

Libro Rojo de la APE

Una guía básica sobre la APE
Alianza contra la Pobreza Energética

A. Sobre la APE

- 5 Garantía de suministros básicos
- 6 ¿En manos de quién está la gestión de los suministros básicos?
- 7 ¿Qué es la APE?
- 13 ¿Por qué acompañamiento y asesoramiento colectivo?
- 18 ¿Cómo puedo participar en una Alianza contra la Pobreza Energética?
- 20 ¿Cómo funciona la APE?

B. ¿Tienes problemas para pagar el agua, la luz o el gas? Pasos a seguir

- 30 Caso 1: Hace tiempo que te das cuenta de que no podrás pagar
- 32 Caso 2: Has recibido un aviso de impago
- 34 Caso 3: Has recibido un aviso de corte
- 35 Caso 4: Te acaban de cortar un suministro básico
- 36 Caso 5: Llevas mucho tiempo sin suministros básicos
- 37 ¿Qué pasa con la deuda que vas acumulando con las compañías suministradoras?

A. SOBRE LA APE

UN MOVIMIENTO CIUDADANO

Pág. 5 a 25

1. Garantía de suministros básicos

El derecho a una vivienda digna contempla el acceso garantizado a los suministros básicos. **El agua, la luz y el gas son condiciones indispensables para tener un nivel de vida adecuado**, de acuerdo con lo establecido en materia de derechos humanos a nivel internacional.

El Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), aprobado por la Asamblea General de Naciones Unidas en 1966 –del que España forma parte– reconoce, en el artículo 11.1, el derecho a un nivel de vida adecuado, incluyendo la alimentación, el vestido y la vivienda adecuada, así como una mejora continua de las condiciones de existencia. De este precepto se desprende el derecho de toda persona y su familia a disfrutar de una vivienda digna¹, es decir, un derecho fundamental y no un privilegio supeditado a la capacidad económica de cada uno.

¹ La Observación General n° 4 del Comité DESC de Naciones Unidas desarrolla el contenido de este derecho.

2. **¿En manos de quién está la gestión de los suministros básicos?**

A partir de la década de los 70, en un contexto de auge del neoliberalismo, se produjeron las primeras privatizaciones de los servicios de agua y electricidad en el Estado español, hasta llegar a la situación actual, donde cinco grandes empresas dominan el mercado eléctrico, y el 80% de la población en Cataluña recibe el agua potable a través de operadores privados. En Cataluña, la gestión del servicio de la luz está monopolizada por Endesa, el gas por la compañía Gas Natural, y el agua por Suez (Agbar) y FCC-Aqualia. **Esta mercantilización creciente de los recursos ha hecho que, hoy en día, el negocio de la electricidad y del agua constituya la segunda y la tercera gran economía global.**

Las empresas eléctricas controlan todas las fases del proceso de gestión, distribución y comercialización y tienen vía libre para apli-

car incrementos a las tarifas incluyendo costes ilegítimos con el beneplácito de quienes nos gobiernan. En los últimos 10 años, los precios del agua y la energía han subido un 60%. Más de un 50% de lo que pagan las familias en su recibo de la luz son costes no asociados al consumo. Al mismo tiempo que las grandes empresas de suministros básicos han aumentado sus beneficios, las rentas familiares han ido cayendo en picado y los problemas para hacer frente a las facturas de los suministros básicos han desencadenado miles de cortes de suministros en los hogares de todo el Estado. **Esto se llama pobreza energética.**

3. **¿Qué es la APE?**

En febrero de 2014, nace en Catalunya la Alianza contra la Pobreza Energética (APE), con el objetivo principal de luchar por la garantía del acceso a los servicios básicos: agua, luz y gas. Casi dos años después, la APE se convierte en un movimiento autoorganizado, articulado

por toda Cataluña con algunos nodos en el Bages (Manresa), el Vallès (Mollet), el Baix Llobregat, Barberà-Badia, Figueres, Granollers y comarcas geronesas, en los que personas directamente afectadas y personas solidarias se organizan juntas para denunciar y erradicar la pobreza energética.

La APE busca promover cambios legales que den respuesta a la vulneración sistemática de los derechos humanos que padecen las personas afectadas, y en el marco más amplio, proponer soluciones para hacer efectivo el acceso universal a los suministros básicos.



Nuestras peticiones son:

- **Que se garantice a todas las familias que no puedan hacer frente a los recibos el derecho de acceso a un mínimo del servicio** para poder vivir con dignidad.
- **Que se acabe con los cortes indiscriminados de los suministros básicos** aplicando el principio de precaución, por el cual no se podrá cortar el suministro a ninguna persona o familia que Servicios Sociales u organismo que designe el Ayuntamiento determine como vulnerable. Por lo tanto, las empresas suministradoras deberán pedir autorización previa a este organismo antes de efectuar ningún corte.
- **Que todos los costes de garantía de este servicio básico sean asumidos por**

la propia compañía, ya que por delante de los multimillonarios beneficios que tiene, están las personas.

- **Que se hagan públicos los datos de todos los cortes que se han producido desde 2005** desglosados por municipio y que éstos sean enviados al IDESCAT.
- **Hacer una auditoría pública de los costes del servicio y el déficit tarifario** para depurar responsabilidades, reducir los costes asociados y no pagar la deuda ilegítima asociada.
- **Replantear cómo se está realizando la prestación de los suministros básicos.** Es necesario un modelo de gestión que tenga vocación de servicio público y asegure su universalización. Hay que estudiar la implementación de modelos no lucrativos, remunicipalizar.

Para conseguir estas peticiones de mínimos, la APE realiza diferentes acciones:

- Presión a la Administración y a las compañías suministradoras exigiendo la garantía del acceso universal a los suministros básicos.
- Estableciendo redes con otras entidades que trabajan en materia de pobreza energética.
- Realizando charlas informativas sobre la APE y sus objetivos.
- Somos promotores de la ILP de vivienda de medidas urgentes contra la emergencia habitacional y la pobreza energética en Cataluña, actualmente Ley 24/2015.
- Redacción de mociones sobre pobreza energética para los ayuntamientos.
- Acciones de denuncia a empresas suministradoras para ejemplificar la falta de responsabilidad y exigiendo la garantía del servicio.

4. ¿Por qué asesoramiento y acompañamiento colectivo?

A través de la experiencia de la PAH, se ha demostrado que el asesoramiento colectivo es una herramienta transformadora e imprescindible que ayuda a afrontar con mayores garantías una problemática que normalmente desborda. Así como a perder el miedo, la vergüenza y el sentimiento de fracaso asociados al proceso.

En primer lugar, contribuye a:

- Construir un espacio de confianza.
- Reforzar el sentimiento de comunidad.
- También tiende puentes de solidaridad entre las personas que sufren cortes de suministros básicos.

La experiencia constata que **las personas se preocupan por la situación del otro en la medida en que perciben que los otros se preocupan de manera recíproca por su propio caso.**

Por lo tanto, generar un espacio de confianza y comunidad se convierte en:

- Un requisito previo para empoderar a las personas.
- Capacitarlas tanto técnica como emocionalmente.
- Poder elaborar estrategias a la hora de buscar soluciones reales.

En segundo lugar, este enfoque produce un efecto amplificador.

El desahogo, y el hecho de compartir colectivamente las experiencias, permiten socializar herramientas y conocimientos.

De esta manera, la persona ya no es un sujeto pasivo ni una víctima asistida por un experto, sino que se convierte en un sujeto activo transmisor de conocimientos que, con el tiempo, reúne las condiciones y las habilidades necesarias para asesorar a la vez a otras personas. Esta metodología de trabajo tiene un retorno mucho mayor que el clásico asesoramiento

individual y un efecto multiplicador que permite llegar a mayor número de personas.

Las ideas diana principales del asesoramiento colectivo son:

- Que los ciudadanos comprendan lo que les sucede.
- Que se corresponsabilicen de sus decisiones.
- Que conozcan sus derechos.
- Que aprendan a defenderlos.

En tercer lugar, esta aproximación a los casos resulta más eficaz.

Delante del poder de las empresas suministradoras, **el asesoramiento ha de ir acompañado de otras formas de presión.** El seguimiento colectivo de los casos y las acciones de acompañamiento, que es necesario que piense la asamblea, son los mecanismos más eficaces para nivelar la relación de fuerzas desiguales que dan lugar a las partes en conflicto.

Del mismo modo, la denuncia pública a través de medios de comunicación y la imagen que se proyecta sobre las empresas, la Administración o el gobierno en cuestión, se convierte en otro elemento clave de la negociación entre las empresas suministradoras y las personas afectadas.



5. ¿Cómo puedo participar en una Alianza contra la Pobreza Energética?

A las reuniones de la Alianza contra la Pobreza Energética (APE) llegan personas afectadas que en muchos casos están asustadas, desinformadas y muchas veces amenazadas por las propias compañías; deprimidas, con un gran sentimiento de culpa, que viven el problema con vergüenza y sin saber exactamente qué hacer, ni cómo.

A la APE también se acercan personas no directamente afectadas para colaborar de diferentes maneras. **La Alianza es un espacio de encuentro, de apoyo mutuo y de confianza, en el que cualquier persona puede ser ayudada o ayudar.**

En la APE podréis explicar vuestro caso en los asesoramientos colectivos, compartir vuestra situación personal y preguntar y resolver vuestras dudas. Escuchando a otras personas afectadas os daréis cuenta de que hay mucha gente en vuestra misma situación.

Si hacemos las cosas juntas, podemos conseguir cosas que estando solas es mucho más difícil, si no imposible. A lo largo de estos años de experiencia y otras experiencias en todo el Estado, nos hemos dado cuenta de que una de las mejores fortalezas de los movimientos sociales es que la propia gente afectada se implique y luche por solucionar su situación, pero también por la del resto de personas. Es muy importante darnos cuenta de que la APE no es un servicio de asesoramiento tradicional, es un movimiento ciudadano que defiende y conquista nuestros derechos.

Para conseguir nuestros objetivos, organizamos acciones como: negociar con las empresas suministradoras, evitar cortes de suministros, manifestaciones, recuperar suministros...

¡Acércate y participa!
No dejes que te corten tus derechos.

6. ¿Cómo funciona la APE?

La APE se organiza en diferentes grupos territoriales y espacios de coordinación. Es importante saber que, como la APE es un movimiento dinámico, su organización puede variar en función de las necesidades que vamos detectando entre todas.

Esto hace que vayan apareciendo comisiones nuevas, nuevas reuniones de gente afectada que se agrupa por entidades, grupos de personas que se reúnen para preparar una acción concreta, etc.

Sin embargo, hay una estructura base, un esqueleto, que no varía y que siempre está abierto a toda la gente que quiera participar.

Los diferentes grupos y reuniones de la APE son los siguientes:

1. Asesoramiento colectivo (miércoles cada 15 días, consulta la web o la página de facebook)

El asesoramiento colectivo tiene lugar los miércoles alternos, de 18 a 20 h. Para mucha gente este es el primer contacto directo con la Alianza contra la Pobreza Energética.

- A. En estas reuniones se explica primero:
 - Qué es la Alianza.
 - Situación actual del derecho al acceso a los suministros básicos.
- B. A continuación **se explican las diferentes fases** en que alguien se puede ver ante la imposibilidad del pago de los recibos de los servicios básicos y qué se puede hacer en cada una de estas fases.
- C. Después de esta exposición **las personas explican su caso**, exponen y plantean dudas.

Es un momento clave para escuchar, aprender y, muy importante, darnos cuenta de que no estamos solas.

D. Por último, se podrán **organizar grupos de acción concretas**.

Datos prácticos:

Lugar: FAVB

Calle Obradors 8

08002 Barcelona

Tlf. 93 412 76 00

Horario: Miércoles alternos
(cada 15 días), de 18 a 20 h.

Información:

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

2. Grupo de Coordinación

Se tratan cuestiones relativas a la organización y a la estrategia general de la Alianza contra la Pobreza Energética.

Se ha optado por trabajar de manera digital, en diferentes plataformas online, y se convocan reuniones cada vez que sean necesarias para desarrollar o realizar jornadas de trabajo específicas.

Este núcleo de coordinación, hace el seguimiento de los temas más significativos del momento.

Entre otros temas se trabajan:

- Las mejoras en el asesoramiento colectivo
- Las redes sociales y comunicación
- Elementos más reglamentarios e institucionales
- Relación con otras entidades u otras APEs
- Estado actual de la pobreza energética y los factores que la determinan

Red estatal y catalana

En la actualidad la APE está formada por:

- *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*

Durante estos dos últimos años, en todo el territorio catalán, ha habido un afianzamiento y expansión del proyecto de la Alianza contra la Pobreza Energética. Para consultar tu APE más cercana consulta en nuestra web:

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

En todo el Estado español, puedes acercarte a otras plataformas y proyectos, que trabajan de forma conjunta con nosotros para garantizar el acceso universal a los suministros básicos. Encontrarás información actualizada en la web:

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

B. ¿TIENES PROBLEMAS PARA PAGAR EL AGUA, LA LUZ O EL GAS? PASOS A SEGUIR

ACLARACIONES Y PASOS A SEGUIR

Pág. 27 a 39

La legislación actual sobreprotege a las multinacionales que tienen el oligopolio de los suministros básicos y deja en absoluta indefensión a los ciudadanos, vulnerando los derechos humanos de forma sistemática.

Por eso es necesario que la ciudadanía nos organicemos y defendamos los derechos que nos han robado. Hay que escuchar, preguntar y poner en práctica lo que se explica y se comparte de forma colectiva porque es fruto de los mejores aprendizajes.

Hasta el momento, la experiencia colectiva nos demuestra que la mejor manera de defender el acceso universal a los suministros básicos es a través del traspaso de información y aprendizaje en el asesoramiento colectivo. El mismo nos ha enseñado que **si tienes problemas para hacer frente al pago de los suministros básicos o tienes un aviso de corte**, hay tres cosas que debes hacer:

- 1 Ven a todos los asesoramientos colectivos de la APE e infórmate poco a poco de cuáles son tus derechos.
- 2 Sigue los pasos que se explican a continuación.

- 3 ¡Sigue viniendo a los asesoramientos, una vez solucionada tu situación puedes seguir ayudando a gente que se encuentra en la misma situación que tú!

Ley 24/2015

Desde el 6 de agosto está en vigor en Cataluña la Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética.

Esta ley establece que la empresa suministradora no puede proceder al corte del servicio de agua, luz o gas si no ha contactado previamente con Servicios Sociales de tu municipio para determinar si eres una persona en riesgo de exclusión residencial y establece ayudas o descuentos para poder gestionar la deuda pendiente. **Si te han cortado el suministro lo más probable es que hayan incumplido la Ley 24/2015.**

Pasos a seguir

Puede ser que te encuentres en alguna de estas situaciones:

- **Caso 1: Hace tiempo que te das cuenta de que no podrás pagar.**
Pág. 30
- **Caso 2: Has recibido un aviso de impago.**
Pág. 32
- **Caso 3: Has recibido un aviso de corte.**
Pág. 34
- **Caso 4: Te acaban de cortar un suministro básico.**
Pág. 35

Consulta en la web www.pobresaenergetica.es en el apartado “Pasos a seguir” qué documentos puedes utilizar para reclamar tus derechos.

Caso 1: Hace tiempo que te das cuenta de que no podrás pagar

- Ven al asesoramiento colectivo e infórmate de tus derechos.
- Ve a los Servicios Sociales de tu municipio u otros servicios públicos de consumo para que te expliquen las ayudas a las que puedes acceder.
- Ve a las compañías suministradoras para pedir información sobre las tarifas sociales y ayudas disponibles. La Ley 24/2015 obliga a las empresas suministradoras a proporcionarte toda la información que necesitas.

Recomendaciones:

- No dejes de cubrir las necesidades básicas de alimentación y salud de tu familia, especialmente las de los más vulnerables, por pagar recibos de la luz, el agua o el gas.

- No firmes ningún documento que te presenten. Tienes el derecho de pedir una copia y llevarlo a casa para analizarlo. Pide ayuda a tus compañeros del asesoramiento colectivo.
- Exige tus derechos como consumidor, y si crees que no te han atendido correctamente deja constancia con la reclamación correspondiente.
- Si tu situación económica no mejora, te encontrarás en el caso 2.

Caso 2: Has recibido un aviso de impago

Si no puedes hacer frente al pago de la factura y no eres usuario de los Servicios Sociales de tu municipio, te aconsejamos que vayas a Servicios Sociales con el aviso y la factura para que empiecen a evaluar tu situación de vulnerabilidad y te expliquen las ayudas a las que puedes acceder.

¿Qué es un aviso de impago?

Un aviso de impago es una notificación de la empresa suministradora con los datos de una factura impagada. **No es un aviso de corte.**

En el aviso deben informarte de tus derechos relativos a una situación de pobreza energética. En el caso de que tu situación económica no mejore, te encontrarás en el caso 3.



Acción denuncia cortes

Caso 3: Has recibido un aviso de corte

¿Qué es un aviso de corte?

Un aviso de corte es una notificación de la empresa suministradora con la relación de facturas impagadas. No es un corte. En el aviso de corte te han de comunicar que utilizarán tus datos personales para pedir a los Servicios Sociales el informe para determinar si eres una persona en riesgo de exclusión residencial y así mantener el suministro de acuerdo con la Ley 24/2015.

Si has recibido un aviso de corte debes saber que:

- Si no eres usuario de los Servicios Sociales y no puedes hacer frente al pago de las facturas, te aconsejamos que vayas a Servicios Sociales con el aviso de corte y las facturas correspondientes para que puedan evaluar tu situación de vulnerabilidad.
- Si ya eres usuario de Servicios Sociales, éstos, en un plazo de 15 días, harán el informe de riesgo de exclusión residencial y lo enviarán a la empresa que se lo ha pedido. Pide siempre copia del informe emitido por los Servicios Sociales.

Si aun así te han cortado el suministro, te encontrarás en el caso siguiente.

Caso 4: te acaban de cortar un suministro básico

- Ve al centro de Servicios Sociales más cercano y denuncia el corte. Tienes el derecho de ser atendido en casos de emergencia, sin cita previa, ¡exige tus derechos!
- Pide a Servicios Sociales que contacte con la empresa para exigirle que inmediatamente te restablezcan el servicio.
- Servicios Sociales debe hacer informe de riesgo de exclusión residencial y enviárselo a la empresa. Pide una copia para ti.

Una vez Servicios Sociales haya enviado informe de riesgo de exclusión residencial no te pueden volver a cortar el suministro mientras dure esta situación, aunque la pueden revisar mínimo una vez al año.

– Denuncia en la Agencia Catalana de Consumo y en tu Ayuntamiento el incumplimiento de la Ley 24/2015 y pide que sancionen a la empresa suministradora. Pregunta en Servicios Sociales a qué ayudas te puedes acoger. Según lo establecido en la Ley 24/2015 la Administración debe llegar a acuerdos con las empresas suministradoras para que den ayudas a fondo perdido o descuentos muy significativos en la factura.

Caso 5: Llevas mucho tiempo sin suministros básicos

Los suministros básicos son un derecho esencial para garantizar una vivienda digna. Estas situaciones deben resolverse cuando se tenga conocimiento por seguridad, para la salud de los que viven y porque es responsabilidad de las administraciones garantizar este derecho.

– **Ve a la compañía suministradora, expón tu situación y pide toda la información que tengas de tu caso.** Pide que te lo den por escrito. No firmes nada que no tengas claro.

– **Ve a los servicios sociales de tu municipio con la información de la compañía suministradora,** expón tu situación y pide que te ayuden a encontrar una solución.

Recomendaciones:

– Estás defendiendo tu derecho a una vivienda digna. Exige respeto en el trato y si crees que no te han atendido correctamente deja constancia con la reclamación correspondiente.

– Pide hoja de reclamaciones a la Administración o a la suministradora si no recibes información sobre la Ley 24/2015 contra la pobreza energética.

Qué pasa con la deuda que voy acumulando con las compañías suministradoras?

Sufrir pobreza energética, incluye no poder hacer frente a la deuda acumulada por el impago del recibo del agua, de la luz y/o el gas a las empresas suministradoras. Desgraciadamente, esta es una situación que afecta al 10% de la población.

Desde la Alianza contra la Pobreza Energética, consideramos que esta deuda de los recibos impagados es una deuda ilegítima, y que quien debe hacerse cargo de esta debe ser la compañía suministradora, ya que gestiona un servicio básico, considerado derecho fundamental y de acceso universal. Por lo tanto, cuando vayas a Servicios Sociales pregunta a qué ayudas te puedes acoger para poder eliminarla:

– La Ley 24/2015 recoge que la Administración está obligada a llegar a acuerdos con las empresas suministradoras para que estas incluyan ayudas o descuentos muy significativos en la factura. A la hora de elaborar este documento no existían. ¡Únete a la APE y ayúdanos a reclamar su cumplimiento!

– Algunos ayuntamientos han destinado partidas específicas para cubrir las facturas, pregunta si tu Ayuntamiento las tiene.

– Si eres de un municipio que pertenece al Área Metropolitana de Barcelona (AMB), ve al Ayuntamiento y pide acogerse al programa de medidas contra la pobreza energética de la AMB.

Desde la Alianza contra la Pobreza Energética, tenemos claro que el bono social, y otras ayudas que han presentado las mismas empresas suministradoras o administraciones, son ayudas totalmente insuficientes, que establecen un traspaso de fondos públicos al beneficio privado, aumentando los beneficios multimillonarios que obtienen estas empresas con la gestión del servicio básico de agua, luz y/o gas.

Desde la APE continuaremos exigiendo que sean las empresas suministradoras con sus beneficios las que asuman el coste de la pobreza energética, y denunciando los abusos de estas compañías privadas en la gestión de los servicios básicos. ¡Únete a la APE y lucha por tus derechos!

NI SED NI FRÍO NI OSCURIDAD



**ALIANÇA CONTRA
LA POBRESA ENERGÈTICA**

APE

www.pobresaenergetica.es

@APE_Cat

Facebook Aliança Pobresa Energètica

Asesoramiento colectivo: miércoles alternos
(cada 15 días), de 18:00 a 20:00 h

Con la colaboración de:



Con el apoyo de:

