

Llibre Vermell de l'APE

Una guia bàsica sobre l'APE
Aliança contra la Pobresa Energètica

A. Sobre l'APE

- 5 Garantia de subministraments bàsics
- 6 En mans de qui està la gestió dels subministraments bàsics?
- 7 Què és l'APE?
- 13 Per què acompanyament i assessorament col·lectiu?
- 18 Com puc participar en una Aliança contra la Pobresa Energètica?
- 20 Com funciona l'APE?

B. Tens problemes per pagar l'aigua, la llum o el gas? Passos a seguir

- 30 Cas 1: Fa temps que t'adones que no podràs pagar
- 32 Cas 2: Has rebut un avís d'impagament
- 34 Cas 3: Has rebut un avís de tall
- 35 Cas 4: T'acaben de tallar un subministrament bàsic
- 36 Cas 5: Portes molt de temps sense un subministrament bàsic
- 37 Què passa amb el deute que vas acumulant amb les companyies subministradores?

A. SOBRE L'APE

UN MOVIMENT CIUTADÀ

Pàg. 5 a 25

1. **Garantia de subministraments bàsics**

El dret a un habitatge digne i adequat contempla l'accés universal als subministraments bàsics. **L'aigua, la llum i el gas són condicions indispensables per tenir un nivell de vida adequat**, d'acord amb el que s'estableix en matèria de drets humans a nivell internacional.

El Pacte Internacional dels Drets Econòmics, Socials i Culturals (PIDESC), aprovat per l'Assemblea General de Nacions Unides el 1966 –del qual Espanya forma part– reconeix, a l'article 11.1, el dret a un nivell de vida adequat, incloent-hi l'alimentació, el vestit i l'habitatge adequat, així com una millora contínua de les condicions d'existència. D'aquest precepte es desprèn el dret de tota persona i la seva família a gaudir d'un habitatge digne¹, és a dir, un dret fonamental i no un privilegi supeditat a la capacitat econòmica de cadascú.

¹ L'Observació General núm. 4 del Comitè DESC de Nacions Unides desenvolupa el contingut d'aquest dret.

2. En mans de qui està la gestió dels subministraments bàsics?

A partir de la dècada dels 70, en un context d'auge del neoliberalisme, es van produir les primeres privatitzacions dels serveis d'aigua i electricitat a l'estat espanyol, fins arribar a la situació actual, on cinc grans empreses dominen el mercat elèctric, i el 80% de la població catalana rep l'aigua potable a través d'operadors privats. A Catalunya, la gestió del servei de la llum està monopolitzat per Endesa, el del gas per la companyia Gas Natural, i el d'aigua per Suez (Agbar) i FCC-Aqualia. **Aquesta mercantilització creixent dels recursos ha fet que, avui dia, el negoci de l'electricitat i l'aigua constitueixin la segona i tercera gran economia global.**

Les empreses elèctriques controlen totes les fases del procés de gestió, distribució i comercialització, i tenen via lliure per aplicar increments a les tarifes incloent-hi costos il·legítims

amb el beneplàcit de qui ens governa. En els darrers deu anys, els preus de l'aigua i l'energia han pujat un 60%, i més d'un 50% del que paguen les famílies en el seu rebut són costos no associats al consum. Al mateix temps que les grans empreses de subministraments bàsics han augmentat els seus beneficis, les rendes familiars han anat baixant en picat i els problemes per fer front a les factures dels subministraments bàsics han desencadenat milers de talls de subministraments a les llars de tot l'Estat. **Això s'anomena pobresa energètica.**

3. Què és l'APE?

El febrer de 2014 neix a Catalunya l'Aliança contra la Pobresa Energètica (APE), amb l'objectiu principal de lluitar per la garantia de l'accés universal als serveis bàsics: aigua, llum i gas. Gairebé dos anys després, l'APE és un moviment ciutadà autoorganitzat, articulat arreu de Catalunya amb alguns nodes al Bages (Manresa), el Vallès (Mollet), el Baix Llobregat, Barberà-Badia,

Figueres, Granollers i comarques gironines, en què persones directament afectades i persones solidàries s'organitzen juntes per denunciar i eradicar la pobresa energètica.

L'APE busca promoure canvis legals que donin resposta a la vulneració sistemàtica dels drets humans que pateixen les persones afectades, i en un marc més ampli, proposar solucions per fer efectiu l'accés universal als subministraments bàsics.



Les nostres demandes són:

- **Que es garanteixi a totes les famílies el dret d'accés als serveis de subministraments bàsics** per poder viure en dignitat.
- **Que s'acabi amb els talls indiscriminats dels subministraments bàsics** aplicant el principi de precaució, mitjançant el qual no es podrà tallar el subministrament a cap persona o família a qui Serveis Socials o l'organisme que designi l'Ajuntament determini com a vulnerable. Les empreses subministradores hauran de demanar autorització prèvia a aquest organisme abans d'efectuar cap tall.
- **Que tots els costos de garantia d'aquest servei bàsic siguin assumits per la mateixa companyia**, ja que, per

davant dels multimilionaris beneficis que tenen, hi són les persones.

- **Que es facin públiques les dades de tots els talls que s'han produït des de 2005**, desglossats per municipis, i que aquestes siguin trameses a l'IDESCAT.
- **Fer una auditoria pública dels costos del servei i el dèficit tarifari** per depurar responsabilitats, reduir els costos associats i no pagar el deute il·legítim associat.
- **Replantejar com s'està fent la prestació dels subministraments bàsics**. Cal un model de gestió que tingui vocació de servei públic i asseguri la seva universalització. Cal estudiar la implementació de models no lucratius, remunicipalitzar.

Per aconseguir aquestes demandes de mínims, l'APE realitza accions en diferents camps:

- Pressió a l'Administració i les companyies subministradores exigint la garantia de l'accés universal als subministraments bàsics.
- Establiment de xarxes amb altres entitats que treballen en matèria de pobresa energètica.
- Realització de xerrades informatives sobre l'APE i els seus objectius.
- Som promotors de la ILP d'habitatge de mesures urgents contra l'emergència habitacional i la pobresa energètica a Catalunya, actualment llei 24/2015.
- Redacció de mocions sobre pobresa energètica pels ajuntaments.
- Accions de denúncia a empreses subministradores per exemplificar la falta de responsabilitat i exigir la garantia del servei.

4. Per què assessorament i acompanyament col·lectiu?

A través de l'experiència de la PAH, s'ha demostrat que l'assessorament col·lectiu és una eina transformadora imprescindible, que ajuda a afrontar amb majors garanties una problemàtica desbordant, així com a perdre la por, la vergonya i el sentiment de fracàs associats al procés.

En primer lloc, l'assessorament i acompanyament col·lectiu contribueix a:

- Construir un espai de confiança.
- Reforçar el sentiment de comunitat.
- Tendir ponts de solidaritat entre la gent que pateix talls de subministraments bàsics. L'experiència constata que **les persones es preocupen per la situació de l'altre en la mesura que perceben que els altres es preocupen de manera recíproca pel seu propi cas.**

Per tant, generar un espai de confiança i comunitat es converteix en:

- Un requisit previ per tal d'apoderar les persones.
- Capacitar-les tant tècnicament com emocionalment.
- Poder elaborar estratègies a l'hora de buscar solucions reals.

En segon lloc, el fet de compartir col·lectivament les experiències, permet socialitzar eines i coneixements.

D'aquesta manera, la persona ja no és un subjecte passiu ni una víctima assistida per un expert, sinó que es converteix en un subjecte actiu transmissor de coneixements que, amb el temps, reuneix les condicions i les habilitats necessàries per assessorar a la vegada altres persones.

