

## **PROPOSTES DE MILLORA PER EVITAR TALLS DE SUBMINISTRAMENTS BÀSICS**

En relació al procediment per evitar un tall de subministrament bàsic (gas, aigua o electricitat) que preveu la Llei 20/2014, del 29 de desembre, de modificació de la Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya, la Taula del Tercer Sector valora important incorporar les propostes de millora que tot seguit es detallen:

- 1.** Eliminació de l'obligació de ser titular del subministrament
- 2.** Identificació clara de les modalitats de contractació necessàries per acollir-se a la mesura
- 3.** Eliminació de l'obligació de què l'usuari/a tingui contractada la tarifa TUR en el gas
- 4.** Eliminació de l'obligació de què l'usuari/a tingui contractat el Bo Social elèctric
- 5.** Aplicació de metodologia de "Lectura Fàcil" per afavorir la comprensió
- 6.** Major suport i facilitats als ajuntaments per què posin en marxa els procediments i canals corresponents
- 7.** Establiment de mesures addicionals que complementin la modificació del codi de consum.

De cada una d'elles destaquem les següents consideracions:

### **1. Eliminació de l'obligació de ser titular del subministrament per evitar el tall per impagament.**

Moltes de les persones en situació de vulnerabilitat social no són titulars del subministraments bàsics atès que, molt sovint, viuen en habitatges compartits, en habitatges temporals, no compten amb el consentiment del titular i per tant no poden tramitar el canvi de titularitat, no tramiten el canvi per evitar incórrer en despeses addicionals o per evitar assumir deutes de l'usuari real, entre d'altres.

És per això que proposem que aquest requisit sigui substituït per un document elaborat per Serveis Socials que doni fe i acrediti que aquella persona i/o família viu en el domicili i és responsable dels subministraments.

## **2. Identificació clara de les modalitats de contractació necessàries per acollir-se a la mesura de prohibició del tall de subministrament per impagament.**

El procediment requereix estar acollit a una tarifa social per accedir a la mesura. Per l'electricitat queda clar que s'ha d'estar acollit a la modalitat de bo social però pel gas, tècnicament a Espanya no existeix l'opció de tarifa social pel que s'ha d'interpretar en quins casos és d'aplicació aquesta mesura.

L'ús del terme "tarifa social" confon alhora de determinar amb quina modalitat de contractació de gas es podria tenir accés a la mesura. En el cas del gas natural es suposa que s'ha de tenir contractada la Tarifa de Último Recurso (TUR) però no s'especifica enlloc. I encara es complica més per aquells municipis on no arriba el gas natural i per exemple el subministrament és propà, on no existeix la Tarifa d'últim Recurs.

## **3. Eliminació de l'obligació de què l'usuari/a tingui contractada la tarifa TUR en el gas ja que els consumidors/es vulnerables no estan prou informats/des de les mesures de protecció al seu abast.**

El procediment per evitar el tall per impagament estableix que la persona ha de tenir contractada la tarifa social pel gas que, tècnicament no existeix. L'ús del terme "tarifa social" confon alhora de determinar amb quina modalitat de contractació de gas es podria tenir accés a la mesura. En el cas del gas natural seria la Tarifa de Último Recurso (TUR).

La gran majoria de les persones vulnerables no coneixen quina tarifa tenen contractada ni si es troben acollits al mercat lliure o al mercat protegit. De fet, i segons dades d'entitats que han atès a més de 632 persones en situació de vulnerabilitat social, la gran majoria d'elles tenen contractades tarifes del mercat lliure i desconeixen l'existència d'un mercat protegit vehiculat a través de la tarifa TUR.

A més, sovint aquestes persones tenen deutes acumulats i, per tant, no es poden canviar de modalitat de tarifa fins que no eixuguin el deute, el que a vegades és molt complicat. Per tant si suposem que saben quina tarifa tenen contractada i que han d'acollir-se a la tarifa TUR mai ho podran fer atès que tenen un deute que no els permetrà canviar de modalitat de tarifa.

També cal dir que si no són titulars dels subministraments tampoc podran realitzar canvis en la tarifa contractada.

## **4. Eliminació de l'obligació de què l'usuari/a tingui contractat el Bo Social elèctric ja que els consumidors/es vulnerables no estan prou informats/des de les mesures de protecció al seu abast.**

Sovint no es té present que no és només el procediment que la persona ha de fer per tal d'evitar el tall de subministrament per impagament que preveu la modificació del Codi de Consum sinó tots els tràmits que prèviament també, i de manera addicional, haurà de completar abans de poder-s'hi acollir.

Com, per exemple, els requisits, condicions i tràmits que haurà de superar per tramitar el bo social. Tràmits que, a més de ser molt desconeguts, són d'una gran complexitat (1).

Tramitar el bo social significa per a una persona vulnerable complir els següents requisits:

- ✓ *Ha de ser el titular del subministrament.*

Com ja hem esmentat anteriorment moltes persones vulnerables socialment no es troben en aquesta situació.

- ✓ *Ha de ser client d'alguna d'aquestes companyies: Endesa Energia XXI, Iberdrola Comercialización de Último Recurso, Unión Fenosa Metra, Hidrocantábrico Energía Último Recurso y E.ON Comercializadora de Último Recurso.*

Aquest fet que, malgrat sabem que no és competència del Govern de la Generalitat de Catalunya si que n'ha de ser conscient perquè pot suposar un nou inconvenient afegit.

En alguns casos la persona usuària haurà de canviar d'empresa amb els maldecaps que això suposa. I més quan moltes d'aquestes empreses operen amb el mateix nom però constitueixen companyies completament diferents (la que opera en el mercat lliure té gairebé el mateix nom que la que opera en el mercat protegit amb el conseqüent embolic pel consumidor/a). A més, la sortida de companyies de mercat lliure no és tan simple, sobretot si s'han contractat serveis addicionals com contractes d'assegurança i manteniment que porten associats períodes de permanència.

- ✓ *Ha d'estar acollit a la tarifa PVPC (Preu Voluntari del Petit Consumidor).*

Com ja hem esmentat, la majoria de persones no saben quina tarifa tenen contractada ni si estan acollits al mercat lliure o al mercat protegit.

- ✓ *Ha de tenir una potència contractada menor a 10kW i estar en alguna de les següents situacions:*

- a) *Ésser major de 60 anys i cobrar una pensió mínima*
- b) *Ésser una llar en les que tots els membres en edat de treballar estan sense feina*
- c) *Ésser una llar monoparental o família nombrosa*

En funció de cada situació, els tràmits són:

- a) *Si és pensionista i rep una pensió mínima haurà de presentar:*
  - Sol·licitud de bo social.
  - Fotocòpia del DNI del titular.
  - Fotocòpia de la última factura.

---

<sup>1</sup> Segons un estudi de la Fundació ABD i l'Associació ECOSERVEIS elaborat el passat mes de novembre a una mostra de persones en situació de vulnerabilitat social en un servei al barri de L'Hospitalet de Llobregat, del 79% de les persones enquestades que complien alguns dels criteris per acollir-se al bo social tan sols un 3% el tenia contractat.

- Certificat de la Seguretat Social acreditant que es rep una pensió mínima.
  - Certificat d'empadronament del titular.
  - Declaració de veracitat.
- b) Si es troba en què tots els membres de la llar amb edat de treballar no tenen feina haurà de presentar:
- Sol·licitud del bo social.
  - Fotocòpia del DNI del titular del subministrament.
  - Fotocòpia de la 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.
  - Declaració de veracitat.
  - L'autorització de la comprovació de les dades sobre l'atur dels membres de la llar.
- c) Si és família nombrosa o monoparental haurà de presentar:
- Sol·licitud de bo social.
  - Fotocòpia del DNI del titular.
  - Carnet de família nombrosa o monoparental.
  - Certificat d'empadronament del titular.
  - Fotocòpia de la última factura.
  - Declaració de veracitat.

I, a més, en funció de la situació en la que la persona vulnerable es trobi necessitarà lliurar una sèrie de documents que -en alguns casos- li suposaran haver de desplaçar-se personalment a diverses instàncies de l'administració: Serveis Socials, Seguretat Social, Departament de Benestar i Família, entre d'altres.

Amb tota aquesta documentació la persona haurà de fer-la arribar a la seva empresa subministradora sigui presencialment, per correu electrònic adjuntant la documentació escanejada o per correu postal.

Així doncs, es pot copsar les dificultats per accedir a aquesta mesura de protecció i, per tant, també per poder acollir-se a la modificació del codi de consum. Només cal veure les dades: a Espanya hi ha 1.766.300 unitats familiars que tenen tots els seus membres en edat de treballar sense feina que es podrien acollir al bo social i, en canvi, només el tenen contractat 53.753 llars<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Font: Encuesta de población activa del quart trimestre de 2014 i Boletín mensual de la CNMC (enero 2015).

**5. Aplicació de metodologia de "Lectura Fàcil" per garantir l'accessibilitat i comprensió dels procediments i requisits necessaris per evitar el tall de subministraments per impossibilitat de pagament.**

Es constata una important dificultat per part de les persones de comprendre els procediments, requisits i obligacions que han de complir per tal d'evitar el tall de subministrament per impagament.

Cal recordar que moltes persones tenen dificultats reals de comprensió i d'accés a un llenguatge administratiu i, sovint, excessivament especialitzat (persones grans, nouvingudes, persones amb dèficits cognitius, amb dificultats lectores, entre d'altres).

**6. Major suport i facilitats als ajuntaments per què posin en marxa els procediments i canals per què les persones puguin acollir-se a la modificació del codi de consum que permet evitar el tall de subministrament bàsic per impagament.**

Molts ajuntaments i centres de serveis socials estan tenint veritables dificultats per endegar els mecanismes de protecció enfront els talls per impagament, per tant és del tot imprescindible que el Govern de la Generalitat de Catalunya doni suport i faciliti en major mesura a les administracions locals l'establiment dels procediments i canals per posar en marxa el circuit que ha de vetllar perquè les persones en situació de vulnerabilitat es puguin acollir a aquesta modificació del Codi de Consum.

Algunes entitats estan ajudant activament a diversos ajuntaments a implementar el procediment el més aviat possible però entenem que aquesta és una tasca que hauria d'assumir el Govern de la Generalitat a tot el territori català.

**7. Establiment de mesures addicionals que complementin la modificació del codi de consum ja que només és una mesura correctiva i en cap cas, una mesura a llarg termini.**

Els circuits per acollir-se a aquesta mesura són tan complexes i requereixen de tanta documentació que les persones en situació de vulnerabilitat social necessiten un acompanyament expert que no només els indiqui quins documents han de presentar sinó que els acompanyin (en alguns casos, fins i tot, físicament) en el procés de sol·licitud.

A més, i només per aquelles persones que són capaces de completar tot el procés de sol·licitud, aquesta mesura només aborda la problemàtica des de una vessant pal·liativa. És per això que cal avançar en l'establiment de mesures complementàries de seguiment i acompanyament social, a nivell de capacitat i prevenció, que permetin reduir l'impacte de la pobresa energètica al nostre país amb garanties però que també abordin, alhora, aquelles altres situacions de vulnerabilitat associades.

Barcelona, 16 de març 2015