

INFORME
PROYECTO POBREZA ENERGETICA
2017-2018



Índice:

1.- PROYECTO.

1.1 DEFINICION DE PROYECTO

1.2 COMUNICACIÓN A LAS PESONAS BENEFICIARIAS

2.- RESULTADOS CUANTITATIVOS

2.1 DATOS DE CONSUMOS Y ECONOMICOS

2.2 COMENTARIOS DE LOS ADMINISTRADORES ENERGETICOS

3.- RESULTADOS CUALITATIVOS. APRENDIZAJE

3.1 REFLEXIONES

3.2 EL PARECER DE LAS PERSONAS USUARIAS

1. PROYECTO.

1.1 DEFINICION DE PROYECTO

A día de hoy existe mucha gente en Euskadi a las que se les hace difícil o imposible asumir los suministros de calefacción, agua caliente o electricidad en sus hogares. Esta situación está provocando nuevos casos de pobreza, la denominada “pobreza energética”.

La causa fundamental puede ser una carencia de recursos económicos suficientes, pero también puede ser resultado de malas condiciones objetivas de la vivienda, o un precio excesivo de los recursos energéticos.

Las consecuencias de no disponer de esos recursos o que éstos sean insuficientes, pueden ser deterioros de la salud, impactos sociales de una mayor exclusión de colectivos vulnerables, o impactos ambientales por utilizar recursos menos sostenibles.

El propio Plan Director de Vivienda 2.018-2.020 pretende entre otros objetivos, ofrecer soluciones adaptadas a las necesidades de estos colectivos teniendo en cuenta su especificidad. En concreto en la línea y acciones resaltadas siguientes:

LÍNEA 2.2. HACER DE ALOKABIDE UN REFERENTE EN SOSTENIBILIDAD ENERGÉTICA Y ACCESIBILIDAD DE LA VIVIENDA SOCIAL

- ▶ **Acción 2.2.1. | *Sensibilizar a los/as inquilinos/as sobre la utilización eficaz de la energía en sus hogares***

- ▶ **Acción 2.2.2. | *Identificar situaciones reales de pobreza energética y problemas de accesibilidad***
Alokabide trabaja para la identificación de las situaciones de pobreza energética y problemas de accesibilidad que hay en su parque de viviendas protegidas en alquiler. El Plan Director propone impulsar esta actuación en la medida en que tanto las situaciones de pobreza energética como los problemas de accesibilidad se han incrementado en los últimos años.

- ▶ **Acción 2.2.3. | *Proporcionar soluciones que faciliten una gestión eficaz de la energía y los recursos. Estudio desarrollo comercializadora eléctrica para la vivienda pública.***

Las situaciones de pobreza energética y problemas de accesibilidad identificados reciben por parte de Alokabide diferentes soluciones para facilitar la gestión eficaz de la energía y los recursos

- ▶ Acción 2.2.4. | *Puesta a punto de las instalaciones de energías renovables*
- ▶ Acción 2.2.5. | *Optimizaciones energéticas de las promociones de Alokabide*
- ▶ **Acción 2.2.6. | *Implantación del sistema AUGE: administración energética eficiente en edificios de alquiler social***

En el caso de los edificios de alquiler social se facilitará la implantación del sistema AUGE que permite la administración energética eficiente. Este sistema ayudará además a identificar las situaciones de pobreza energética mediante el establecimiento de unos criterios sobre el perfil del inquilino/a que cumple estas condiciones de cara a diseñar una metodología adecuada de apoyo y seguimiento de cada caso particular.

- ▶ Acción 2.2.7. | *Comunicar la experiencia de Alokabide en la gestión de su parque de alquiler tratando de extenderla a otros parques públicos y privados*

Ante esta realidad, constatada en unidades familiares arrendatarias de viviendas gestionadas por Alokabide, a principios de 2017 pensamos y diseñamos una novedosa propuesta que tratara de definir nuestro propio concepto de Riesgo de Pobreza Energética dirigiendo la búsqueda más apropiada de **alternativas de apoyo desde un punto de vista de garantías de confort, en lugar de ayudas o subvenciones económicas.**

Para ello, aprovechamos que disponemos de edificios de alquiler público con instalaciones centralizadas de calefacción y agua caliente, a las que les hemos añadido unos equipamientos y una tecnología de control y autogestión energética (tablet, app móvil, pasarelas bancarias, actuadores, centralita, conexiones wifi...) que denominamos AUGE.

Con la instalación y el diseño disponibles, valoramos como más adecuado, medible y gestionable, lanzar un proyecto piloto, limitado en su alcance, que presenta tres ámbitos diferenciados:

A) IDENTIFICACION DE FAMILIAS EN RIESGO DE POBREZA ENERGETICA

La dificultad mayor del proyecto es la identificación objetiva de las personas con necesidades económicas para poder afrontar el gasto energético en el periodo de invierno.

Para ello, tras valorar numerosos indicadores que pudieran trasladar esa necesidad, nos damos cuenta que la atención tan individualizada que están realizando desde las empresas gestoras del sistema AUGE con las personas, supone que éstas cuentan con una información muy valiosa de cara a saber quién se encuentra en situación vulnerable y por tanto, decidimos que la metodología a utilizar de momento sería abierta y cercana en un inicio, para introducir luego criterios de contraste que modelaran y validaran esa opción inicial.

Por tanto, desde los gestores energéticos de todas las promociones, se remite al área social de Alokabide un listado de personas, con las siguientes premisas:

- consumos de calefacción y agua caliente por debajo de la media
- pocas recargas (ingresos para disponer de servicio) o poca cantidad de recarga
- no disposición de servicio
- continuas devoluciones de recibos de cargas en banco
- usuarios y usuarias que expresan directamente necesidad de ayuda

En un comienzo las empresas nos proponen un listado de 52 familias. Éstas se analizan exhaustivamente revisando:

- número de miembros de unidad convivencial
- fechas de inicio y fin de contrato de arrendamiento
- qué cantidad de renta abonan
- si tienen impagos y de qué importe
- si tienen adecuación temporal de rentas o acuerdos de pago
- si hay o ha habido intervención social
- y cualquier tipo de incidencias a lo largo de la vida de su contrato.

Analizados estos datos continúan en el proyecto 43 familias. De esas 43 familias, tres familias renuncian directamente al sistema porque no les interesa ya que van a dejar la vivienda en breve. Otras cinco familias tras varias llamadas, recados, avisos, sms, anotaciones en sus viviendas y envío de cartas, resultan ilocalizables por lo que se les da de baja en el proyecto.

Con todo ello, finalmente arrancamos con un listado definitivo de personas beneficiarias de este nuevo sistema de **apoyo a la pobreza energética en 35 viviendas** gestionadas por Alokabide.

B) ADECUACION TECNICA.

La adecuación de las instalaciones para el suministro del confort necesario de las viviendas designadas, se realiza por el área técnica de Alokabide y los gestores energéticos, y consiste en la instalación de sistemas de control de temperatura y humedad de las viviendas designadas.

C) FIJACION DE CRITERIOS

Un punto importante del proyecto reside en establecer criterios y parámetros que definan el tipo de servicio de apoyo que recibirían las familias identificadas, para lo cual acordamos:

- establecer un periodo de suministro subvencionado que comienza el 1 de diciembre del 2017 y finaliza el 28 de febrero del 2018.
- garantizar un nivel de confort suministrado de 20 grados durante el periodo diurno y 17 grados de mínimo.
- garantizar el suministro de agua caliente sanitaria durante ese periodo.
- asumir desde ALOKABIDE las deudas de calefacción y agua caliente anteriores a la fecha de inicio de proyecto (1 de diciembre) y por tanto no reclamarlo a esas personas, de manera que una vez finalizado (28 de Febrero) se encuentren con la oportunidad de volver a utilizar el servicio sin cargas económicas que lo frenen.
- Solicitar y disponer de un presupuesto para abordar dicho trabajo, con un monto de 18.000 € IVA excluido

1.2 COMUNICACIÓN A LAS PERSONAS BENEFICIARIAS.

Una vez definido el proyecto, elaboramos un plan de comunicación e información para las personas arrendatarias detectadas en riesgo de pobreza energética. Éste consiste en:

- Llamadas iniciales de toma de contacto desde el área social
- Información de la situación en que se encuentran a lo largo el periodo de subvención mediante las Tablet instaladas en el interior de las viviendas, dentro del sistema AUGE.
- Cartas para aquellas personas que resultan ilocalizables y por tanto quedarían excluidas del proyecto.
- Preparación de un argumentario de explicación general tanto para las personas seleccionadas a las que hay que trasladar información, como para las no seleccionadas que soliciten alguna aclaración. Se redacta y traslada a la contrata de call center el texto siguiente:

Llamadas de salida a personas seleccionados para participar en el proyecto de pobreza energética.

Le llamamos desde Alokabide para trasladarle una información importante acerca de sus consumos de calefacción. Hemos realizado un análisis de su situación económica y de los gastos de calefacción de su vivienda y hemos detectado que puede tener dificultades económicas para poder poner la calefacción este invierno durante los meses más fríos. Por este motivo queremos informarle que ha sido seleccionado para recibir una ayuda para paliar esta situación. Si le parece, vamos a ir explicándole poco a poco en qué consiste:

1. *En su vivienda tiene instalado un "sistema de gestión de la energía" en el que realiza recargas de dinero para poder tener calefacción. Esta ayuda que le vamos a prestar consiste en que durante los meses de diciembre*

2017, enero y febrero de 2018, Alokabide le va a garantizar un mínimo de confort de calefacción en su vivienda sin que usted tenga que recargar dinero en el sistema, es decir, Alokabide es quién va a realizar las recargas y durante ese período de tiempo le garantizaremos un confort de calefacción en su vivienda.

2. En el sistema en el que recarga el dinero, le aparecerá un mensaje que le indicará de manera resumida, esto mismo que le hemos trasladado, algo así como:

“Período de confort garantizado”

Lo que sí queremos trasladarle son dos temas muy importantes:

- Esta ayuda sólo se aplicará durante diciembre 2017, enero y febrero 2018, por lo que posteriormente, usted volvería al sistema normal de recargas.
 - Nos consta que tiene otros importes impagados (especialmente renta) pendientes de abono por lo que le solicitamos se ponga al día con ellos lo antes posible. Si tiene alguna duda a este respecto, indíquenoslo por favor.
3. Y por último indicarle que 15 días o 1 semana antes de que finalice su período de confort, le cambiará el mensaje de la Tablet indicándole algo así como:

“Va a expirar el período de confort”

4. En cuanto a la parte técnica, informarle que para garantizarle este confort hace falta una pequeña modificación en su termostato. Para la instalación, la empresa gestora de energía se pondrá en contacto con usted y concretarán una cita en su vivienda entre el 27 y 30 de noviembre. Le informamos que durante el periodo de confort se realizará un seguimiento y una visita al domicilio y a finales de febrero acudirán a su vivienda para quitar este sistema y volver a realizar sus recargas.

Respuesta tipo a inquilinos NO seleccionados para participar en el proyecto de pobreza energética.

Alokabide, dentro de los muchos proyectos que desarrolla, está dando apoyo energético a aquellas familias que lo necesitan por encontrarse en una situación difícil. Para ello, ha llevado a cabo un análisis de la situación de todas las familias que residen en su edificio y en función de criterios económicos, miembros de la unidad convivencial y otras circunstancias sociales, se está garantizando un confort energético durante los meses más fríos del año. Se trata de una ayuda puntual por 3 meses de duración.

Si usted no ha recibido ninguna comunicación formal por parte de Alokabide, lamentamos informarle que no está incluido en este programa.

2. RESULTADOS CUANTITATIVOS

2.1 DATOS DE CONSUMOS Y ECONOMICOS.

Una vez finalizado el proyecto (89 días), recogemos los datos de consumos y gastos en las viviendas seleccionadas.

CONSUMOS	TOTAL
CONSUMO TOTAL CALEF.	62.170 Kwh
CONSUMO TOTAL ACS	366,88 m3
Consumo calefacción viv.dia	23,20 Kwh/v/d
Consumo agua caliente viv.dia	0,157 m3/v/d

GASTOS	TOTAL
COSTO TOTAL CALEF.	5.517,1 €
COSTO TOTAL ACS	2.679,5 €
MEDIA POR VIVIENDA	234,2 €/v
Costo calefacción viv.dia	1,44 €/v/d (*)
Costo agua caliente viv.dia	1,19 €/v/d (*)

Otros gastos incurridos serían, los de implantación del sistema y los de abono de las deudas previas al inicio del proyecto.

OTROS GASTOS	TOTAL
GASTO IMPLANTACIÓN	9.018 €
MEDIA POR VIVIENDA	257,6 €/v
DEUDAS DE CALEF/ACS ABONADAS	8.196,7 €
MEDIA POR VIVIENDA	107,7 €

Luego la ayuda total por familia con todos los conceptos sería:

SUBVENCION GLOBAL	TOTAL
GASTO IMPLANTACIÓN	9.018 €/v
DEUDAS DE CALEF/ACS ABONADAS	3.771,6 €/v
GARANTIA DE CONFORT	234,2 €/v
TOTAL POR VIVIENDA:	20.986,2 €/v

SUBVENCION GLOBAL	TOTAL
GASTO IMPLANTACIÓN	267,6 €/v
DEUDAS DE CALEF/ACS ABONADAS	107,7 €/v
GARANTIA DE CONFORT	234,2 €/v
TOTAL POR VIVIENDA:	599,5 €/v

Realmente los gastos de implantación serán cada vez menores en futuros proyectos llegando a ser nulos cuando los sistemas AUGE lleguen a permitir este tipo de controles de confort.

También para siguientes ocasiones, incidiremos en la necesidad de que no haya una deuda previa para poder acceder a este apoyo, sobre todo si se quiere volver a disponer de él.

Por lo tanto, el costo principal sería el de los consumos que garantizan el confort, que distribuidos mensualmente saldría un importe de 78€. Esta cantidad resulta muy razonable, proviene de datos reales y es transparente para las personas beneficiarias.

2.2 COMENTARIOS DE LOS ADMINISTRADORES ENERGETICOS

EMPRESA 1

- El valor de consigna de temperatura interior (20) se ha mantenido en todo momento, en el régimen horario determinado (9.00 a 21.00), con incrementos, lógicos, horarios, debido a actividad dentro de vivienda e inercia térmica.
- Los valores mínimos de temperatura observados en horarios de calefacción no activa, vigilados diariamente, no bajan, por lo general, de 18 grados.

- Los valores de humedad relativa y punto de rocío, son aceptables, salvo en casos de comportamiento de uso anómalos.
- El comportamiento de uso de ACS, ha sido equivalente a históricos de consumo de todas las viviendas, salvo en el caso de una vivienda.
- Por motivos de problemas asmáticos en una vivienda, la temperatura de consigna establecida fue 18,5 grados.
- No ha existido ninguna incidencia de funcionamiento.
- Los usuarios no tienen mayor problema en utilizar el termostato vía móvil, una vez acabado el periodo de programa de ayuda.