Aquesta metodologia de treball, doncs, té un retorn molt més gran que el clàssic assessorament individual, i té un efecte multiplicador

que permet arribar a un major nombre de persones.

Les idees diana principals de l'assessorament col·lectiu són:

- Que els ciutadans compreguin el que els succeeix.
- Que es coresponsabilitzin de les seves decisions.
- Que coneguin els seus drets.
- Que aprenguin a defensar-los.

En tercer lloc, aquesta aproximació als casos resulta més eficaç.

Davant el poder de les empreses subministradores, **l'assessorament ha d'anar acompanyat d'altres formes de pressió.** El seguiment col·lectiu dels casos i les accions d'acompanyament, que cal que pensi l'assemblea, són els mecanismes més eficaços per anivellar la relació de forces desiguals que es donen entre les parts en conflicte.

De la mateixa manera, la denúncia pública a través de mitjans de comunicació i la imatge que es projecta sobre les empreses, l'Administració o el govern en qüestió, esdevé un altre element clau de la negociació entre empreses subministradores i afectats.



5. Com puc participar en una Aliança contra la Pobresa Energètica?

A les reunions de l'Aliança contra la Pobresa Energètica (APE) arriben persones afectades que en molts casos estan espantades, desinformades i sovint amenaçades per les pròpies companyies; deprimides, amb un gran sentiment de culpa, viuen el problema amb la vergonya i sense saber exactament què fer, ni com.

A l'APE també s'acosten persones no directament afectades per col·laborar de diferents maneres. **L'Aliança és un espai de trobada, de suport mutu i de confiança, en què qualsevol persona pot ser ajudada o ajudar.**

A l'APE podreu explicar el vostre cas als assessoraments col·lectius, compartir la vostra situació personal i preguntar i resoldre els vostres dubtes. Escoltant altres persones afectades us adonareu que hi ha molta gent en la mateixa situació que vosaltres.

Si fem les coses plegades, podem aconseguir fites que estant soles és molt més difícil, sinó impossible. Al llarg d'aquests anys d'experiència i altres exemples arreu de l'Estat, ens hem adonat que una de les millors fortaleses dels moviments socials és que la pròpia gent afectada s'impliqui i lluiti per solucionar la seva situació, però també per la de la resta de persones. És molt important adonar-nos que l'APE no és un servei d'assessorament tradicional, sinó un moviment ciutadà que defensa i conquereix els nostres drets.

Per aconseguir els nostres objectius, organitzem accions com: negociar amb les empreses subministradores, evitar talls de subministraments, manifestacions, recuperar subministraments, etc.

Apropa't i participa!
No deixis que et tallin els drets.

6. Com funciona l'APE?

L'APE s'organitza en diferents grups territorials i espais de coordinació. És important saber que, com que l'APE és un moviment dinàmic, la seva organització pot variar en funció de les necessitats que anem detectant entre totes.

Això fa que vagin apareixent comissions noves, grups de persones que es reuneixen per preparar accions concretes, etc.

Tanmateix, hi ha una estructura base, un esquelet, que no varia i que sempre està obert a tota la gent que hi vulgui participar.

Els diferents grups i reunions de l'APE són els següents:

1. Assessorament col·lectiu (dimecres cada 15 dies, consulta la web o la pàgina de Facebook)

L'assessorament col·lectiu té lloc els dimecres alterns, de 18 a 20 h. Per a molta gent, aquest és el primer contacte directe amb l'Aliança contra la Pobresa Energètica.

A. En aquestes reunions s'explica primer:

– Què és l'Aliança contra la Pobresa Energètica.

– Situació actual del dret a l'accés dels subministraments bàsics.

B. A continuació **s'expliquen les diferents fases** en què algú es pot trobar davant la impossibilitat de pagament dels rebuts dels serveis bàsics i què es pot fer.

C. Després d'aquesta exposició, **les persones expliquen el seu cas**, i plantegen dubtes.

És un moment clau per escoltar, aprendre i, molt important, adornar-nos que no estem soles.

D. Per últim, es podran **organitzar grups d'accions concretes**.

Dades pràctiques

Lloc: FAVB

Carrer dels Obradors, 8

08002 Barcelona

Tel. 93 412 76 00

Horari: Dimecres alterns (cada 15 dies),
de 18 a 20 h.

Més informació:

<http://pobresaenergetica.es/es/>

2. Grup de Coordinació

S'hi tracten qüestions relatives a l'organització i a l'estratègia general de l'Aliança contra la Pobresa Energètica.

S'ha optat per treballar de manera digital, en diferents plataformes online, i es convoquen reunions quan són necessàries per desenvolupar o realitzar jornades de treball específiques.

Aquest nucli de coordinació fa el seguiment dels temes més significatius del moment.

Entre altres temes es treballen:

- Les millores en l'assessorament col·lectiu.
- Les xarxes socials i comunicació.
- Elements més reglamentaris i institucionals.
- Relació amb altres entitats o altres APE.
- Estat actual de la pobresa energètica i els factors que la determinen.

Xarxa estatal i catalana

Actualment, l'APE està formada per:

- Confederació d'Associacions de Veïns de Catalunya
- Coordinadora d'assemblees de treballadors/es en atur de Catalunya
- Enginyeria Sense Fronteres
- Federació d'Associacions de Veïns de Barcelona
- Federació d'Associacions de Veïns del Baix Llobregat
- Front Cívic de Catalunya
- Observatori del Deute en la Globalització
- Plataforma Afectats per la Hipoteca
- Plataforma Aigua és Vida
- Xarxa per la Sobirania Energètica

Durant aquests dos darrers anys, arreu del territori català, hi ha hagut una consolidació i expansió del projecte de l'Aliança contra la Pobresa Energètica. Per consultar la teva APE més propera consulta el mapa a la nostra web: <http://pobresaenergetica.es/mapa/>

Arreu de l'Estat espanyol, pots acostar-te a altres plataformes i projectes, que treballen de forma conjunta amb nosaltres per garantir l'accés universal als subministraments bàsics. Trobaràs informació actualitzada a la web: <http://pobresaenergetica.es/mapa/>

B. TENS PROBLEMES PER PAGAR L'AIGUA, LA LLUM O EL GAS? PASSOS A SEGUIR

ACLARACIONS I PASSOS A SEGUIR

Pàg. 27 a 39

La legislació actual sobreprotegeix les multinacionals que tenen l'oligopoli dels subministraments bàsics i deixa en absoluta indefensió els ciutadans, vulnerant els drets humans de forma sistemàtica.

Per això és necessari que la ciutadania ens organitzem i defensem els drets que ens han robat. Cal escoltar, preguntar i posar en pràctica el que s'explica i es comparteix de forma col·lectiva perquè és fruit dels millors aprenentatges.

Fins al moment, l'experiència col·lectiva ens demostra que la millor manera de defensar l'accés universal als subministraments bàsics és a través del traspàs d'informació i l'aprenentatge en l'assessorament col·lectiu. **Si tens problemes per fer front al pagament dels subministraments bàsics o tens un avís de tall**, cal que facis tres coses:

- 1 Vine als assessoraments col·lectius de l'APE i informa't a poc a poc de quins són els teus drets.
- 2 Segueix les passos que s'expliquen a continuació.

- 3 Continua venint als assessoraments, un cop solucionada la teva situació pots seguir ajudant altres persones!

Llei 24/2015

Des del 6 d'agost de 2015, està en vigor a Catalunya la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

Aquesta llei estableix que l'empresa subministradora no pot procedir al tall del servei d'aigua, llum o gas si no ha contactat prèviament amb Serveis Socials del teu municipi per determinar si ets una persona en risc d'exclusió residencial i estableix ajuts o descomptes per poder gestionar el deute pendent. **Si t'han tallat el subministrament, el més probable és que hagin incomplert la Llei 24/2015.**

Passos a seguir

Pot ser que et trobis en alguna d'aquestes situacions:

- **Cas 1: Fa temps que t'adones que no podràs seguir pagant els subministraments.**

Pàg. 30

- **Cas 2: Has rebut un avís d'impagament.**

Pàg. 32

- **Cas 3: Has rebut un avís de tall.**

Pàg. 34

- **Cas 4: T'acaben de tallar un subministrament bàsic.**

Pàg. 35

Consulta a la web www.pobresaenergetica.es, a l'apartat 'Passos a seguir', quins documents pots fer servir per reclamar els teus drets.

Cas 1: Fa temps que t'adones que no podràs pagar

- Vine a l'assessorament col·lectiu i informa't dels teus drets.
- Vés als Serveis Socials del teu municipi o altres serveis públics de consum perquè t'expliquin les ajudes a què pots accedir.
- Vés a les companyies subministradores per demanar informació sobre les tarifes socials i ajuts disponibles. La Llei 24/2015 obliga les empreses subministradores a proporcionar-te tota la informació que necessites.

Recomanacions:

- No deixis de cobrir les necessitats bàsiques d'alimentació i salut de la teva família, especialment les dels més vulnerables, per pagar els rebuts de la llum, l'aigua, o el gas.

- No signis cap document que et presentin. Tens el dret de demanar una còpia i portar-la a casa per analitzar-la. Demana ajuda als teus companys de l'assessorament col·lectiu.

- Exigeix els teus drets com a consumidor, i si creus que no t'han atès correctament, deixa constància amb la reclamació corresponent.

- Si la teva situació econòmica no millora, et trobaràs al cas 2.

Cas 2: Has rebut un avís d'impagament

Si no pots fer front al pagament de la factura i no ets usuari dels Serveis Socials del teu municipi, t'aconsellem que t'hi dirigeixis amb l'avís i la factura perquè comencin a avaluar la teva situació de vulnerabilitat i t'expliquin les ajudes a què pots accedir.

Què és un avís d'impagament?

Un avís d'impagament és una notificació de l'empresa subministradora amb les dades d'una factura impagada. **No és un avís de tall.**

A l'avís d'impagament t'han d'informar dels teus drets relatius a una situació de pobresa energètica. En cas que la teva situació econòmica no millori, et trobaràs al cas 3.



Cas 3: Has rebut un avís de tall

Què és un avís de tall?

Un avís de tall és una notificació de l'empresa subministradora amb la relació de factures impagades. **No és un tall.** A l'avís de tall t'han de comunicar que faran servir les teves dades personals per demanar als Serveis Socials l'informe per tal de determinar si ets una persona en risc d'exclusió residencial i així mantenir el subministrament d'acord amb la llei 24/2015.

Si has rebut un avís de tall has de saber que:

- Si no ets usuari dels Serveis Socials i no pots fer front al pagament de les factures, t'aconselem que vagis a Serveis Socials amb l'avís de tall i les factures corresponents perquè puguin avaluar la teva situació de vulnerabilitat.
- Si ja ets usuari de Serveis Socials, aquests, en un termini de 15 dies, faran l'informe de risc d'exclusió residencial i l'enviaran a l'empresa que els ho ha demanat. Demaneu sempre una còpia de l'informe emès per Serveis Socials.

Si tot i així, t'han tallat el subministrament et trobaràs en el cas següent.

Cas 4: T'han tallat un subministrament bàsic

– Vés al centre dels Serveis Socials més proper i denuncia el tall. Tens dret de ser atès en casos d'emergència, sense cita prèvia, exigeix els teus drets!

– Demana a Serveis Socials que contacti amb l'empresa per dir-li que immediatament restableixin el teu servei.

– Serveis Socials ha de fer un informe de risc d'exclusió residencial i enviar-lo a l'empresa. Demana una còpia per a tu.

Un cop Serveis Socials hagi enviat l'informe de risc d'exclusió residencial, no et poden tornar a tallar el subministrament mentre duri aquesta situació, tot i que la poden revisar una vegada a l'any com a mínim.

– Denuncia a l'Agència Catalana de Consum i al teu Ajuntament l'incompliment de la Llei 24/2015 i demana que se sancioni l'empresa subministradora. Demana a Serveis Socials informació sobre les ajudes a què et pots acollir. Segons el que estableix la Llei 24/2015, l'Administració ha d'arribar a acords amb les empreses subministradores perquè donin ajudes a fons perdut o descomptes molt significatius en la factura.

Cas 5: Portes molt de temps sense un subministrament bàsic

Els subministraments bàsics són un dret essencial per garantir un habitatge digne. Aquestes situacions s'han de resoldre tan aviat se'n tingui coneixement per seguretat, per salut dels que hi viuen i perquè és responsabilitat de les administracions garantir-ne el dret.

– **Vés a la subministradora, exposa la teva situació i demana tota la informació del teu cas.** Demana-ho tot per escrit. No firmis res que no tinguis clar.

– **Vés als serveis socials amb la informació de la subministradora,** exposa la teva situació i demana que t'ajudin a trobar una solució.

Recomanacions:

– Estàs defensant el teu dret a un habitatge digne. Exigeix respecte en el tracte i si creus que no t'han atès correctament deixa constància amb la reclamació corresponent.

– Demana full de reclamacions a l'Administració o a la subministradora si no reps informació sobre la Llei 24/2015 contra la pobresa energètica.

Què passa amb el deute que vas acumulant amb les companyies subministradores?

Patir pobresa energètica inclou no poder fer front al deute acumulat en l'impagament del rebut de l'aigua, de la llum i/o el gas de les empreses subministradores. Malauradament, aquesta és una situació que afecta el 10% de la població.

Des de l'Aliança contra la Pobresa Energètica considerem que aquest deute dels rebuts impagats és un deute il·legítim, i que qui se n'ha de fer càrrec ha de ser la companyia subministradora, ja que gestiona un servei bàsic, considerat un dret fonamental i d'accés universal. Per tant, quan vagis a Serveis Socials, demana a quines ajudes et pots acollir per poder elimina el deute:

– La Llei 24/2015 recull que l'Administració està obligada a arribar a acords amb les empreses subministradores perquè aquestes donin ajudes o descomptes molt significatius en la factura. A l'hora d'elaborar aquest document no existeixen, uneix-te a l'APE i ajuda'ns a reclamar el seu compliment!

– Alguns ajuntaments han destinat partides pressupostàries específiques per cobrir les factures, demana si el teu ajuntament en té.

– Si ets d'un municipi que pertany a l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) vés a l'Ajuntament i demana acollir-te al programa de mesures contra la pobresa energètica de l'AMB.

Des de l'Aliança contra la Pobresa Energètica tenim clar que el bo social i altres ajudes que han presentat les mateixes empreses subministradores o administracions són ajuts totalment insuficients, que estableixen un traspàs de fons públics al benefici privat, augmentant els beneficis multimilionaris que obtenen aquestes empreses amb la gestió del servei bàsic d'aigua, llum i/o gas.

Des de l'APE continuarem exigint que siguin les empreses subministradores, amb els seus beneficis, les que assumeixin el cost de la pobresa energètica, i denunciant els abusos d'aquestes companyies privades en la gestió dels serveis bàsics. Uneix-te a l'APE i lluita pels teus drets!

NI SET NI FRED NI FOSCOR!



**ALIANÇA CONTRA
LA POBRESA ENERGÈTICA**

APE

www.pobresaenergetica.es

@APE_Cat

Facebook Aliança Pobresa Energètica

Assessorament col·lectiu: dimecres alterns
(cada 15 dies), de 18:00 a 20:00 h

Amb la col·laboració de:



Amb el suport de:

