



# LA POBRESA ENERGÈTICA A CATALUNYA 2023

REPTES PENDENTS EN UN  
CONTEXT DE CRISI  
ENERGÈTICA

**RESUM EXECUTIU**

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# LA POBRESA ENERGÈTICA A CATALUNYA

## REPTES PENDENTS EN UN CONTEXT DE CRISI ENERGÈTICA

### Resum executiu

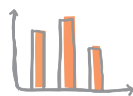
#### 1. Prevalença de la pobresa energètica

L'augment dels preus de l'energia a conseqüència de la crisi de la pandèmia de la covid-19 i de la invasió de Rússia a Ucraïna, entre d'altres factors, ha convertit la pobresa energètica en un problema d'especial interès per als poders públics.

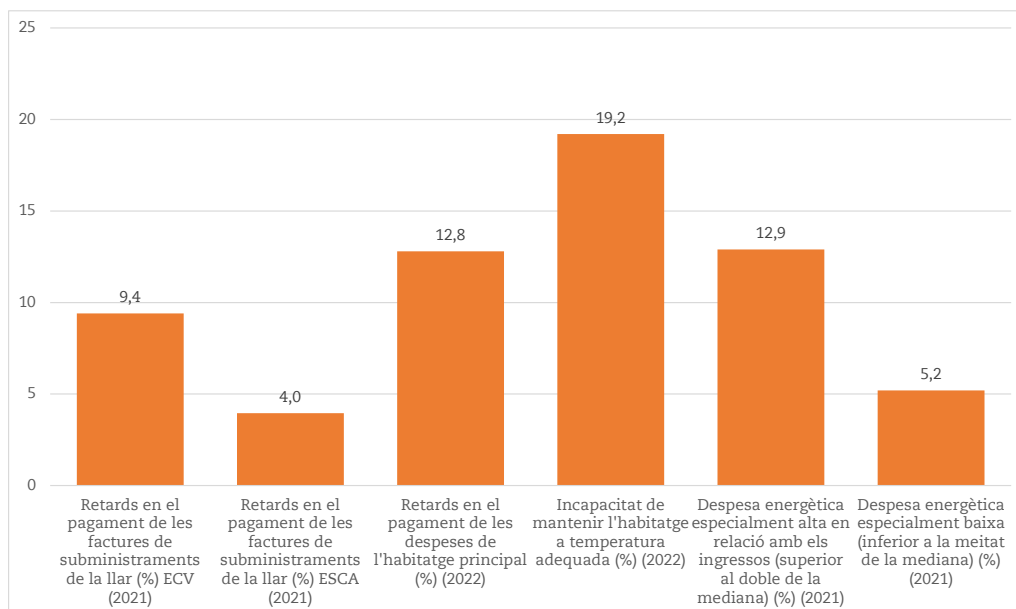
La pobresa energètica consisteix en la dificultat de disposar dels subministraments bàsics d'electricitat, gas i aigua, i de fer front a les factures que generen, fonamentalment per la renda familiar disponible o la situació residencial.

Estadísticament, la pobresa energètica se sol mesurar en funció de la capacitat d'atendre amb normalitat el pagament de factures o rebuts d'aquests subministraments; de la capacitat de garantir unes condicions de confort adequades a la llar, o del pes de la despesa dels subministraments d'energia en relació amb el pressupost familiar. Segons els indicadors d'aquestes tres dimensions, **la prevalença de la pobresa energètica a Catalunya se situa entre el 5,0% i el 20% aproximadament:**

- El 9,4% de les persones tenen retards en el pagament de les factures de subministraments, i prop del 12,8%, retards en el pagament de despeses relacionades amb l'habitatge.
- El 19,2% de la població no pot mantenir l'habitatge a una temperatura adequada.
- El 12,9% de les llars destinen al pagament de subministraments una part del pressupost familiar desproporcionadament alta en relació amb els seus ingressos (més del doble de la mediana estatal).
- El 5,2% de les llars tenen una despesa en valors absoluts especialment baixa (menys de la meitat de la mediana estatal).



**Gràfic 1. Indicadors de prevalença de la pobresa energètica a Catalunya (2021, 2022)**

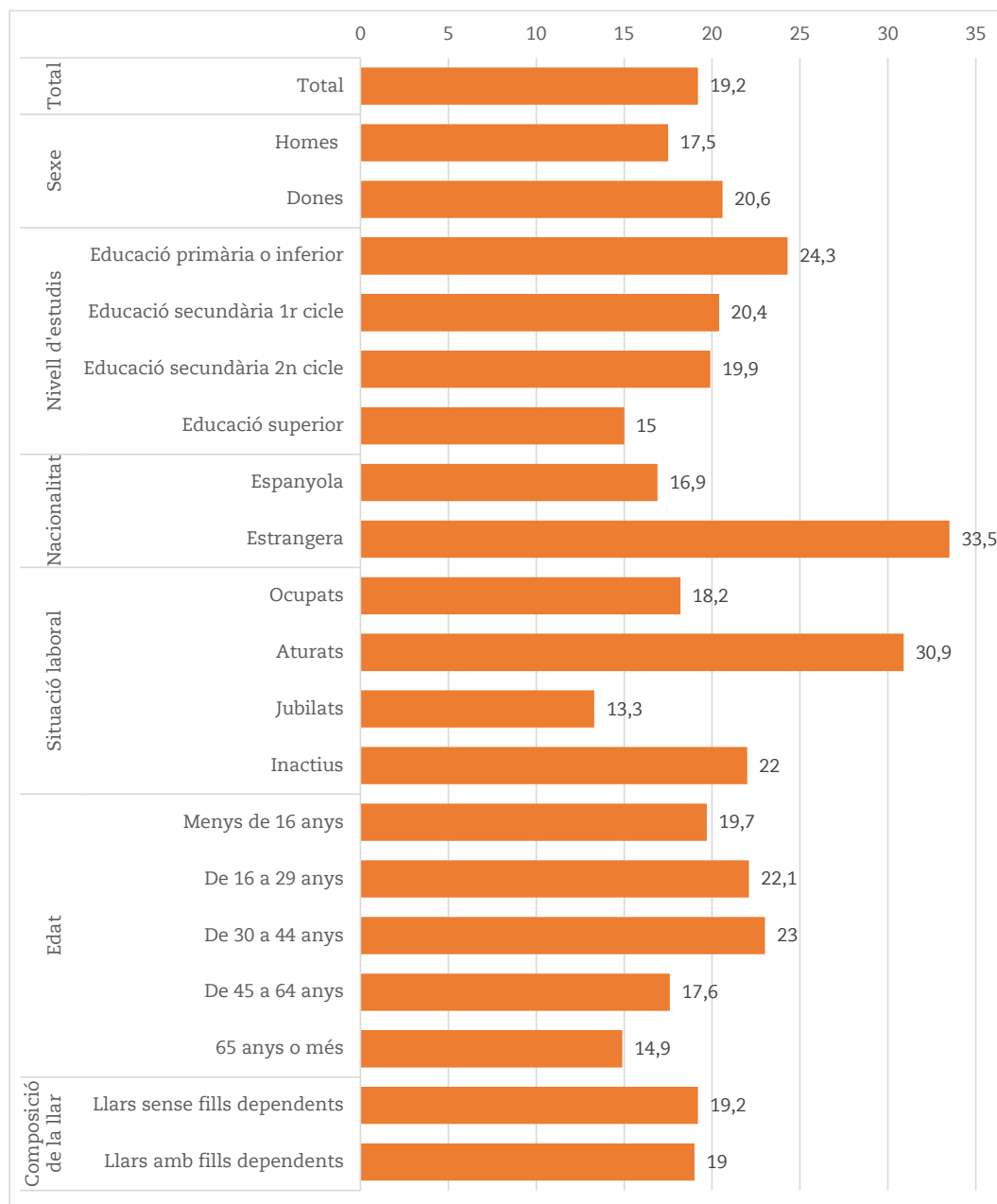
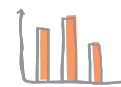


Font. Elaboració a partir de dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat), l'Enquesta de Salut de Catalunya (ESCA) i el Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic (Actualització d'indicadors de l'Estratègia Nacional contra la pobresa energètica, 2022).

Nota. ECV equival a l'enquesta de condicions de vida.

Per efecte de la desigualtat social, la pobresa energètica és més prevalent entre la població socialment més desfavorida. Així, per exemple, la població de nacionalitat estrangera (33,5%) o la població aturada (30,9%) té el doble de probabilitat de veure's en aquesta situació que la població de nacionalitat espanyola (16,9%) o la població ocupada (18,2%). Les dones, a més, tenen més dificultats que els homes per mantenir la temperatura adequada a la llar (20,6% i 17,5%, respectivament).

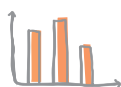
Gràfic 2. Percentatge de població que no es pot permetre mantenir l'habitatge a temperatura adequada, per perfil social a Catalunya (2022)



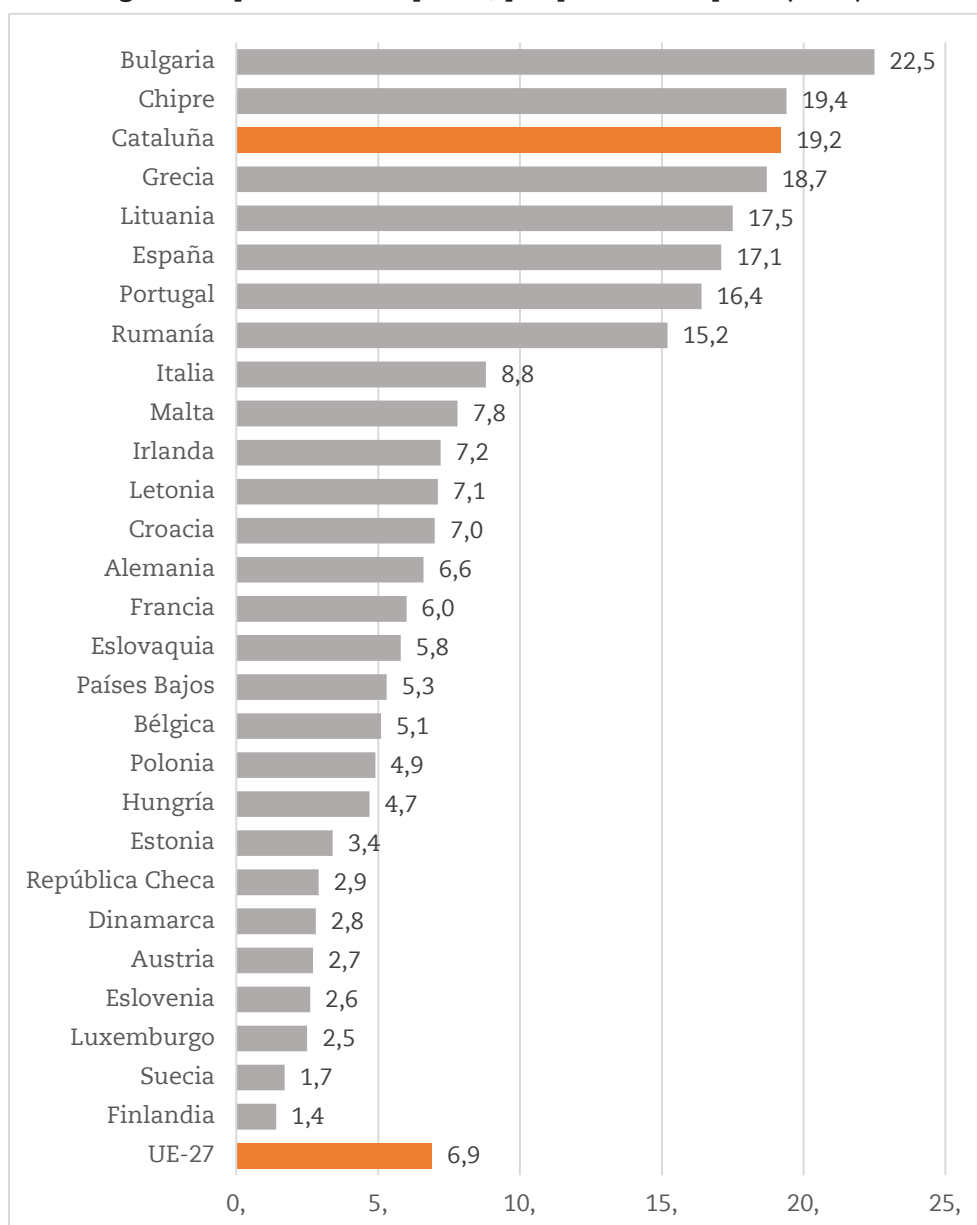
Font. Elaboració a partir de dades de l'Idescat.

L'anàlisi comparada dels nivells de pobresa energètica a escala estatal i europea assenyalava que Catalunya té nivells de pobresa energètica superiors a la mitjana estatal i europea en alguns dels indicadors:

- Mentre el 19,2% de la població a Catalunya no pot mantenir la temperatura adequada a casa seva, aquesta proporció és del 17,1% a l'Estat espanyol i del 6,9% a la Unió Europea (UE).
- A Catalunya el 12,8% de la població té retards a l'hora de pagar les despeses relacionades amb l'habitatge i a Espanya aquesta proporció és de l'11,6%.



**Gràfic 3. Percentatge de població que no es pot permetre mantenir l'habitatge a temperatura adequada, per països europeus (2022)**



Font. Elaboració a partir de dades d'Eurostat.

Nota. Les dades de la UE-27, Dinamarca, França, Xipre, Luxemburg, Malta, Portugal, Eslovàquia i Suècia corresponen a 2021.

En part, aquests resultats es deuen a raons climatològiques i socioeconòmiques: les comunitats autònomes i els països europeus que tenen climes més càlids i nivells de riquesa més baixos solen tenir una proporció més gran de població amb retards en el pagament de factures i amb dificultats per mantenir l'habitatge a una temperatura adequada. En el cas de Catalunya, però, si bé les condicions climatològiques són més desfavorables (temperatures més altes), el seu PIB per capita se situa per sobre de la mitjana estatal i europea.

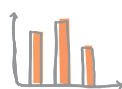
Els indicadors que mesuren la pobresa energètica a partir dels nivells de despesa energètica i aigua situen Catalunya en una millor posició respecte a la mitjana estatal.

### *Factors contextuais que situen Catalunya en una posició més fràgil en la lluita contra la pobresa energètica*

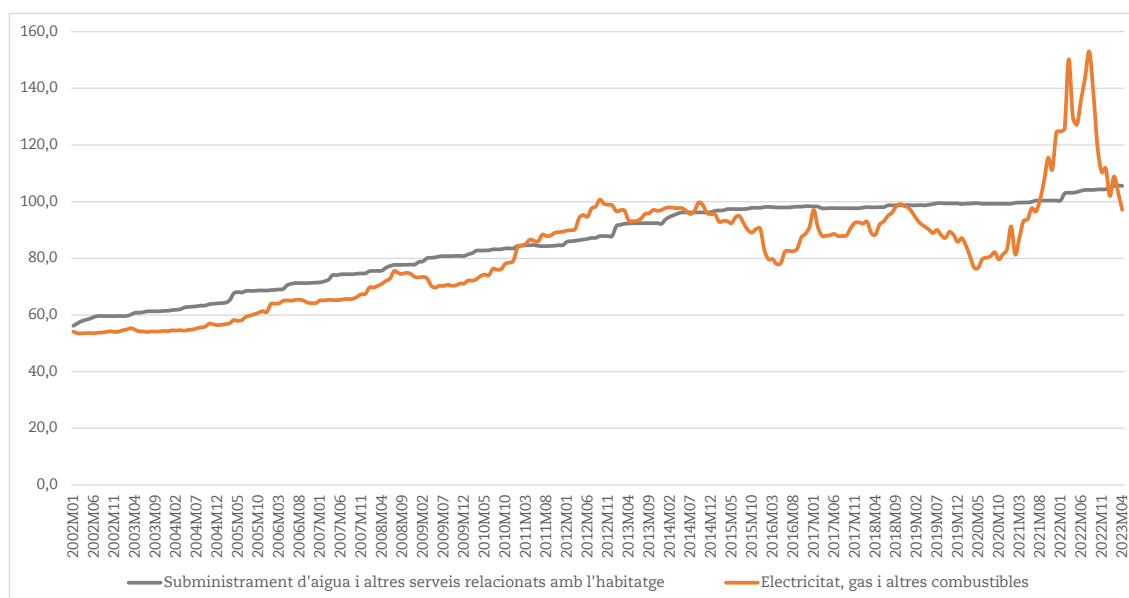
Al llarg de la darrera dècada, per l'impacte a mitjà termini de la crisi econòmica de 2008-2013, per la sortida de la pandèmia de la covid-19 i pels efectes socials i econòmics de la guerra a Ucraïna, s'ha produït un **empobriment de la població**. Aquesta situació es constata a partir dels principals indicadors que mesuren el nivell de riquesa de Catalunya i de la seva població.

En aquest context, a més, en els darrers dos anys, s'ha produït un **increment dels preus de l'energia a escala global sense precedents, com a mínim, en les dues darreres dècades:**

- Els preus han augmentat durant l'any 2022 un 8,0% a Catalunya, i un 2,9% l'any 2021. **En el cas de l'electricitat, el gas i altres combustibles, l'índex de preus de consum (IPC) se situa en el 30,9% l'any 2022, i el 23,4% l'any 2021.**
- El preu mitjà de l'electricitat en el mercat diari ha experimentat durant l'any 2022 un increment exponencial, del 392,7%, dels 34,0 €/MWh als 167,3 €/MWh. Tot i que a partir de març de 2022, el preu de l'electricitat ha tendit a decréixer progressivament i estabilitzar-se, el preu mitjà de l'electricitat continua situant-se per sobre del que hi havia a inici de l'any 2021 i precedents.



Gràfic 4. Evolució de l'IPC en els subministraments d'aigua, electricitat i gas a Catalunya (2002-2023)



Font. Elaboració a partir de dades de l'Institut Nacional d'Estadística (INE).

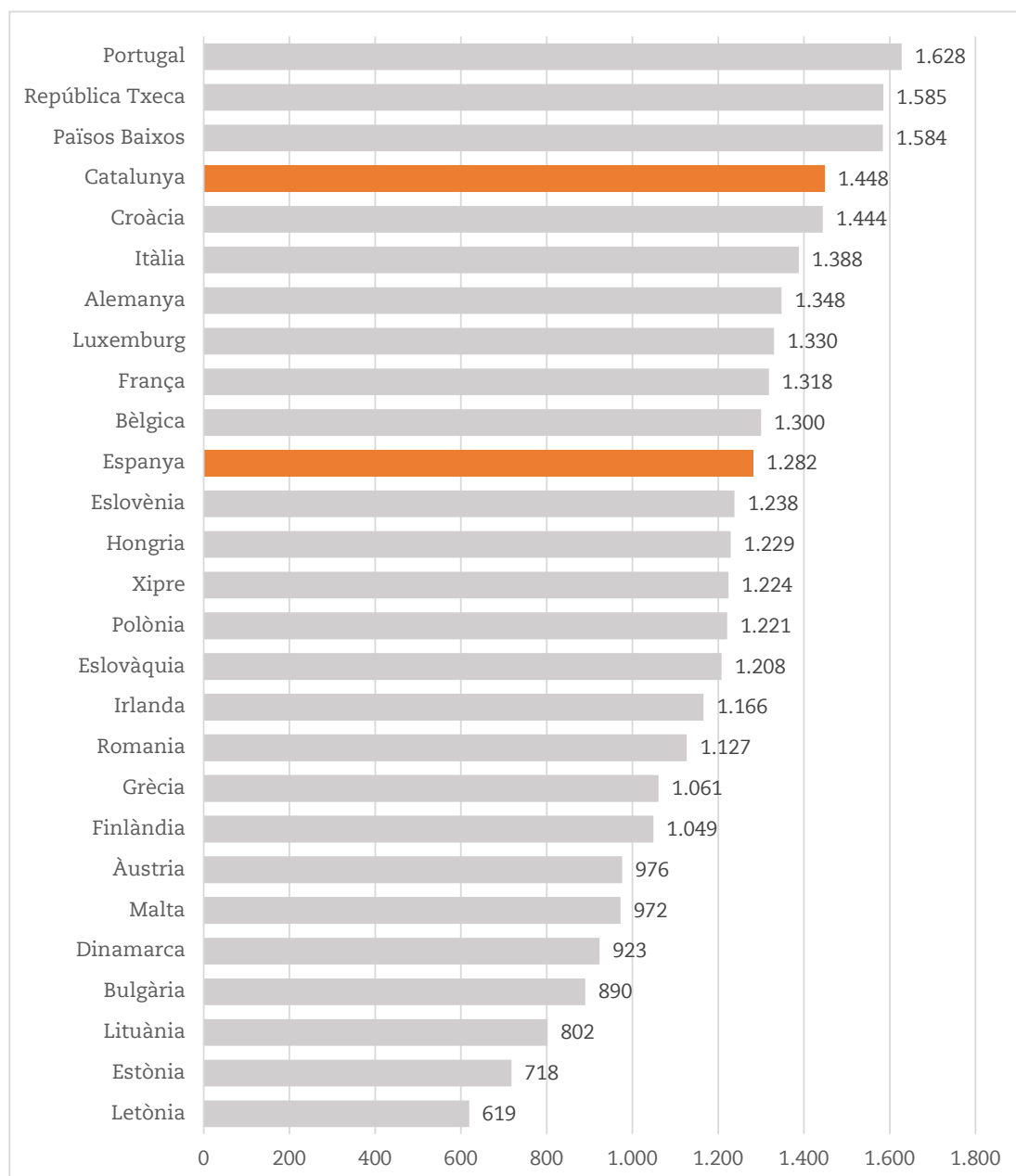
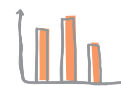
Aquest increment de preus ha augmentat la **despesa de les llars en subministraments d'aigua, electricitat i gas**:

- Aquesta despesa (1.463,41 €) s'ha incrementat un 6,6% pel que fa a abans de la pandèmia (2019), i un 30,4% pel que fa a abans de la crisi econòmica de 2008. Això ha afavorit que la despesa de les llars en subministraments d'energia i aigua hagi passat del 4,17% al 4,62% de 2019 a 2021.

Des d'una perspectiva comparada, Catalunya se situa entre les comunitats autònomes (només darrere de Madrid) i els països europeus (només darrere de Portugal i la República Txeca) amb una despesa de les llars en electricitat, gas i aigua més elevada.



Gràfic 5. Despesa de les llars en electricitat, gas i aigua per persona i per països europeus (2020)



Font. Elaboració a partir de dades d'Eurostat i INE.

Nota. Dades segons l'estàndard de poder adquisitiu (PPS). Les dades d'Irlanda, Portugal, Finlàndia i Romania corresponen a 2015. La dada de Catalunya correspon a una estimació a partir de la despesa de les llars a Catalunya i Espanya.

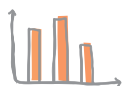
Els elevats nivells de pobresa energètica a Catalunya es produeixen en un context en què **el preu de l'energia a Catalunya i a Espanya és elevat en termes comparats:**

- El preu de l'electricitat i del gas natural per a consum domèstic és més elevat a Catalunya i a Espanya que a la mitjana de la UE. El segon semestre de 2022, el preu minorista mitjà de l'electricitat a Espanya és un 18,0% més elevat que el de la UE; i el del gas, un 38,4% més.
- En els darrers anys, l'augment del cost de l'energia per a consum domèstic ha estat més accentuat a Catalunya i a Espanya que a la mitjana dels països de la UE: en el cas de l'electricitat, l'increment en el període 2020-2022 ha estat del 49,6% a Espanya, i del 33,1% a la UE; en el cas del gas natural, l'increment ha estat del 119,2 % a Espanya i al conjunt de la UE, del 76,3%.

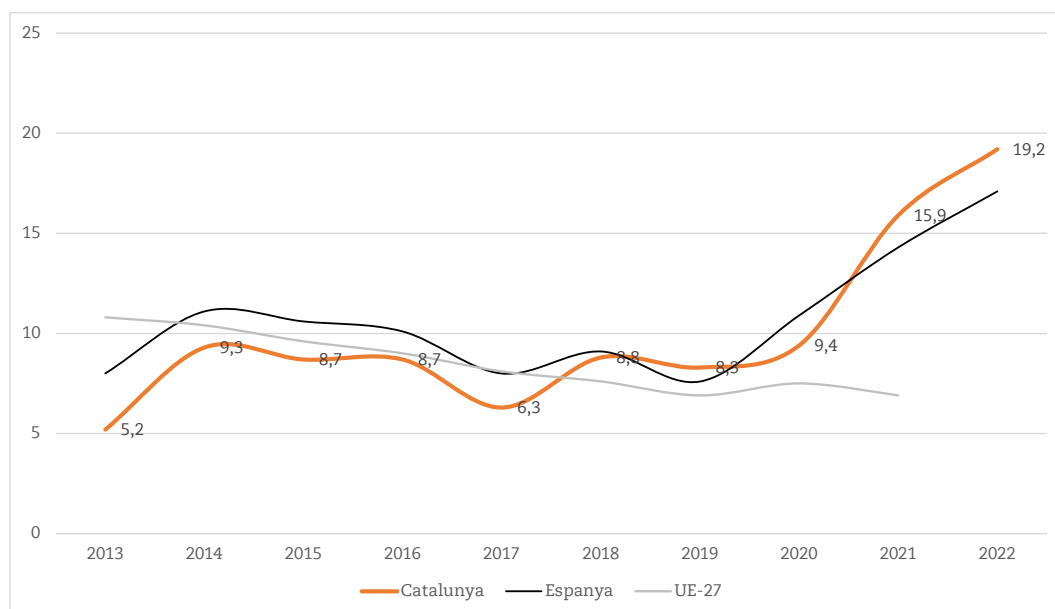
#### *Impacte de la inflació sobre el risc de pobresa energètica en els darrers dos anys*

Els principals indicadors que mesuren la prevalença de la pobresa energètica han presentat una tendència negativa arran de l'augment de preus de l'energia:

- La proporció de població que no es pot permetre mantenir l'habitatge a la temperatura adequada s'ha duplicat en el període 2020-2022: **del 9,4% ha passat al 19,2%**. També ha augmentat la població amb retards en el pagament de despeses relacionades amb l'habitatge i els subministraments de la llar.



**Gràfic 6. Evolució del percentatge de població que no es pot permetre mantenir l'habitatge a temperatura adequada a Catalunya, Espanya i la UE (2013-2022)**



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Catalunya	5,2	9,3	8,7	8,7	6,3	8,8	8,3	9,4	15,9	19,2
Espanya	8	11,1	10,6	10,1	8	9,1	7,6	10,9	14,3	17,1
UE-27	10,8	10,4	9,6	9,0	8,1	7,6	6,9	7,5	6,9	-

Font. Elaboració a partir de dades de l'Idescat i Eurostat.

No obstant això, les mesures adoptades per protegir les persones consumidores vulnerables han fet que no s'hagi incrementat la població amb una despesa desproporcionadament alta en relació amb el nivell d'ingressos, ni la població amb una despesa especialment baixa.

En el període 2019-2022 ha augmentat un 125,1% el nombre de queixes al Síndic de Greuges sobre els subministraments d'energia (s'ha passat de 717 queixes a 1.614), i ha augmentat un 34,5% el nombre de queixes sobre els subministraments d'aigua.

Pel que fa al bo social elèctric i el bo social tèrmic, la institució ha rebut només 106 queixes i consultes entre 2019 i 2022, i s'ha produït un increment del 32,0% en aquest període.

## 2. Mesures adoptades per combatre la pobresa energètica

### Protecció de les persones en situació de vulnerabilitat social

Els principals instruments per combatre les situacions de pobresa energètica són la intervenció sobre els preus dels subministraments bàsics i la prohibició de talls de subministraments.

- **El bo social elèctric és un descompte al subministrament elèctric als consumidors vulnerables.** Prop del 4,6% de les persones consumidores fan ús del bo social (el 2,4% per ser persones consumidores vulnerables severes). A Catalunya, aquesta xifra gira al voltant de les 100.000 llars (del total de 3.029.300 llars de Catalunya).
- A Espanya, l'any 2022 s'ha incrementat en un 26,3% el nombre de llars beneficiàries del bo social respecte de l'any 2018. Aquest increment ha estat especialment significatiu en el cas dels consumidors vulnerables severes, que han augmentat un 39,0% en aquest mateix període.
- **El bo social tèrmic s'aplica per a l'ús de la calefacció i l'aigua calenta o la cuina.** A Catalunya, aquests ajuts beneficien 100.219 llars en situació de vulnerabilitat o risc d'exclusió social (3,3% de les llars catalanes).
- **Les tarifes socials en el rebut de l'aigua es poden aplicar als diferents conceptes que integren la factura** (el preu del servei de subministrament d'aigua domiciliària, la taxa pel servei de clavegueram i el cànon de l'aigua), amb bonificacions i ajudes del preu o amb ampliacions dels trams de consum i mesures d'estalvi.
- Pel que fa al servei de l'aigua i clavegueram, els ajuntaments, com a titulars del servei, tenen autonomia per establir aquestes mesures: respecte al servei d'aigua, el 42% dels municipis tenen bonificacions i ajudes, i el 33%, ampliacions i mesures d'estalvi (85% de la població); respecte al servei de clavegueram, el 2% dels municipis tenen ampliacions i mesures d'estalvi, i el 6%, bonificacions i ajudes.

- Pel que fa al cànon de l'aigua, la tarifa social beneficia unes 85.000 famílies a Catalunya (2,8% de les llars), amb un increment de la població que s'hi acull en els darrers anys. L'Agència Catalana de l'Aigua també preveu, com a mesura d'equitat, la possibilitat d'ampliació dels trams de consum del cànon de l'aigua per a les llars amb quatre o més membres, amb 370.393 persones beneficiàries.
- La possibilitat d'evitar els talls dels subministraments bàsics està avui més garantida gràcies a la Llei 24/2015, de 29 de juliol, del Parlament de Catalunya. Aquesta llei ha evitat molts talls dels subministraments bàsics a les persones que han acreditat la seva situació de vulnerabilitat mitjançant un informe dels serveis socials (200.000 talls de llum entre 2015-2020, segons l'estimació no oficial feta per l'Aliança contra la Pobresa Energètica). En aquest sentit també han estat fonamentals l'acord i el conveni de cooperació signats entre la Generalitat de Catalunya i Endesa (2021), i la normativa estatal adoptada per la covid-19 i la guerra a Ucraïna.

### Avenços significatius en la lluita contra la pobresa energètica en la conjuntura actual

El 2013 la institució del Síndic va publicar el primer informe sobre la pobresa energètica a Catalunya, amb recomanacions diverses als poders públics per fer front a un problema que aleshores ja era protagonista de polítiques públiques en diversos estats de la UE.

En aquests deu anys s'ha avançat notablement amb l'aprovació de diverses lleis i normes, i amb la posada en marxa de recursos i serveis per atendre la vulnerabilitat energètica, especialment per part de les administracions locals. Tanmateix, des de la perspectiva de la nostra institució –que treballa per garantir el dret de les persones als subministraments bàsics a un preu assequible i en uns paràmetres de consum raonables–, encara queden qüestions importants pendents de resoldre.

En l'àmbit normatiu destaca l'aprovació del Parlament de Catalunya de la **Llei 24/2015, de mesures per afrontar la pobresa energètica. És una norma pionera i única al panorama normatiu estatal i ha permès evitar molts talls dels subministraments bàsics a les persones que han acreditat, mitjançant un informe dels serveis socials, la seva situació de vulnerabilitat.** Pel que fa a l'aplicació d'aquesta llei, cal valorar adequadament l'acord i el conveni de cooperació signats entre la Generalitat de Catalunya i Endesa el març de 2021. D'altra banda, també cal valorar la regulació dels procediments per instal·lar comptadors socials d'aigua en alguns municipis.

També ha estat fonamental en aquest sentit la normativa estatal adoptada arran de la covid-19 i, posteriorment, de la guerra a Ucraïna, per impedir els talls dels subministraments bàsics a les persones vulnerables, per ampliar l'abast del bo social a més col·lectius en dificultats, i també per ampliar l'import previst de

descompte (del 25% al 40% en el cas dels consumidors vulnerables i del 65% al 80% en el cas dels consumidors severos) i reduir l'IVA i altres impostos de les factures dels subministraments bàsics. A més, s'ha limitat el preu màxim de la bombona de butà i s'ha establert un topall del gas en el mercat majorista. I cal no oblidar que el 2018 es va crear el bo social tèrmic, per ajudar a fer front a les despeses de calefacció a tothom que fos beneficiari del bo social elèctric.

Finalment, tant la legislació estatal com la catalana han reforçat la figura del **consumidor vulnerable i la seva protecció**. Amb caràcter general, s'ha regulat la rescissió dels serveis de manteniment de l'electricitat o el gas i s'ha prohibit la comercialització porta a porta de l'electricitat i el gas.

### 3. Reptes pendents en la lluita contra la pobresa energètica

#### Dificultats en la tramitació del bo social elèctric

- Per accedir al bo social elèctric, la persona interessada ha de saber que ha de tenir contractada la tarifa regulada i presentar a l'empresa comercialitzadora certa documentació (fotocòpia del DNI o NIE, llibre de família o certificat de naixement o de matrimoni expedit pel Registre Civil, certificat d'empadronament, títol de família nombrosa, etc.). Cal "desburocratitzar" la tramitació d'aquest bo social.
- **El bo social elèctric no s'aplica automàticament als habitatges socials.**

#### Falta d'agilitat en el pagament del bo social tèrmic

- El darrer semestre de 2022 no s'havia fet el pagament de l'import corresponent al 2021. La gestió burocràtica del bo social tèrmic requereix que l'Estat espanyol faci a temps la transferència de l'aportació econòmica a les comunitats autònomes –que en gestionen el pagament–, i això alenteix la transferència de l'ajut a les persones vulnerables.

#### Manca de mesures per garantir els subministraments bàsics en situacions d'exclusió residencial

- **Hi ha persones que queden excloses de les mesures de lluita contra la pobresa energètica.** Aquestes persones són les que resideixen en règim d'ocupació en precari en habitatges o assentaments, especialment quan el consumidor real no coincideix amb el titular del contracte, o quan no hi ha un consumidor regularitzat i un contracte de subministrament, en cas de connexió il·legal a la xarxa.
- Les persones en habitatges ocupats tenen dificultats per empadronar-se, cosa que fa que no compleixin el requisit de l'empadronament, necessari per gestionar bons socials per a les tarifes dels subministraments bàsics, per

activar els contractes, o per negociar l'alta dels subministraments mitjançant els anomenats comptadors socials, per als casos dels habitatges que no els tenen d'alta.

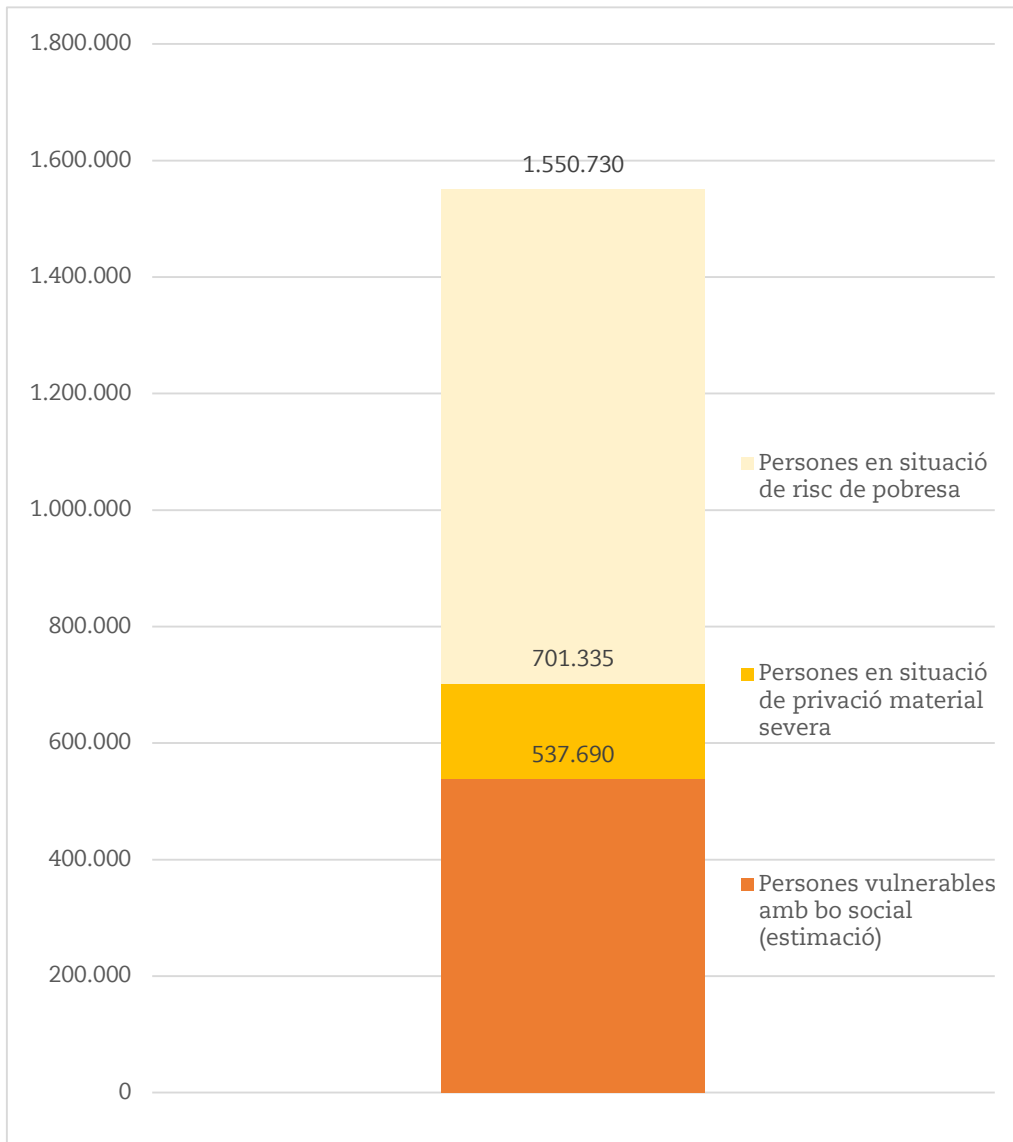
- Encara hi ha ens locals de Catalunya que no tenen establerts els procediments per a la instal·lació provisional de comptadors d'aigua per a persones o unitats familiars en risc d'exclusió residencial.

### Dèficits de cobertura i d'intensitat del bo social elèctric

- El llindar d'elegibilitat establert per al bo social elèctric (consumidor vulnerable) se situa per sobre del llindar de risc de pobresa per a les unitats amb un únic adult, però per sota per a les unitats de convivència amb dos adults. **A priori, doncs, una part de les famílies sota el llindar de risc de pobresa no poden accedir a aquest bo social.**

- S'estima que, com a mínim, prop de dues terceres parts de la població en situació de risc de pobresa (65,3%) i prop d'una quarta part de la població en situació de privació material severa (23,3%) no accedeixen a aquest bo social.

Gràfic 7. Estimació de la cobertura del bo social a Catalunya (2022)



Font. Elaboració a partir de dades de l'Idescat, de l'INE (Enquesta continua de llars) i de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.

- El llindar de renda per determinar la situació d'exclusió residencial i per assegurar la cobertura de les mesures per combatre la pobresa energètica és més elevat que el llindar d'elegibilitat establert per al bo social. L'aplicació d'aquesta previsió podria comportar la paradoxa que persones o unitats de convivència a qui s'està evitant el tall de subministrament per estar en situació de pobresa energètica no tenen dret d'accés al bo social.
- El llindar d'elegibilitat de la persona consumidora vulnerable severa se situa per sota de l'indicador de renda de suficiència econòmica de Catalunya (IRSC). Hi ha persones amb insuficiència de renda per satisfer les necessitats bàsiques, doncs, que no poden accedir als descomptes previstos per a la consideració de consumidors vulnerables severos.

- Els descomptes ordinaris establerts del 25% per als consumidors vulnerables i del 40% per als consumidors vulnerables severos no permeten situar necessàriament el pes de la factura d'electricitat als nivells de despesa mitjana sobre el pressupost familiar (2,65%). En canvi, **els descomptes establerts fins al 31 de desembre de 2023, que són del 65% i 80%, sí que permeten, amb caràcter general, situar el pes de la factura de l'electricitat sobre el pressupost familiar per sota la mitjana del 2,65%.**

### Manca de desplegament reglamentari de la Llei 24/2015

- La Generalitat de Catalunya encara no ha dut a terme el desplegament reglamentari de l'article 6 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, en tots els punts necessaris per garantir de manera efectiva els drets de les persones vulnerables que empara la Llei. Aquest desplegament ha de permetre regular el protocol de comunicació entre els serveis socials bàsics i les empreses comercialitzadores.

### Millora i extensió dels convenis de la Generalitat amb empreses subministradores

- La Llei 24/2015, de 29 de juliol, determina que les administracions públiques han d'establir acords o convenis amb les companyies de subministrament d'aigua potable, de gas i d'electricitat per garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o que els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims. Aquest acord existeix actualment amb l'empresa Endesa, amb una valoració globalment positiva per part d'aquesta institució. Ara bé, transcorreguts dos anys de la signatura, cal que les dues parts signants n'analitzin el grau de compliment i n'avaluin les accions pendents.
- No hi ha acords amb altres empreses subministradores més enllà del grup Endesa, per la qual cosa seria desitjable signar acords amb els altres grups empresarials que tenen una elevada quota de mercat a Catalunya (com Naturgy o Iberdrola).