EMPRESA 2

- Proponemos sensibilizar al usuario sobre la forma de utilizar la energía durante el programa.
- Sería interesante determinar el nivel de ocupación durante el programa.
- Seleccionar inquilinos con necesidades energéticas y falta de confort cada vez va a resultar más complejo
- Proponemos realizar comparativa sobre nivel de consumo estimado en proyectos con la certificación energética de la vivienda
- No se han observado anomalías graves en el uso de los equipos instalados y sí algunas confusiones en el alcance del programa.

3. RESULTADOS CUALITATIVOS. APRENDIZAJE

3.1 REFLEXIONES

Una vez finalizado el proyecto, tenemos varias reflexiones, de cara a asentar y mejorar esta iniciativa que creemos que ha sido muy útil y necesaria.

En este caso se ha podido realizar de esta manera porque el trato de las familias con las suministradoras es muy directo y la información que manejan es vital, pero en el momento en que esta atención no pueda realizarse de esta manera por la alta demanda y no dispongamos de esta información nos encontramos con que va a ser muy difícil establecer unos criterios objetivos apropiados para elegir a las familias que se puedan beneficiar del sistema.

Por otro lado nos surge la duda de cara al año que viene sobre garantizar el confort a las mismas familias o dar la oportunidad a personas diferentes. En las llamadas de consulta realizadas, todas las personas han mostrado satisfacción con el sistema, agradecimiento y mucho interés en que el próximo año se les tenga en cuenta para poder repetir la experiencia. Económicamente al disponer ya de sonda supondría un ahorro en instalaciones y poder llegar a más número de familias, pero por otro lado, no sabemos si es mejor que sea algo rotativo y cada año esta ayuda llegue a diferentes hogares.

Y ya para terminar y poder garantizar un uso responsable del sistema creemos conveniente hacerles firmar un compromiso de buenas prácticas, de forma que se le dé mayor valor y seriedad al confort garantizado.

Por todo lo anterior, y por los comentarios que hemos recibido y reflejado en el siguiente apartado, nuestra propuesta es seguir con este proyecto el invierno que viene, aumentando su alcance y dotación económica a unos 28.000€, teniendo en cuenta que:

- va a haber más edificios y viviendas con el sistema AUGE instalado
- hay una previsión de que haya un mayor número de personas en pobreza energética que puedan ser beneficiarias del proyecto
- es posible que alguno de los criterios establecidos en el proyecto actual puedan ser ajustados a fin de ir aprendiendo y adaptándonos a las necesidades reales

3.2 EL PARECER DE LOS USUARIOS:

En la comunicación directa con los beneficiarios del proyecto, éstos nos han transmitido sus impresiones, que queremos compartir en este documento y que son el mejor respaldo y evaluación a todo el trabajo realizado:

“Estoy contenta con la experiencia porque me ha ayudado a pagar un recibo que tenía pendiente. Por favor el año que viene me gustaría que me tuvieran en cuenta.”

“Estoy muy contento con el agua caliente, no sabía que entraba en el sistema, la calefacción me dio problemas varios días pero llamé y lo solucionaron”

“Ha sido una bendición para mí, vivo con 300€ al mes y el no pagar estos tres meses me ha supuesto pagar dos recibos que tenía pendientes, con la suministradora ningún problema y con Alokabide tampoco. Estoy muy agradecida”

“Muy agradecidos, ninguna pega ni con Alokabide ni con los suministradores, un par de días no tuve calefacción pero lo arreglaron. Nos ha venido muy bien porque hemos podido ahorrar algo”

“De maravilla, me habéis salvado la vida, estoy muy contento con el sistema y también con la renta especial, estoy feliz, ojalá el año que viene repitan. Cobro 723€ de pensión, me han subido este año 1,26€ la pensión, no solía poner la calefacción en invierno porque no me llegaba y es el primer invierno que no he pasado frío”

“Mi mujer está en el paro, tenemos pocos ingresos y nos ha ayudado mucho, estamos muy contentos por el ahorro que nos ha supuesto. Si hay el año que viene queremos

Euskadi, bien común

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO