

Pla d'Inclusió i Cohesió Social del Tarragonès
Unitat d'Atenció Primària i Unitat de Ciutadania i Cohesió
Departament de Benestar Social del Tarragonès

Amb la col·laboració de:

Diputació Tarragona

LEROY MERLIN

Ajuntament d'Altafulla
Ajuntament de La Canonja
Ajuntament de Constantí
Ajuntament de Creixell
Ajuntament de El Catllar
Ajuntament del Morell
Ajuntament de La Nou de Gaià
Ajuntament de Els Pallaresos
Ajuntament de Perafort
Ajuntament de La Pobla de Mafumet
Ajuntament de La Pobla de Montornès
Ajuntament de Renau
Ajuntament de La Riera de Gaià
Ajuntament de Roda de Berà
Ajuntament de Salomó
Ajuntament de La Secuita
Ajuntament de Torredembarra
Ajuntament de Vespella de Gaià
Ajuntament de Vilallonga del Camp

1. Fonaments que justifiquen l'acció

La Llei 24/2015, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, defineix la pobresa energètica com la dificultat per a afrontar les factures dels subministraments bàsics d'electricitat, gas i aigua.

En l'article 6.1, " les administracions públiques han de garantir el dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potable, de gas i d'electricitat a les persones i unitats en situació d'exclusió residencial , d'acord amb l'article 5.10". Es valora que estan en risc d'exclusió residencial persones o unitats familiars amb ingressos inferiors a 2 vegades IRSC per a persones que viuen soles, a 2,5 IRSC, si es tracta d'unitats de convivència i 3 vegades l'IRSC en persones discapacitades o amb gran dependència. Pel 2017 continua vigent l'indicador del 2015 que es quantifica en 569,12€ mensuals i 7967,73€ anuals. En combinació amb els ingressos, també es tindrà en compte la zona on estigui situat l'habitatge.

La Llei 24/2015, de 29 de juliol, desplega un procediment d'actuació que l'Àrea Bàsica del Tarragonès del Departament de Benestar Social i Família del Consell Comarcal del Tarragonès ha incorporat en l'actuació i servei, vetllant per l'aplicació del principi de precaució de mesures per evitar la pobresa energètica tal i com estableix l'article 6.2 de la llei.

L'any 2016 la Unitat d'Atenció Primària del Tarragonès ha rebut i atès, 1.104 peticions d'informe per part de consumidors i empreses subministradores per impagament de factures de subministres bàsics, abans de qualsevol tall de subministrament (art. 6.4 de la Llei 24/2015), amb l'objectiu de determinar si la persona consumidora amb factura impagada es troba en situació de risc d'exclusió residencial.

D'acord al procediment d'actuació sobre pobresa energètica regulada per la Llei 24/2015, de 29 de juliol, el procés ha seguir és:

Després que serveis socials rep la demanda d'impagament de subministres bàsics que pot ser per part de l'afectat i/o de les empresa de subministrament, en el cas que serveis socials disposi d'informació de la situació de la persona afectada, emet un informe en 15 dies on determina si hi ha o no risc d'exclusió residencial. Aquest informe s'envia a l'empresa subministradora. L'empresa subministradora en rebre l'informe acreditatiu de la situació de risc d'exclusió residencial emès per serveis socials, no pot tallar el subministrament mentre duri la situació.

D'altra banda, quan serveis socials rep la petició per part de l'empresa de subministrament i no disposa informació de la persona afectada; Serveis Socials, seguint el procediment, emet una carta de citació on s'indica que s'ha d'adreçar a l'EBAS de referència per tal de ser informat de la seva situació i, només en cas

necessari aportar la documentació corresponent (dades personals, econòmiques i/o unitat familiar) per poder emetre la corresponent valoració. Tanmateix, es comunica a l'empresa subministradora que en el termini màxim de 2 mesos se li farà arribar l'informe d'acord amb la informació aportada per l'usuari/a i que, per tant, durant aquest termini l'empresa no podrà procedir al tall de subministrament.

Si l'usuari/a no es presenta a les dependències de serveis socials en el termini establert, aquests informen a l'empresa subministradora que no es pot acreditar si hi ha risc d'exclusió residencial.

De les 920 demandes ateses des de l'Àrea Bàsica del Tarragonès i Vila-seca l'any 2016, 811 fan referència a persones que serveis socials desconeixia. Pel fet de no tenir-ne dades, es va iniciar el procediment de citació i passat el termini d'entre 10 dies i 2 mesos, no van acudir ni donar resposta.

A títol de síntesi, serveis socials, davant les peticions d'informe per part de consumidors i empreses subministradores per impagament de factures de subministres bàsics, abans de qualsevol tall de subministrament (art. 6.4 de la Llei 24/2015), realitza les següents tasques: citació dels usuaris, valoració de cada cas, emissió de l'informe de risc residencial, definició del pla de treball, seguiment i gestió d'ajuts d'urgència d'acord a les bases de cada municipi.

Valorant l'actuació de l'any 2016, des la Unitat d'Atenció Primària, es detecta que un nombre elevat de persones citades des de serveis socials amb l'objectiu de valorar la situació econòmica i familiar, no acudeixen a la citació. Atès que el fet de no acudir, pot suposar que persones estiguin patint una situació de risc d'exclusió residencial real, **la Unitat d'Atenció Social Primària proposa una actuació innovadora en coordinació amb la Unitat de Ciutadania i Cohesió** i per l'any 2017, que es concreta en l'impuls del **Programa de detecció i suport a les situacions de pobresa energètica "Reconnecta't" a dissenyar i executar per part del Pla d'Inclusió i Cohesió Social del Tarragonès.**

2. Objectius del Programa Reconnecta't

El Programa "Reconnecta't" pretén donar resposta a les necessitats detectades en l'aplicament de la Llei 24/2015, principalment quan les persones afectades no són prèviament conegudes per Serveis Socials i, d'aquesta manera, ser més efectius a l'hora de detectar i donar resposta a situacions de risc residencial i pobresa energètica.

2.2 Objectius específics

1. Actuar de forma coordinada amb el programa de mesures d'intervenció directa amb les famílies afectades per impagament de factures de subministres bàsics que s'actua des de la Unitat d'atenció primària del Departament de Benestar Social del Consell Comarcal del Tarragonès

2. Treballar conjuntament amb la xarxa comunitària i els agents socials, promovent el treball Inter departamental.

3. Impulsar accions preventives de valoració i diagnosi de la situació individual de les famílies que no acudeixen a la citació de serveis socials i que poden ser susceptibles de patir situació de exclusió residencial.

4. Detectar i resoldre situacions de major vulnerabilitat de pobresa energètica, valorar la situació de la família i mesures per a reduir la situació d'exclusió.

5. Dissenyar accions preventives d'informació i formació en estalvi energètic i incorporar-les en el pla de treball de la persona usuària afectada per impagament de subministres bàsics i en situació de risc residencial.

6. Impulsar accions de sensibilització directa i indirecta a la població en general per promoure la coresponsabilitat.

7. Avaluar les mesures impulsades i determinar si són efectives.

8. Generar nous coneixements en l'abordatge de les situacions que generen la pobresa energètica.

3. Beneficiaris

Prioritàriament, RECONNECTA´T s'adreça a les persones afectades per l'impagament de subministres, que una vegada citades per serveis socials, en el termini de 10 dies després de la citació no responen ni acudeixen al servei.

També afectarà a les persones ja valorades per serveis socials, amb un pla de treball definit quan l'equip de serveis socials o referent de RECONNECTA´T, valori que la seva participació en accions informatives i formatives de suport per a contractar tarifa social i estalvi energètic, millorant la seva situació.

També s'adreça a la població en general a efectes de sensibilització per a un consum responsable.

4. Metodologia

El Programa RECONNECTA´T, contempla:

1- Accions preventives de valoració i diagnosi de la situació individual de les famílies que no acudeixen a la citació de serveis socials. (**Veure annex 2:** TAULA D'AVALUACIÓ INDICADORS PROGRAMA RECONNECTA'T)

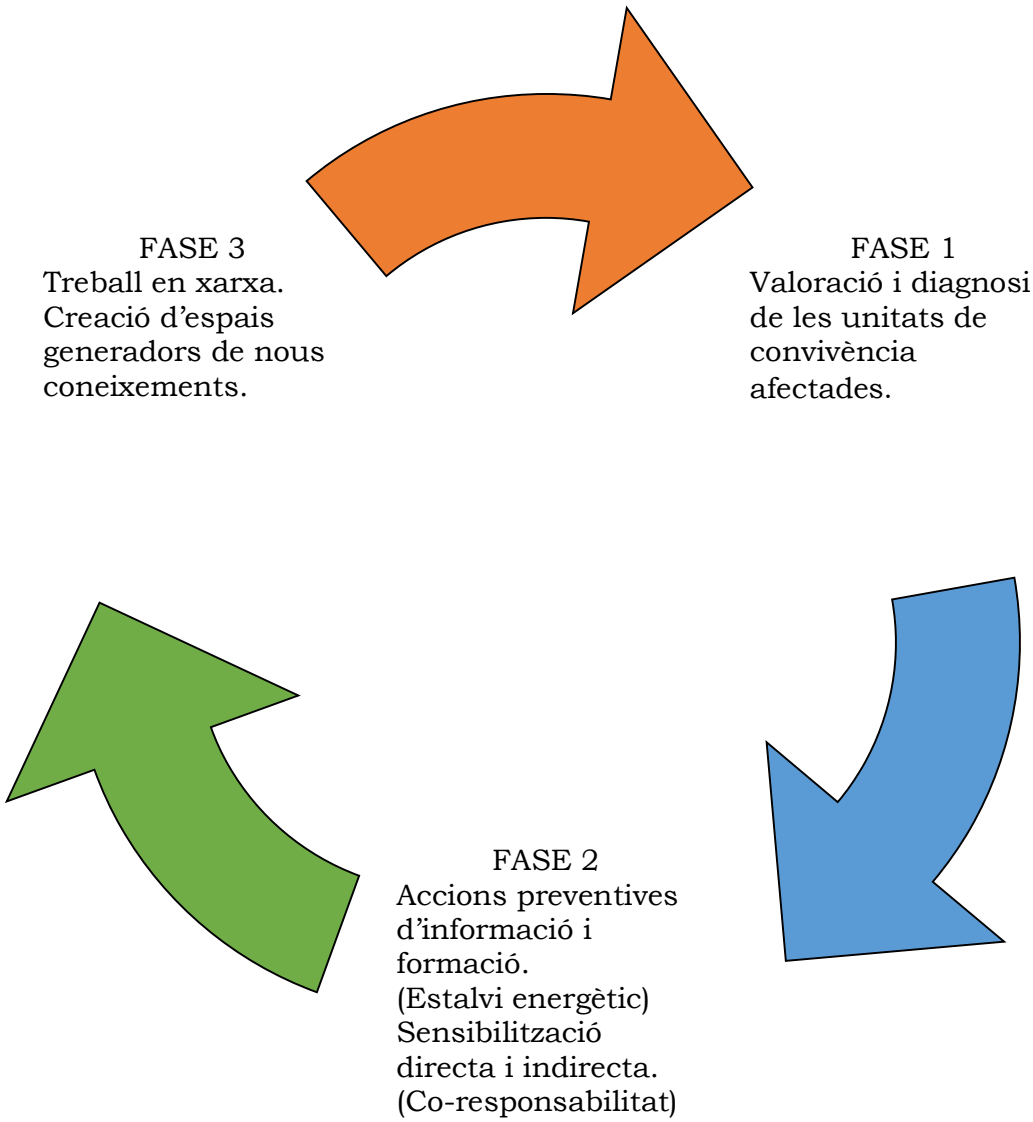
2- Accions preventives d'informació i formació en estalvi energètic i incorporant-les en el pla de treball amb l'usuari/a afectat per impagament de subministres bàsics i en situació de risc residencial.

3- Accions de sensibilització directa i indirecta a la població en general en matèria de consum responsable.

4- Accions de coordinació i treball en xarxa amb els diferents agents que treballen en l'abordatge de la pobresa energètica.

5- Creació d'espais d'anàlisi, difusió i generadors de coneixement.

Aquestes accions es desplegaran en tres fases diferents: una primera fase que inclourà l'acció 1, una segona fase que inclourà les accions 2 i 3, i finalment, una tercera fase que inclourà les accions 4 i 5.


FASE 3
Treball en xarxa.
Creació d'espais generadors de nous coneixements.
FASE 1
Valoració i diagnosi de les unitats de convivència afectades.
FASE 2
Accions preventives d'informació i formació.
(Estalvi energètic)
Sensibilització directa i indirecta.
(Co-responsabilitat)

5- Circuït Comarcal

El programa "Reconnecta't" treballa de manera coordinada amb la Unitat d'Atenció Primària i la Tècnica Especialista en Vulnerabilitat, en la detecció de casos que no s'han pogut valorar des dels Equips Bàsics d'Atenció Social (EBAS). D'aquesta manera, es confecciona el Protocol Comarcal.

(veure **annex 1:** PROTOCOL COMARCAL D'ACTUACIÓ DE L'APLICACIÓ DE LA LLEI 24/2015 DE LES MESURES URGENTS CONTRA LA PROBRESA ENERGÈTICA).

6- Calendarització

El programa RECONNECTA'T està previst que s'executi tot l'any 2017.

S'avaluarà trimestralment.

7- Planificació

Inicialment, es preveu impulsar el Programa a quatre municipis del Tarragonès: Torredembarra, Roda de Berà, La Pobla de Mafumet i el Morell. S'impulsarà en el primer trimestre de 2017.

A partir de Març de 2017, es preveu poder desplegar el programa a la resta de municipis de l'Àrea Bàsica del Tarragonès.

- Els Pallaresos
- La Secuita
- Perafort
- Renau
- El Catllar
- Altafulla
- La Riera de Gaià
- Roda de Berà
- La Nou de Gaià
- Creixell
- La Pobla de Montornès
- Salomó
- Vespella de Gaià
- El Morell
- La Pobla de Mafumet
- Vilallonga del Camp
- Constantí
- Torredembarra

- La Canonja
- Accions des del Consell Comarcal del Tarragonès

La referent del programa, distribuirà la seva jornada laboral de dilluns a divendres.

Tres dies a la setmana programarà visites a domicili. Un municipi per dia, amb un promig de 6 entrevistes per dia aproximadament. La relació de citacions estarà prèviament coordinada amb la Tècnica especialista en vulnerabilitat del Consell Comarcal, amb les famílies afectades per impagament de subministres bàsics o amb la responsable de la Unitat d'atenció primària.

La resta dels dos dies dia de la seva jornada laboral, restarà a la seu del Consell Comarcal del Tarragonès, on recollirà les dades a l'Hestia, coordinarà i planificarà de nou les actuacions. D'altra banda, programarà i coordinarà les formacions en col·laboració amb altres agents del territori, i d'altres accions que siguin necessàries per al desenvolupament de cadascuna de les fases.

8- Recursos Humans

S'incorporarà al projecte una treballadora social a jornada completa, adscrita al Pla d'Inclusió i Cohesió Social a la Unitat de Ciutadania i Cohesió, . És requisit imprescindible establir una coordinació periòdica amb la Unitat d'Atenció Primària. Es justificarà amb la partida econòmica, Fitxa 8 del Contracte Programa 2016-2019.

9- Avaluació

Trimestralment, la referent del programa "Reconnecta't", amb la responsable de la Unitat de Ciutadania i Cohesió i la responsable de la Unitat d'Atenció Primària, valoraran quantitativament; les accions individuals i grupals realitzades, la resposta a les visites i l'assistència a les accions grupals i les incidències recollides i aportacions . Amb aquest recull de dades, es redefiniran els objectius i accions del Programa de suport de subministres bàsics RECONNECTA´T. Durant el mes de gener de 2018, es realitzarà un buidatge quantitatiu i qualitatiu de les intervencions realitzades durant tot el 2017 en cadascuna de les fases.

ANNEX 1

PROTOCOL COMARCAL D'ACTUACIÓ DE L'APLICACIÓ DE LA LLEI 24/2015 DE LES MESURES URGENTS CONTRA LA PROBRESA ENERGÈTICA.

Àrea Bàsica del Tarragonès i Vila-seca

Protocol d'actuació davant avís per tall de subministrament.

DESCRIPCIÓ

Són actuacions que es realitzen des del Departament de Benestar social i Família del Consell Comarcal del Tarragonès, en coordinació amb les diferents companyies de subministraments per assegurar l'accés energètic a tots els nuclis familiars en possible risc d'exclusió residencial, segons l'empara la Llei 24/2015, de 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

L'objectiu principal d'aquest protocol és:

- Evitar el tall de subministraments als habitatges dels nuclis familiars de risc d'exclusió residencial i pobresa energètica.
- Implementar mesures preventives en la detecció.

PROCEDIMENT

A. Petició per part de la persona interessada. Els usuaris, que prèviament han rebut una carta d'avís de tall, acudeixen a Serveis Socials i des de les EBAS es valora si compleixen els requisits establerts en els articles 5.10 i 5.13 de la Llei 24/2015, per acreditar l'exclusió residencial.
Si compleixen els requisits, les EBAS envien l'informe a la tècnica especialista en exclusió/vulnerabilitat que s'encarregarà de:

1. Revisar a l'Hestia la problemàtica i recurs pertinent i registrar la persona a l'Excel control de vulnerabilitat.
2. Enviar a l'e-mail d'emergència de les empreses, l'ofici i l'informe social, acreditant la situació d'exclusió residencial per tal d'evitar el tall.

B. Petició per part de les empreses de subministraments. Les companyies envien llistats al CCT amb la demanda de valoració de vulnerabilitat i es procedeix a fer el següent:

1. La tècnica especialista en exclusió/vulnerabilitat registra les persones a l'Excel general de pobresa energètica i paral·lelament envia els llistats als EBAS corresponents.
2. Les tècniques i tècnics dels EBAS fan un filtratge on només citen a les persones físiques del llistat i fan les valoracions següents:

2.1 Si són empreses, S.L, comunitats, etc. es comunica a l'empresa que no són susceptibles de ser valorades per Serveis Socials.
2.2 Si no acudeixen a la cita fan un informe individual senyalant que no es pot acreditar la situació d'exclusió residencial.
2.3 Si la persona acredita la dependència energètica fan un informe individual indicant-ho.
2.4 Si no compleixen els requisits fan l'informe especificant que no són vulnerables.
2.5 Si la persona compleix els requisits establerts a l'art. 5.10 de la Llei 20/2015 se senyala a l'informe social.

Una vegada s'ha fet la valoració de tot el llistat s'envia al CCT.

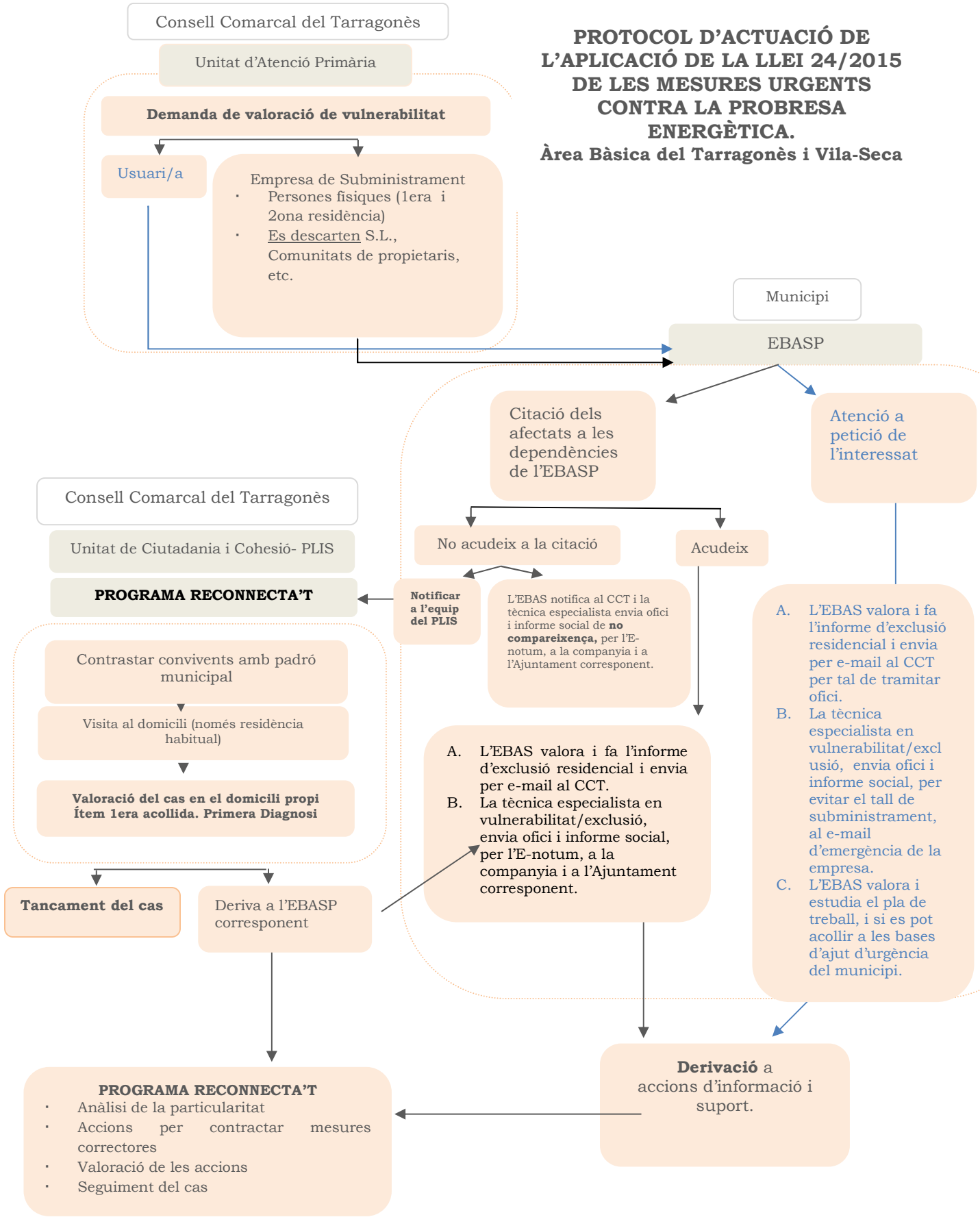
3. La tècnica especialista en exclusió/vulnerabilitat registra les respostes a l'Excel general de pobresa energètica, revisa l'Hestia i envia per l'E-Notum l'ofici i l'informe social a l'empresa i a l'Ajuntament corresponent.

C. Derivació al programa "Reconnecta't"

1. Detecció dels casos que no s'ha pogut acreditar la situació d'exclusió residencial per part de Serveis Socials d'Atenció Primària, en coordinació amb la Tècnica Especialista en Gestió de la Vulnerabilitat, i elaboració de llistats per municipis de les Unitats de Convivència Susceptibles al programa.
2. Coordinació amb els Ajuntaments, per obtenir dades de convivència de les direccions indicades per les empreses subministradores, a través del padró municipal d'habitants.
3. Visites domiciliàries a totes les unitats de convivència que són susceptibles al programa.
4. Coordinació amb la Xarxa d'Atenció Primària del CCT: en coordinacions directes amb la Treballadora Social referent de l'EBAS, derivacions dels casos no coneguts per l'Equip, detecció de problemàtiques no relacionades amb la pobresa energètica amb la seva corresponent derivació, registre a l'Hestia de totes les intervencions realitzades.
5. Seguiment dels casos; seguiment directe amb les persones usuàries del programa i coordinació amb l'EBAS de la zona.
6. Detecció de possibles persones usuàries que passin a la segona fase del programa "Reconnecta't" (jornades formatives). Aquesta detecció es fa a través dels casos coneguts a la primera fase del programa i també en coordinació entre la Tècnica Especialista en Gestió de la Vulnerabilitat i totes les unitats de convivència valorades en situació d'exclusió residencial per l'EBAS de la zona, passant a formar part del seu propi pla de treball.

PROTOCOL D'ACTUACIÓ DE L'APLICACIÓ DE LA LLEI 24/2015 DE LES MESURES URGENTS CONTRA LA PROBRESA ENERGÈTICA.

Àrea Bàsica del Tarragonès i Vila-Seca



ANNEX 2 TAULA D'AVALUACIÓ INDICADORS PROGRAMA RECONNECTA'T

DADES PERSONALS

NOM _____ COGNOMS _____

NIF _____ NAIXEMENT _____

SEXE H D TELÈFON _____

EXP. HESTIA _____

DIRECCIÓ_____

MUNICIPI _____ SUBMINISTRAMENT _____

	TOTAL	DE 0-3	MENYS DE 16 ANYS	DE 16 A 64 ANYS	ENTRE 65 I 84 ANYS	MÉS 85 ANYS
NÚMERO DE CONVIVIENTS						

INDICADOS AVALUABLES SEGONS CRITERIS D'ATENCIÓ ESPECIAL

	PERSONA PRINCIPAL	MÉS D1 MEMBRE	TOTS ELS MEMBRES
DISCAPACITATS			
FÍSICA			
PSÍQUICA			
SENSORIAL			
PROBLEMES DE SALUT			
MALALTIA MENTAL			
MALALTIA FÍSICA CRÒNICA			
DROGODEPENDÈNCIES/ ADDICCIONS			
SOCIALS			
PROBLEMES DE RELACIONS SOCIALS /CONVIVÈNCIA			
VIOLENCIA MASCLISTA			
VIOLÈNCIA INTRAFAMILIAR			
AÏLLAMENT SOCIAL			
COL.LECTIU VULNERABLE			
PRECARIETAT LABORAL			
DESOCUPACIÓ			
PETICIÓ D'ASIL/ REFUGIATS			
PROCÉS EXECUCIÓ PENAL			
DEPENDÈNCIA			
	PERSONA PRINCIPAL	MÉS D1 MEMBRE	TOTS ELS MEMBRES
GRAU I			
GRAU II			
GRAU III			

INDICADORS D'EXCLUSIÓ RESIDENCIAL SEGONS LA LLEI 24/2015

	1 MEMBRE	MÉS 1 MEMBRE	DEPENDÈNCIA
NO SUPERA INGRESSOS *			
SENSE INGRESSOS *			

*Ingressos declarats per la persona

INDICADORS HABITATGE

TIPUS		SITUACIÓ		ZONA	
PIS		PROPIETAT		A	
CASA		LLOGUER		B	
ADOSAT		OCUPACIÓ		C	
ALTRES		ALTRES		D	

SUBMINISTRAMENT	MANCA SUBMINISTRAMENTS	DEUTES	SENSE CONTRACTE	ALTRE TITULAR	BO SOCIAL
AIGUA					
LLUM					
GAS					
GAS I LLUM FACTURA COMBINADA					

OBSERVACIONS