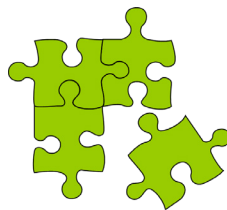


Procediments i
protocol d'actuació a
la comarca d'Osona
Memòria 2016



Osona
Serveis Socials



Consorci d'Osona
de Serveis Socials



Consell
Comarcal
d'Osona

Consell Comarcal



d'Osona



LLEI 24/2015

PROCEDIMENTS I
PROTOCOL D'ACTUACIÓ
A LA COMARCA D'OSONA

QUI HI TÉ DRET ?



- **LES PERSONES EN SITUACIÓ DE RISC D'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL:**
- Ingressos inferiors a:
- **2 vegades** l'IRSC (Indicador de Renda de Sufficiència de Catalunya), si es tracta de persones que viuen soles.
- **2,5 vegades** l'IRSC, si es tracta d'unitats de convivència (més d'una persona).
- **3 vegades** l'IRSC, en cas de persones amb discapacitats o amb gran dependència.
- Persones afectades per dependència energètica (Màquines d'oxigen,...)

BAREMS ECONÒMICS



RISC D' EXCLUSIÓ RESIDENCIAL

Nombre de membres de la unitat familiar	IRSC	1,5 VEGADES IRSC	2 VEGADES IRSC	2,5 VEGADES IRSC	3 VEGADES IRSC
1 membre	663,97 €		1.327,95 €		
2 O MÉS membres	863,17 €			2.157,93 €	

DISCAPACITATS O GRAN DEPENDÈNCIA

Nombre de membres de la unitat familiar	IRSC	1,5 VEGADES IRSC	2 VEGADES IRSC	2,5 VEGADES IRSC	3 VEGADES IRSC
1 membre	663,97 €				1.991,92 €
2 O MÉS membres	863,17 €				2.589,51 €

PROCEDIMENT



1a. ACTUACIÓ:

- Avís d'impagament per part de l'empresa subministradora a l'usuari
- Informació dels drets a l'usuari. Termini de 30 dies , si l'usuari s'oposa, l'empresa considerarà que l'usuari li ha cedit les dades i demanarà un **informe als serveis socials**
- Avís de tall a l'usuari (Carta).L'empresa l'informarà que farà servir les seves dades per demanar l'informe als serveis socials.

PROCEDIMENT



2a. ACTUACIÓ: (Empresa subministradora)

- L'empresa, abans de fer cap tall de subministra, ha d'adreçar-se als serveis socials del municipi afectat i sol·licitar un informe (acreditació de situació de risc d'exclusió residencial)

(article 6.4 de la llei)

QUÈ HEM DE FER ELS SS ?



A) Si es coneix a l'usuari i la seva situació, i es disposa de les seves dades, hem de fer **l'informe en el termini de 15 dies**, i enviar-lo a l'empresa que ens l'ha demanat (veure model a Intranet).

Mentre no hi hagi informe, o aquest sigui d'exclusió, l'empresa no pot tallar el subministrament.

B) Si no es disposa de les dades de la persona afectada, se l'ha de citar per escrit i que aportï la documentació acreditativa de la situació econòmica, en el **termini de 10 dies** des de que rep la notificació escrita (Procediment administratiu).

QUÈ HEM DE FER ELS SS ?



- Els serveis socials hem d'informar a l'empresa subministradora que hem fet la comunicació a l'afectat i que en el **termini màxim de 2 mesos** se li farà arribar l'informe, d'acord amb la informació aportada per l'usuari.
- En el cas que l'afectat no es presenti als serveis socials en el termini establert, caldrà informar a l'empresa subministradora que no es pot acreditar la situació .

PROCEDIMENT



- Una vegada l'empresa ha verificat la situació de risc residencial, **NO POT TALLAR ELS SUBMINISTRES**, mentre duri la situació.
- Si serveis socials tingués coneixement que la situació econòmica de l'afectat ha canviat, ho ha de comunicar a l'empresa subministradora.
- L'empresa pot demanar cada any l'emissió de l'informe a serveis socials.
- Les persones amb dependència energètica, no és necessari que passin pels serveis socials. Caldrà que presentin un certificat mèdic.

QUÈ CAL FER SI LES EMPRESSES SUBMINISTRADORES INCOMPLEIXEN ?



- **Incompliment (Talls indeguts) = infracció administrativa en defensa de les persones consumidores(codi de consum)**
- Que l'usuari posi en coneixement de la situació als organismes competents en matèria de consum.
- Posar-ho en coneixement de manera urgent a l'empresa subministradora a fi de tornar el subministrament (si ho detecta el municipi).

QUÈ CAL FER SI LES EMPRESSES SUBMINISTRADORES INCOMPLEIXEN ?



- Comunicar-ho a la Bústia d'emergència energètica (Agència Catalana del Consum –ACC), des dels serveis públics, amb les següents dades:
- Breu descripció dels fets.
- Dades del titular del subministrament.
- El rebut del subministrament o qualsevol avís de tall o impagament.
- L'ACC es posarà en contacte amb l'empresa i portarà a terme les actuacions administratives per l'incompliment de la llei 24/2015.

POSSIBLES ESCENARIS



- QUE FER QUAN ELS CONTADORS NO VAGIN A NOM DEL LLOGATER?
- Facilitar el canvi de nom dels contractes de subministraments
- Aplicació llei 24/2015 / Bo i cànon social
- QUE FEM AMB ELS DEUTES CONTRETS AMB AQUESTS COMPTADORS ?

QUÈ FEM A OSONA ?



- 1. DIAGNOSIS DELS USUARIS VULNERABLES-** Llei 24/2015. Mapa de vulnerabilitat social.
 - S'enviarà des del CCO, informe social a les companyies d'aigua, gas i llum dels casos amb pagament de subministraments per ajut d'urgència des de Serveis Socials.

QUÈ FEM A OSONA ?



- Tots els casos que es paguin factures de subministraments a través d'ajuts d'urgència social es facilitarà per part del tècnic de serveis socials, informe social d'exclusió residencial a la companyia corresponent.

(Mesura aplicable a partir del desembre de 2016).

QUÈ FEM A OSONA ?



PROGRAMA INFORMÀTIC D'AJUTS D'URGÈNCIA SOCIAL.

A partir del gener del 2017, tots els casos els quals s'ha enviat informe d'exclusió residencial han de quedar registrats a través del programa. (carta enviada, informe social, etc.).

Formació als tècnics, gener 2017.

INTERVENCIÓ DES DELS SS ?



- 1. Quan hi hagi hagut tall de subministres a una persona vulnerable, s'ha de realitzar les gestions oportunes amb les subministradores per establir el subministrament.**

El contacte és a través de correu electrònic.

CONTACTE EMPRESSES:



Endesa : Clients_vulnerables@endesa.es

Gas Natural:

vulnerables@gasnaturalfenosa.com

Iberdrola:

informes_vulnerables_catalunya@iberdrola.es

Estabanell Pahisa S.A:

JAnton@estabanell.cat

SUPÒSITS:



1. Pagament de l'import total de les factures a càrrec de Serveis Socials.
2. Fraccionament del deute. El tècnic plantejarà pagaments fraccionats al mail de les companyies.
3. Pagament per part de l'usuari (una part) i els serveis socials (una altra), també es pactarà a través del mail.

SUPÒSITS:



4. Realització d'informe de vulnerabilitat sense pagament del deute.

DADES COMPANYYIES PAGAMENTS DEUTE:



ENDESA:

- Pagaments_clientsvulnerables@endesa.es (per atenció en català)
o Pagos_clientesvulnerables@endesa.es (per atenció en castellà) i es modifiquen així mateix els comptes per a la realització d'aquests pagaments sent els que s'han d'utilitzar a partir d'ara els següents (ambdues del Banco Cooperativo Español):
- Endesa Energía XXI, S.L.: IBAN:
ES6401980601642010445829 BIC: BCOEESMMXXX
- Endesa Energía S.A.U: IBAN:
ES3801980601662023216928 BIC: BCOEESMMXXX

DADES COMPANYYIES PAGAMENTS DEUTE:



ENDESA:

- Els pagaments es seguiran realitzant :
- 1. Bé de forma individualitzada per cada una de les factures, informant en el 'concepte', el número de contracte i el Seqüencial de la factura i en el 'concepte addicional' el nom i cognoms del titular del contracte i DNI, per facilitar la localització del pagament.
- 2. Bé de forma acumulada (1 pagament per n factures).
- Aquests pagaments sempre han de comunicar-se al mail Pagaments_clientsvulnerables@endesa.es o Pagos_clientesvulnerables@endesa.es amb la següent informació:
- Data de pagament, Número de contracte, titular, seqüencial de factura i import. A l'assumpte del correu ha de figurar el nom de l'Ajuntament.

DADES COMPANYYIES PAGAMENTS DEUTE:



ESTABANELL PAHISA:

Estabanell y Pahisa Energia, S.A. C.I.F.
A61121752 compte bancari ES43 2100
0009 7702 0122 8773

Estabanell y Pahisa Mercator, S.A. C.I.F.
A62422720 compte bancari ES88 2100
8635 7102 0002 6292

DADES COMPANYYIES PAGAMENTS DEUTE:



IBERDROLA:

- **Iberdrola Clientes, S.A.U.:** ES65 0182 4647 9102 0150 2610 CIF: A95758389
-
- **Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.:** ES73 0182 4647 9902 0150 0522 CIF: A95554630

DADES COMPANYYIES PAGAMENTS DEUTE:



- Totes les companyies ens demanen quan s'hagi pagat un deute:
 - Nom del titular i DNI.
 - Núm. de factura.
 - Import.

PROTOCOL SOREA (Aigua)



- Quan es realitzi informe d'exclusió residencial, s'ha d'enviar a:

mestevezv@sorea.cat (Sant Julià Vilatorrada)

mflamisc@sorea.cat (Sta. Eugènia Berga)

oaltarri@sorea.cat (Iluçanès, Collsuspina)

sbasagana@sorea.cat (Caldetenes,
esquirol)

asamblas@sorea.cat (St. Vicenç Torelló).

FONS SOLIDARITAT SOREA



- El Consell Comarcal i la Mancomunitat La Plana, han signat un Fons de solidaritat de 3.000 € per al pagament de factures de subministraments prorrogable anualment.
- Per accedir a aquest fons, en el mateix informe social, s'ha de clicar la casella:
L'import de la factura anirà a càrrec del Fons de solidaritat de SOREA.

FONS SOLIDARITAT SOREA



- I enviar-ho a:

Referent impagats de la zona conjuntament amb:

Imma Aulina: iaulina@sorea.cat

Per pagament de factures, fraccionaments, etc. comunicar-ho per mail a la referent del territori.

DADES SOREA (Pagaments)



SOREA

NIF: A08146367

ES4021000025340200222110

PROTOCOL AMB ESTABANELLI



- Aquest protocol està dirigit als usuaris vulnerables que han participat a una VAE i que no poden accedir al Bo Social.
- **Disminuir un 10% el preu** del terme d'energia, amb preu base de la PVPC, dels contractes dels subministraments elèctrics de les persones en situació de vulnerabilitat econòmica

TALLS DE SUBMINISTRAMENTS



- En cas que es produeixi un tall indegut, el procediment serà:
 1. Donar d'alta tant ràpid com sigui possible subministraments a través de les bústies de les companyies.
 2. Si és un tall indegut, a nivell de comarca, tenim la bústia comarcal de consum:

ocic@ccosona.cat

TALLS DE SUBMINISTRAMENTS



- En aquesta bústia s'ha de comunicar, data de realització de l'informe, data del tall, companyia, etc...

PER RESUMIR:



- **La intervenció de Serveis Socials en Pobresa energètica es basa en 5 eixos principals:**
 1. Realització informes d'exclusió residencial (model intranet).
 2. Defensa dels drets dels usuaris.
Tramitació de les denúncies a consum.
 3. Millora de les condicions contractuals dels usuaris (bo social, cànon aigua...)

PER RESUMIR:



4. Restabliment de la llum en talls indeguts i regularització de situacions anòmales (punxades, reenganxades...).

5. Derivació a ALEO per accions d'eficiència energètica :
 - Auditories energètiques
 - Xerrades eficiència, hàbits de consum.

BO SOCIAL (electricitat)



- **Què és?**

És un descompte del 25% en la factura de l'electricitat. El descompte inclou el terme de potència (terme fix) i el de consum. En cap cas representa un descompte en els lloguers o serveis addicionals que tinguis contractats.

Pretén protegir a les llars amb menys possibilitats econòmiques.

- **Qui el pot demanar?**

- **Llars que tinguin tots els membres a l'atur.**
- **Llars monoparentals i famílies nombroses.**
- **Majors de 60 anys que cobrin pensions mínimes**

vigents per jubilació.

- **Si tens una potència igual o menor a 3kW (ho pots veure en una factura) tens el bo social de forma automàtica i no cal que facis res més.**

BO SOCIAL (electricitat)



- ***Abans de demanar-lo has de tenir en compte:***
 - Has de ser el titular del contracte (la factura ha d'anar al teu nom).
 - Cal que la teva tarifa sigui la PVPC (Preu Voluntari del Petit Consumidor). Si aquesta no és la teva tarifa, cal que la demanis.
- Has de ser client d'una de les següents companyies.
- **Endesa Energía XXI, S.L.**
- **Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.**
- **Unió Fenosa Metra, SL (Gas Natural)**
- **Hidrocantábrico Energía Último Recurso S.A.U.**
- **E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.**

BO SOCIAL (electricitat)



QUINA DOCUMENTACIÓ ?

Tots els membres de la llar en edat de treballar esteu a l'atur

Necessitaràs el següent:

- Sol·licitud del bo social. **i**
- Fotocòpia del DNI del titular del contracte.
- Fotocòpia de l'última factura.
- Fotocòpia del llibre de família en cas d'unitats familiars amb 2 o més membres.
- Certificat amb la llista d'empadronats en el domicili.
Demana'l a les Oficines d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona.
- Declaració de veracitat i autorització de la comprovació de les dades sobre l'atur dels membres de la llar. **i**

Ets pensionista i reps una pensió mínima

Necessitaràs el següent:

- Sol·licitud del bo social. **i**
- Fotocòpia del DNI del titular del contracte.
- Fotocòpia de l'última factura.
- Certificat de la Seguretat Social acreditant que es rep una pensió mínima.
www.seg-social.es
- Certificat d'empadronament del titular.
Demana'l a les Oficines d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona.
- Declaració de veracitat. **i**

Ets família nombrosa i/o monoparental

Necessitaràs el següent:

- Sol·licitud del bo social. **i**
- Fotocòpia del DNI del titular del contracte.
- Fotocòpia de l'última factura.
- Carnet de família nombrosa o monoparental.
Si no el tens, et pots demanar al departament de Benestar i Família de la Generalitat. Parla amb la treballadora social.
- Certificat d'empadronament del titular.
Demana'l a les Oficines d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament de Barcelona.
- Declaració de veracitat. **i**

BO SOCIAL (electricitat)



LLISTAT D'EMPRESES:

LLISTAT D'EMPRESES ELÈCTRIQUES

Endesa Energía XXI, S.L.U.

Apt. Correos 1.167, 41080 Sevilla

☎ 800 760 333 🌐 Cefaco_Contratacion_Social@endesa.es

Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.

Apt. Correos 61.017, 28080 Madrid

☎ 900 225 235 🌐 bonosocial@iberdrola.es

Unió Fenosa Metra, SL (Gas Natural)

Apt. Correos 61.084, 28080 Madrid

☎ 900 100 259 🌐 bonosocial@gasnatural.com

Recurso, S.A. (Grupo EDP)HC-Naturgas Comercializadora Último

Apt. Correos 191, 33080 Oviedo

☎ 900 907 000 🌐 bonosocial@edpenergia.es

E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L

Apt. Correos 460, 39080 Santander

☎ 900 11 88 66 🌐 bono_social@eon.com

CÀNON SOCIAL DE L'AIGUA



- El cànon social de l'aigua és un tipus de gravamen que garanteix la cobertura de les necessitats bàsiques d'aigua i estableix un valor del cànon de l'aigua adaptat a les situacions de vulnerabilitat de la població menys afavorida.
Amb caràcter general la tarifa del primer tram del cànon social és de 0,3999 €/m³, valor que es manté al preu inicial de l'any 2011. Aquest tipus es pot veure afectat per coeficients reductors en funció dels nivells de sanejament del municipi.
S'aplicarà amb caràcter general a les factures de l'habitatge habitual que no superin el primer tram del cànon de l'aigua: 18 m³ bimestrals o 27 m³ trimestrals. Aquest límit variarà segons el nombre de persones si l'abonat ja disposa d'ampliació de trams del cànon de l'aigua
- Així, l'aplicació del cànon social depèn del consum de la factura: Quan una factura emesa a l'abonat que gaudeix del cànon social ha superat la dotació del primer tram (i per tant a la factura apareix el segon tram del cànon de l'aigua), l'abonat no gaudirà d'aquest tractament en aquesta factura i se li aplicaran les modalitats ordinàries vigents del cànon de l'aigua. Aquest fet no cancel·la el dret a l'aplicació del cànon social en futures factures si s'ajusten al consum establert.

CÀNON SOCIAL DE L'AIGUA



DESTINATARIS:

- Sol·licitants que formin part d'una unitat familiar amb tots els seus membres en situació d'atur.
- Perceptors d'una pensió mínima contributiva o SOVI per jubilació o viduïtat.
- Perceptors d'una pensió mínima contributiva per incapacitat permanent.
- Perceptors d'una pensió no contributiva per jubilació, jubilació per invalidesa i invalidesa.
- Destinatari dels fons de la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció (RMI).
- Perceptors de les prestacions socials de caràcter econòmic per atendre determinades situacions de necessitats bàsiques (Llei 13/2006, de 27 de juliol).
- Perceptors del fons del règim Fons d'Assistència Social (FAS).
- Perceptors del fons de la Llei d'Integració Socials dels Minusvàlids (LISMI).

CÀNON SOCIAL DE L'AIGUA



MÉS INFORMACIÓ:

<http://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Canon-social-de-laigua>

PROGRAMA AUDITORIES ENERGÈTIQUES (AEOL).

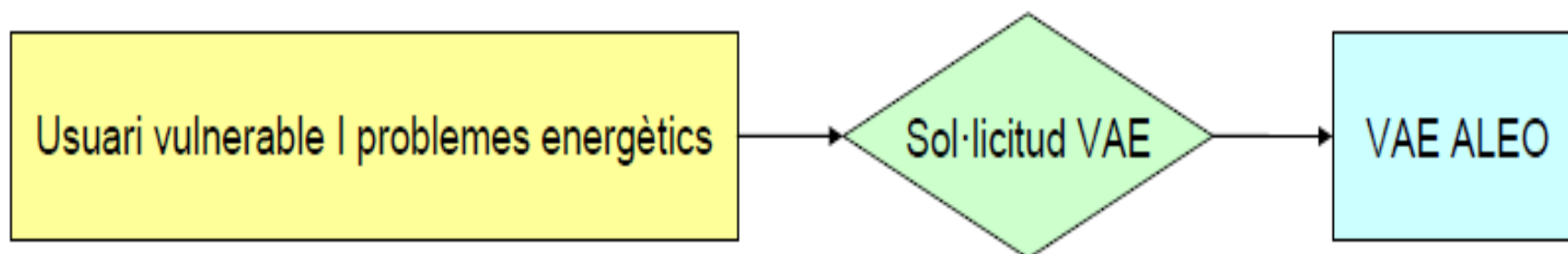


- Sol·licitar una auditoria energètica a l'ALEO, Programa NiW+ quan:
 - Factures de consum molt altes.
 - Reduir l' import de les factures : discriminació horària, comparar tarifes, ajustar la potència contractada...
 - Millorar l'eficiència i gestió energètica de la llar.

PETICIÓ DE LES AUDITORIES



- Via intranet pels tècnics/ques dels EBASP



- usuaris amb moltes factures pagades pels serveis socials
- usuaris amb calefacció elèctrica
- usuaris amb un consum anual elèctric > 5.000 KWh/any
- usuaris amb situació social concreta (segons opinió del EBASP)

PROJECTE NiW+



- 1. Tallers pràctics o formatius sobre com estalviar diners en les factures energètiques. (sol·licitud intranet).**

PROJECTE NiW+

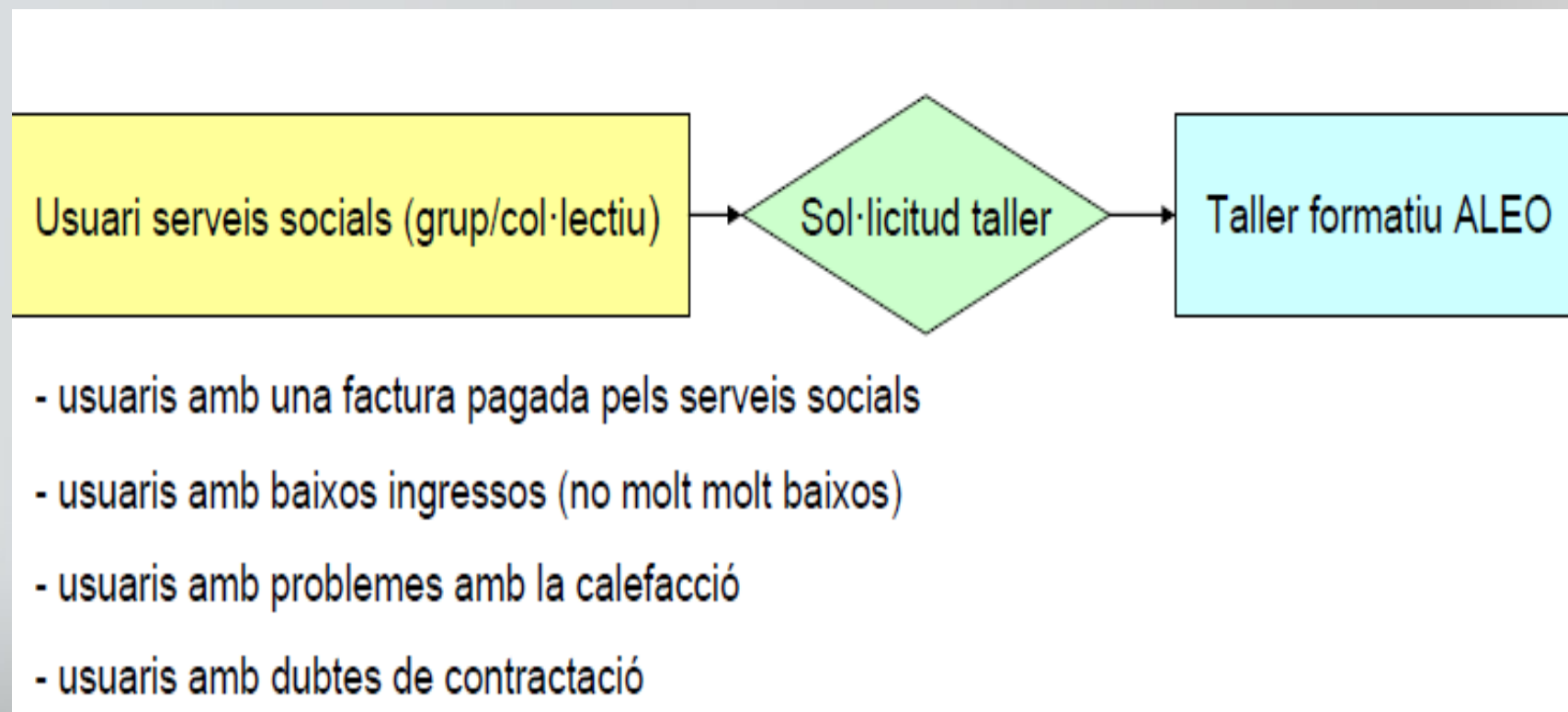


- Estructura taller:
 - Entendre les factures energètiques (electricitat, gas...)
 - Mesures d'estalvi econòmic en la contractació elèctrica
 - 2.1. Canvi potència contractada
- 2.2. Discriminació horària
- 2.3. Bo social
 - 2.4. Canvi de comercialitzadora
 - Mesures d'estalvi energètic a la llar
 - Atenció personalitzada

PETICIÓ DELS TALLERS



- Via intranet pels tècnics/ques dels EBASP



PROGRAMA DIPUTACIÓ: AUDITORIES ENERGÈTIQUES



- Osona: previsió inicial de 123 auditories
- **Vic, Manlleu, Mancomunitat La Plana**
(Balenyà, el Brull, Folgueroles, Malla,
Muntanyola, Sant Martí de Centelles,
Santa Eulàlia de Riuprimer, Seva, Taradell
i Tona)

PROGRAMA DIPUTACIÓ: AUDITORIES ENERGÈTIQUES



- **Consell comarcal d'Osona:**

Alpens, Caldetenes, Centelles, Collsuspina, Gurb, Les Masies de Roda, Les Masies de Voltregà, Lluçà, Montesquiu, Olost, Orís, Oristà, Perafita, Roda de Ter, Rupit i Pruit, Sant Agustí de Lluçanès,

Sant Bartomeu del Grau, Sant Boi de Lluçanès, Sant Hipòlit de Voltregà, Sant Julià de Vilatorrada, Sant Martí d'Albars, Sant Pere de Torelló, Sant Quirze de Besora, Sant Sadurní d'Osormort, Sant Vicenç de Torelló, Santa Cecília de Voltregà, Santa Eugènia de Berga, Santa Maria de Besora, L'Esquirol, Sobremunt, Sora, Tavèrnoles, Tavertet, Torelló, i Vilanova de Sau

PER MÉS INFORMACIÓ:



- **Àrea de Pobresa i Inclusió Social**

Telf. Contacte: 93 883 41 14 (Ext. 149)

Mail: smadrida@cssosona.cat

- **Agència d'energia d'Osona.**

Telf. Contacte: 938 83 22 12 (Ext. 180)

Mail: gsalvansm@ccosona.cat

jcanop@ccosona.cat

PER MÉS INFORMACIÓ:



- Agència de l'habitatge de Catalunya.
www.agenciahabitatge.cat
- <http://tramits.gencat.cat>
- consultesllei24@gencat.cat (per dubtes sobre si el comptador és obligatori posar-lo a nom del llogater,....) Des d'aquí ells deriven dubtes a consum.