE per a estendre entre la ciutadania les bones pràctiques de cara a una major eficiència energètica, dins del programa "**Paga menys i viu millor**". **Té un clar objectiu de divulgació general respecte a l'estalvi energètic i quins són els hàbits que el fomenten.**

L'OFIMAPE ha impulsat des de la seva creació, el 2016, diverses accions en aquesta mateixa línia, com ara la contractació d'informadores energètiques, que han fet tasques de divulgació en diferents equipaments, i els tallers organitzats per a públic en general o per a col·lectius específics. Actualment l'oficina treballa en una campanya en xarxes socials i mitjans de comunicació que veurà la llum properament.

En el primer concurs de promoció de l'estalvi i l'eficiència energètica hi van participar **556 persones** i **82 persones han encertat totes les preguntes**

Aquest concurs s'ha realitzat amb la col·laboració de:

- les Associacions de Paradistes dels Mercats Municipals,
- TRENCHS Enginyeria i Arquitectura
- Magatzem Energètic Solidari
- GREINTEC

les empreses que conformen el **Magatzem Energètic Solidari** són (abans que s'incorporés la fundació NATURGY) :

- **LA ELÈCTRICA DE TERRASSA,**
- **VMC,**
- **CALSI,**
- **MOLALUM,**
- **EUROELÈCTRIC,**
- **LA FACTORIA DEL RECAMBIO,**
- **DECASA Y DECORACIÓN,**
- **LAMP,**
- **FONTGAS,**
- **CIRCUTOR.**

El concurs es va realitzar a la seu dels 2 Mercats Municipals de la ciutat.: **Independència i Triomf**, al llarg de 3 setmanes del mes de març.

El concurs requereix d'un equip de 4 persones que actuïn com a Informadores Energètiques actives.

6.- INSTAL·LADORS SOLIDARIS CONVENI AMB GREINTEC

Un dels efectes de la crisi a la nostra ciutat és que moltes persones es veuen en situació de pobresa energètica. No tant sols tenen impossibilitat de fer front a les altes tarifes dels subministraments, sinó que, a més a més, les despeses que comporten les diferents gestions administratives per poder realitzar les contractacions dels subministraments, no poden assumir-les. Aquesta vulnerabilitat comporta una manca de confort energètic a les llars d'aquestes persones i famílies.

Les persones en situació de pobresa energètica acudeixen a OFIMAPE amb problemàtiques respecte als subministraments de llum i gas que fan necessària una intervenció de professionals d'instal·lacions acreditats per tal d'assegurar la correcta revisió de les instal·lacions per obtenir una emissió del butlletí d'instal·lacions acreditada.

El servei que ofereix OFIMAPE d'Assessorament i Acompanyament Tarifari a les famílies més vulnerables de la ciutat fa evident la necessitat de la col·laboració amb el Gremi d'Instal·ladors, i les persones associades, mitjançant un protocol d'actuacions. Aquests acords són importants per aconseguir l'objectiu d'unes instal·lacions segures per a tothom que no posin en risc a les persones i les llars de la nostra ciutat.

Amb el Gremi d'Instal·ladors es va treballar amb l'objectiu de crear una xarxa solidaria de professionals i detectar totes les necessitats que es deriven de la regularització del subministraments o dels canvis contractuals.

Així fruit d'aquest treball es va considerar que, a més a més dels butlletins que corroboren que les instal·lacions dels subministraments de la llar compleixen tots els requisits de seguretat, l'acció solidaria professional havia d'abastar també l'actuació professional per a la realització dels arranjaments imprescindibles per tal de poder fer l'emissió d'un butlletí solidari amb els requisits que exigeix la llei.

Es per aquest motiu que s'ha establert aquest Protocol d'Actuacions amb l'ajuntament, mitjançant el servei municipal OFIMAPE i el Gremi d'Instal·ladors, per tal que les famílies més vulnerables i amb més dificultats puguin realitzar les millores necessàries a la seva llar per tal de millorar el seu confort energètic i poder tramitar altes de subministraments o millores de les condicions tarifàries, a uns costos econòmics adaptats a les seves dificultats econòmiques.

GREINTEC col·labora amb OFIMAPE assessorant en qüestions relatives a negociacions amb les companyies energètiques i amb les propostes que es porten a la Taula Tècnica del Consell Comarcal

Durant l'any 2019 s'han realitzat **14 butlletins**, la immensa majoria d'energia elèctrica. Si es compara amb l'any anterior ens trobem una davallada important de la realització dels butlletins, aquesta davallada ha estat motivada per l'anul·lació per part de les companyies de la necessitat de presentar el butlletí pel canvi de titularitat dels contractes vigents, sent necessaris únicament per donar d'alta el subministrament.

7.- TAULA TÈCNICA DE GESTIÓ ENERGÈTICA (CONSELL COMARCAL)

La dificultat o, fins i tot, la incapacitat de les persones i famílies per fer front a les despeses relacionades amb el consum dels diferents serveis energètics dels quals disposen les llars, ha posat en relleu la necessitat creixent dels municipis d'abordar la problemàtica des d'una actuació integral i coordinada.

La pobresa energètica és una de les expressions de la pobresa i, per tant, un factor de risc que fa més probable patir situacions d'exclusió social. Aquest concepte però, ha anat derivant cap al de vulnerabilitat o precarietat energètica, que amplia la mirada al patiment de dificultats en l'accés a serveis energètics bàsics com ara la llum, calefacció, aigua (calenta), gas o electricitat a un preu just per mantenir l'habitatge en unes condicions adequades; tenint en compte les conseqüències econòmiques, socials i sanitàries que se'n deriven, malgrat que paradoxalment, la persona o col·lectiu afectat no tingui una percepció sentida de pobresa.

Aquest fenomen, d'origen estructural, exigeix l'assumpció de responsabilitats per part de les administracions públiques en el reconeixement de les desigualtats socials i dels determinants que poden condicionar la salut de la població. La vulnerabilitat energètica es pot revertir parcialment mitjançant la intervenció local a través de polítiques orientades a la ciutadania amb el suport dels agents socials, però també atenent al compromís de negociar amb altres estaments públics un canvi de model energètic i obrint el diàleg amb les empreses energètiques per negociar acords que afavoreixin a la comunitat.

És per això que, des d'aquest servei municipal, hem col·laborat i liderat conjuntament amb Sabadell, la Taula Tècnica de Gestió Energètica al Consell Comarcal, formada pel personal tècnic dels municipis de la comarca, amb l'objectiu d'assentar les bases d'una estratègia compartida de les Administracions del territori, la qual va elaborar el "**Pla Comarcal de Pobresa Energètica**", que és el punt d'inici per desenvolupar projectes en comú.

Com a reptes es planteja acords amb els agents socials i les empreses energètiques per garantir l'accés de tota la població als recursos energètics, incorporant nous rols professionals per atendre la demanda d'informació i assessorament de la comunitat, realitzar campanyes de sensibilització ciutadana d'estalvi i d'eficiència energètica i millorar les condicions dels habitatges.

La missió és possibilitar una estratègia de treball tècnic compartida i traslladar a nivell polític les necessitats socials detectades, a més de crear sinergies i projectes comuns i compartir documents i expertesa.

8.- MAGATZEM ENERGÈTIC SOLIDARI PROGRAMA D'ARRANJAMENTS I REHABILITACIONS AMB FUNDACIÓ NATURGY:

La Fundació NATURGY, institució que a mitjans de 2019 ha passat a formar part del **Magatzem Energètic Solidari**, té entre els seus objectius principals la informació i sensibilització de la societat en el respecte i conservació del medi ambient, així com fer compatible el progrés econòmic amb l'ús racional dels recursos energètics. També desenvolupa programes "d'Acció Social" incidint especialment en actuacions destinades a pal·liar la vulnerabilitat energètica.

Dins aquest context, la Fundació NATURGY realitza diferents activitats que van des dels Tallers d'Estalvi Energètic, que a la nostra ciutat es desenvolupen dirigits a la Gent Gran, fins a investigacions aplicades relatives a energia i medi ambient passant per el foment de la rehabilitació, etc.

La Fundació NATURGY va crear el "Fons Solidari de Rehabilitació Energètica" i es aquesta una de les raons per les que vàrem acordar que entrés a formar part del Magatzem Energètic Solidari amb l'objectiu de realitzar intervencions en habitatges de famílies vulnerables per millorar les instal·lacions energètiques, així com en la implantació de mesures passives de millora de l'eficiència energètica de les llars, com poden ser:

- Reparació i/o compra de sistemes de calefacció
- Reparació i/o instal·lació d'instal·lacions d'electricitat i/o gas
- Reparació i/o compra de tancaments (: finestres, dobles vidres, etc).
- Aportació de material, que s'avalui, per part d'OFIMAPE i de la Fundació, que millora l'eficiència energètica d'habitatges qualificats com a vulnerables.

OFIMAPE, mitjançant la incorporació d'un Treballador Social ja ha obert aquesta línia d'atenció per a realitzar a les llars que ho necessitin aquest tipus d'intervencions gratuïtes per millorar el confort energètic de les persones i famílies vulnerables més enllà dels canvis contractuals i la informació que els hi permet gestionar millor els aparells i l'energia.

9.- MAGATZEM ENERGÈTIC SOLIDARI



L'Ajuntament de Terrassa a l'any 2016 va posar en marxa diferents mesures per tal d'afrontar els problemes derivats de la pobresa energètica que afecta a moltes persones. Una d'aquestes mesures va ser el Magatzem Elèctric Solidari. Aquest magatzem virtual va ser possible gràcies a la solidaritat i la RSC de 5 empreses de la ciutat.

Després de 3 anys de funcionament d' OFIMAPE (Oficina Municipal d'Atenció a la Pobresa Energètica i Promoció de l'Eficiència Energètica) i de la realització d'assessories a la llar on es revisen els electrodomèstics, els consums ocults i

altres característiques d'hàbits d'estalvi i de l'evolvent, una de les conclusions que hem extret és la necessitat d'ampliar aquest Magatzem i convertir-lo en **el Magatzem Energètic Solidari** per tal que puguem continuar contribuint a millorar l'eficiència energètica de les llars, en situació de pobresa energètica, amb aparells de línia blanca i altres elements que col·laboren a millorar l'eficiència energètica. Establint uns circuits que permetran des de petites reparacions fins a compres de determinats elements i electrodomèstics a preu solidari o amb pagament a terminis i sense interessos.

El principal objectiu és el de proveir de material d'eficiència energètica i oferir la possibilitat de petites reparacions bàsiques, així com d'aportar els elements necessaris que permetin la millora de l'eficiència energètica a les llars en risc d'exclusió social, prèviament seleccionades des de Serveis Socials i des d' OFIMAPE, a partir del coneixement que el personal tècnic d'aquests serveis té sobre la problemàtica energètica i socioeconòmica d'aquestes famílies.

L'altre objectiu del Magatzem és dotar, al servei d' OFIMAPE, del material necessari per proveir a les llars que s'analitzen amb l'objectiu d'augmentar la seva eficiència energètica del material bàsic.

Per tant, el Magatzem Energètic Solidari dona l'oportunitat a aquestes famílies en situació de pobresa energètica, d'adquirir material per a la millora energètica a les llars a un preu més econòmic que el PVP i en unes condicions més accessibles a la seva realitat econòmica i, al mateix temps, OFIMAPE disposa del material del "pack bàsic" d'eficiència energètica per a les llars en les que s'intervé de manera directa. Aquest Magatzem Energètic Solidari està conformat per 10 empreses de la ciutat que conscients de la RSC han volgut ser solidaries amb les problemàtiques que afecten a la ciutadania.

Cal tenir present que el material de la línia blanca que s'ofereix en el Magatzem Energètic Solidari té en compte una millora de l'eficiència dels aparells que hi ha a les llars, les possibilitats de pagament de les persones i la situació observada de les cases amb aparells totalment obsolets, que no funcionen i que contribueixen als consums exagerats.

Aquestes 10 empreses: **Circuitor, Euroelèctric, La Elèctrica, Font Gas, Molalum, Decasa, Calsi, La Factoria del Recambio, VMC, LAMP** són conscients de la importància que les cases tinguin les millors condicions possibles per a poder rebaixar despeses, mantenint un bon confort al temps que desenvolupem costums i hàbits d'estalvi energètic.

Vivim en edificis que no sempre són energèticament eficients. Amb aquestes ofertes podem donar l'oportunitat de convertir les llars en habitatges més eficients energèticament. Tant pels costums i hàbits que desenvolupin les persones que hi viuen, com pels elements que s'hagin pogut col·locar perquè l'evolvent es transformi i contribueixi a la millora del confort de les persones.

10.- PROGRAMA DE PRÈSTEC DE DESHUMIFICADORS

Una de les problemàtiques , detectades al llarg d'aquests anys d'actuació , són les humitats producte no tant sols de l'evolvent sinó també dels mals hàbits respecte a la ventilació dels habitatges i de les formes d'escalfament.

Les humitats comporten molts problemes de salut que s'agreugen en les criatures i les persones grans.

Des de l'any 2018 disposem d' 11 aparells deshumificadors. Aquests aparells es deixen en servei de préstec per a 6 mesos. Després d'aquests 6 mesos s'avalua la seva efectivitat i la millora del confort energètic i de la salut.

11.- CÀPSULES INFORMATIVES D'ESTALVI I EFICIÈNCIA ENERGÈTICA

Actualment, es fa palesa la necessitat de fer una diversificació de les accions de difusió i d'informació a la ciutadania en qualsevol matèria que afecti al seu benestar i salut. És per aquest motiu que ens vàrem plantejar la realització d'unes càpsules informatives que servissin per projectar a reunions, tallers, panels informatius de Centres Cívics, OACS, etc.. i per poder realitzar campanyes a les xarxes socials.

Per aquest any 2019 ens vàrem marcar l'objectiu de, amb la col·laboració de Canal Terrassa, produir els continguts per a la realització de dues càpsules informatives: **OFIMAPE** i **Magatzem Energètic Solidari**.

Els continguts d'aquestes càpsules són el producte de l'experiència d'OFIMAPE, basada en la **realització de 23.860 gestions derivades de treballar 5.465** expedients de famílies en situació de pobresa energètica.

Aquesta experiència ens permet conèixer com les estratègies canviants de les companyies comercialitzadores, la precarietat i el desconeixement dels drets i deures respecte al subministrament energètic, la desinformació i rumors respecte a l'abast de la Llei 24/2015, que manifesten les persones usuàries de Serveis Socials i OFIMAPE, provoquen problemàtiques que no existirien si es disposés de la informació adequada.

Un factor d'alarma va ser les famílies reincidents que, per l'acció dels Comercials de les empreses energètiques, havien fet canvis contractuals amb ofertes que semblen molt avantatjoses, però que en realitat suposen un increment en l'import de la factura. Així com la detecció que molta gent gran no tenia deutes perquè no posava en marxa la calefacció.

Aquestes càpsules també volen contribuir a la presa de consciència de la importància dels hàbits d'estalvi en el consum de les energies per a fer front a l'emergència climàtica a la població general.

La càpsula **OFIMAPE, "Paga menys i viu millor"** té com objectiu promocionar l'estalvi energètic i l'eficiència energètica, informant dels drets i deures respecte a les energies i les companyies que les subministren, així com informar dels serveis que OFIMAPE ofereix a les persones en situació de pobresa energètica.

La càpsula **"Magatzem Energètic Solidari"**, és un reportatge sobre el magatzem, l'eficiència energètica i totes les empreses que en formen part.

12.- PROTOCOL ACTUACIÓ OFIMAPE-SERVEIS SOCIALS

Per tal de unificar criteris i fer una feina més efectiva, es va elaborar un protocol d'actuació entre OFIMAPE i Serveis Socials d'Atenció Primària.

En aquest protocol es dibuixa un circuit per evitar els talls de subministraments i l'elaboració d'informe RER, tenint com a objectius:

- Protegir a les famílies davant de talls/baixes de subministraments
- Promoure que les famílies aprenguin i adoptin hàbits i conductes d'eficiència energètica i, per tant, reduir la despesa econòmica que destinen als subministraments
- Empoderar a les famílies respecte a les estratègies comercials de les companyies de subministraments
- Reducció de la despesa que fa Serveis Socials vinculada amb els ajuts econòmics per subministraments.

En aquest circuit es fa una visió global i es treballen aquests cinc punts:

1. Elaboració dels informes RER
2. El registre i la documentació necessària per a fer els informes RER
3. Procediment de les demandes d'ajudes econòmiques de subministraments per part dels tècnics de serveis socials
4. Tractament del Bo social i l'afectació a l'informe RER
5. Unificació de respostes davant de correus que ens remeten les companyies vinculats amb l'informe RER

També s'especifica al protocol el circuit a seguir en l'elaboració de l'informe RER depenent d'on ens arriba la sol·licitud, que potser:

1. Quant és la persona interessada qui ens sol·licita l'informe directament
2. Quant és el professional de serveis socials el què, a través de les entrevistes valora que s'ha de fer l'informe
3. Quant és la comercialitzadora d'una companyia energètica qui ens demana l'informe
4. Casos que ens vindran derivats de territori per intervencions d'OFIMAPE respecte als subministraments

Per poder elaborar l'informe RER cal que la unitat familiar:

- Tingui deutes
- Avís de tall i/o d'impagament de subministraments
- Baixes de subministraments per impagaments
- Hi hagi relació contractual amb la companyia

Si no es té algun d'aquests requisits, no es farà l'informe RER.

Durant l'any 2019 s'han treballat **384 expedients** fruits d'aquest protocol

13.- ESTALVI GENERAT PER OFIMAPE A SERVEIS SOCIALS COMPARATIVA (2016 – 2018)

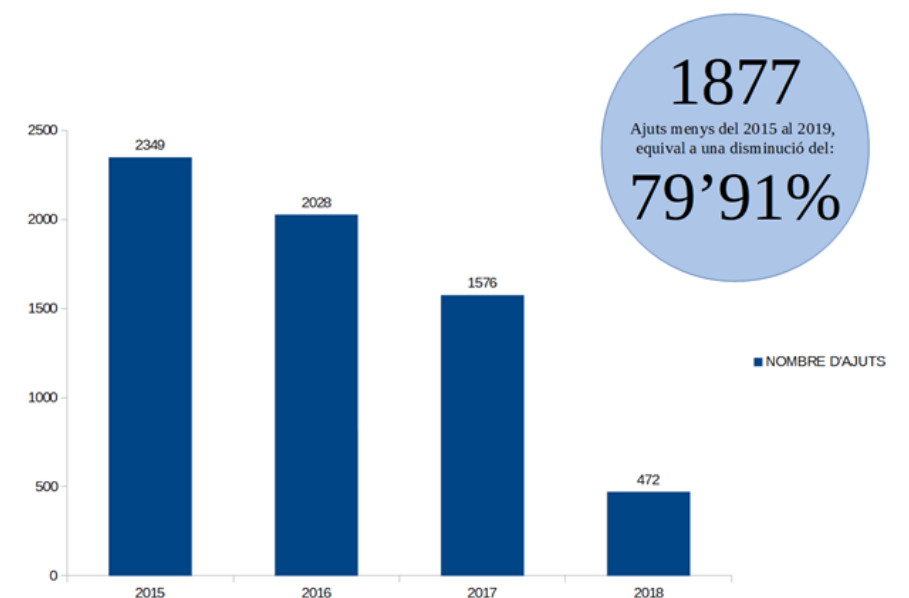
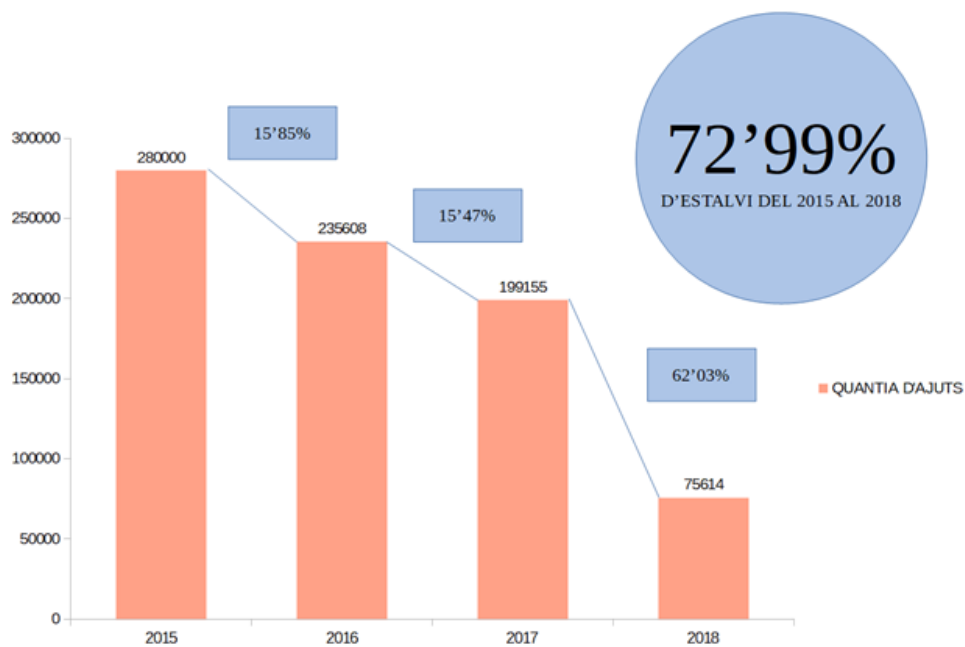
Aquest estalvi significa que es deixa de pagar a les comercialitzadores i a les distribuïdores energètiques el sobre cost que suposa que les llars tinguin relacions contractuals amb les companyies no ajustades a les seves necessitats. Estalvi que es produeix de forma gradual a mesura que les persones sol·licitants d'ajuts son derivades i ateses al servei d' OFIMAPE i s'avenen a canviar les seves relacions contractuals amb l'objectiu d' utilitzar els diferents factors d'estalvi energètic que ja em descrit en un altre apartat d'aquesta memòria del servei.

EVOLUCIÓ

L'any **2015** és el que agafem de referència per avaluar l'evolució de l'estalvi. Així doncs, abans de posar en marxa el servei municipal contra la pobresa energètica i la promoció de l'eficiència energètica - OFIMAPE -, la quantitat destinada per Serveis Socials a ajuts de subministraments bàsics es de **280.000€** que corresponen a **2.349** ajuts. A l' Any **2016, amb OFIMAPE** ja realitzant atenció des del gener, la quantitat destinada per Serveis Socials a ajuts de subministraments bàsics es de **235.608,45€** que corresponen a **2028** ajuts. Al **2017**, quan fa 1 any que el servei municipal d' OFIMAPE ja està en marxa, la quantitat destinada per Serveis Socials a ajuts de subministraments bàsics es de **199.155,53€** que corresponen a **1.576** ajuts. Al **2018**, es fa obligatori assistir als Tallers d'Estalvi i d'Eficiència Energètica, al temps que es millora el protocol de derivacions de persones usuàries de Serveis Socials a OFIMAPE. La quantitat destinada per Serveis Socials a ajuts de subministraments bàsics es de **75.614,97€** que corresponen a **472** ajuts.

Aquesta evolució de l'estalvi que suposa el servei municipal d' **OFIMAPE** respecte a la quantitat d'ajuts que es sol·liciten i de diners que es destinen a pagar rebuts de llum, gas i aigua des dels Serveis Socials, queda reflectida en els següents gràfics. Les dades corresponents a l'estalvi generat al 2019 s'inclouran en la memòria del 2020.

EVOLUCIÓ DE L'ESTALVI EN ELS PAGAMENTS A EMPRESES ENERGÈTIQUES DEGUT A LA INTERVENCIÓ D' OFIMAPE



DADES DESAGREGADES AJUTS SUBMINISTRAMENTS COMPARATIVA ANYS

| Subministraments | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| -Deutes aigua | 46.910,32 | 35.279,26 | 9.495,19 |
| -Deutes electricitat | 120.791,70 | 95.120,10 | 33.956,33 |
| -Deutes gas | 37.165,40 | 33.317,88 | 11.886,54 |
| -Deutes sense detall | 1.813,41 | 2.137,58 | 2.038,48 |
| -Altes de subministres | 28.927,62 | 33.300,71 | 18.237,83 |
| Import total | 235.608,45 | 199.155,53 | 75.614,37 |