### Provisionalitat de les mesures de lluita contra la pobresa energètica

- Les mesures establertes durant l'estat d'alarma i arran de la guerra a Ucraïna, com ara la prohibició de la suspensió de subministrament per als consumidors vulnerables, han estat prorrogades fins al 31 de desembre de 2023 per l'article 4 del Reial decret llei 20/2022, de 27 de desembre, però no tenen garantia de continuïtat. També està prevista fins al 31 de desembre de 2023 la reducció del tipus de gravamen de l'IVA al 5% en l'electricitat i el gas, i les altres mesures adoptades per l'Estat per reduir la factura elèctrica, com són la suspensió de l'impost sobre el valor de la producció d'energia elèctrica i la reducció del 5% al 0,5% del tipus de gravamen de l'impost especial sobre l'electricitat.



## Altres febleses o disfuncions pendents

- **Manca de previsió de les situacions sobrevingudes.** Per comptabilitzar la renda de la unitat de convivència, s'adopta com a període el darrer any finalitzat, no pas l'any en curs, a través de la presentació de la declaració de la renda o de les dades que disposa l'Agència Tributària dels membres de la unitat de convivència. Aquest criteri pot deixar fora del bo social elèctric persones que experimenten canvis en la seva situació socioeconòmica al llarg de l'any per causes sobrevingudes.
- **Manca de regulació adequada del servei d'aigua.** Hi ha municipis que, tot i tenir un reglament municipal regulador del subministrament d'aigua, no aborden problemàtiques existents en garantia dels drets de les persones. No es vetlla prou per garantir una clara comprensió de totes les factures: ni de les factures periòdiques del servei de subministrament d'aigua ni de les factures per l'alta del servei.
- **Dificultats per garantir un servei d'aigua a un preu assequible.** L'objectiu de la política tarifària és cobrir el cost del servei, incentivar l'estalvi d'aigua i fixar un preu assequible per a tothom per garantir l'accés al servei d'aigua. Alguns municipis incorporen a la factura de l'aigua conceptes que no formen part del cicle de l'aigua.
- **Manca d'una xarxa territorial d'acompanyament a les famílies amb risc de pobresa energètica.**
- **Dificultats per comprovar les situacions de vulnerabilitat.** La Llei 24/2015, de 29 de juliol, estableix que les empreses s'han de coordinar amb les administracions locals (en aquest cas, els serveis socials), però les administracions locals no sempre tenen el registre de les persones en situació de vulnerabilitat del seu municipi. Les empreses tenen dificultats per contrastar amb l'Administració si persones amb impagaments tenen la consideració de consumidor en risc d'exclusió residencial.
- **Discriminació positiva de les famílies nombroses sense tenir en compte la renda.**
- **Dificultats en la comprensió de les factures de subministraments bàsics.**
- **Manca d'adhesió al sistema arbitral de consum per part d'operadors privats que gestionen serveis d'aigua.**

## 4. Recomanacions

### Recomanacions a la Generalitat de Catalunya

#### Donar compliment a l'acord i el conveni signats entre la Generalitat i Endesa

Revisar, després de dos anys de la seva aprovació, el compliment de l'acord i el conveni signats entre la Generalitat i Endesa, desenvolupat en el marc de l'aplicació de l'article 6.3 de la Llei 24/2015, que determina que les administracions públiques han d'establir els acords o convenis necessaris amb les companyies de subministrament d'aigua potable, de gas i d'electricitat per garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o que els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims.

#### Impulsar la signatura d'acords i convenis entre la Generalitat i altres empreses subministradores

Promoure acords i convenis amb les empreses subministradores, en compliment de l'article 6.3 de la Llei 24/2015, per tal que les persones vulnerables que tinguin contractats serveis bàsics amb altres empreses que no siguin Endesa també puguin gaudir dels "ajuts a fons perdut" o "els descomptes molt notables en el cost dels consums mínims" previstos a la Llei.

#### Apostar per la mediació per resoldre el problema del deute existent de les persones vulnerables

Més enllà de les mesures sobre la gestió dels deutes que s'inclouen als acords entre la Generalitat i Endesa d'abril de 2021, impulsar els mecanismes de mediació i arbitratge per arribar a un acord sobre el pagament del deute de les persones i unitats familiars amb les empreses subministradores. Igualment, seria convenient adoptar criteris anàlegs per al pagament dels deutes que es puguin generar en un futur.

#### Agilitar el pagament del bo social tèrmic

Garantir, en coordinació amb l'Administració de l'Estat, la tramitació àgil i menys burocràtica del pagament del bo social tèrmic a les persones vulnerables que en són beneficiàries, per garantir l'eficàcia de l'ajut.

### Desplegar reglamentàriament la Llei 24/2015

Aprovar el desplegament reglamentari de l'article 6 de la Llei 24/2015, per desenvolupar el procediment que han de seguir les empreses subministradores i els serveis socials, i garantir de manera efectiva els drets de les persones vulnerables que empara la Llei; i, més específicament, concretar la documentació, el format i la durada de l'informe emès pels serveis socials, i definir la garantia de la seguretat jurídica a persones usuàries, administracions públiques i empreses subministradores.

### Constituir un òrgan específic sobre pobresa energètica a l'Administració de la Generalitat

Impulsar la constitució d'un òrgan de la Generalitat que defineixi, impulsi o coordini les polítiques públiques referents a la pobresa o vulnerabilitat energètica. Actualment no existeix aquesta figura, tot i que Catalunya ha estat pionera en l'aprovació d'una legislació en la matèria (Llei 24/2015).

### Implantar en el territori una xarxa d'oficines o punts d'assessorament sobre la pobresa energètica i els subministraments bàsics

Promoure una xarxa per oferir informació, atenció i intervenció a les persones vulnerables, perquè puguin conèixer i exercir els seus drets. Aquesta xarxa també hauria de servir per detectar situacions de pobresa energètica i, per tant, per reduir-la, a banda de col·laborar amb les persones afectades per millorar l'eficiència energètica dels seus habitatges.

## Recomanacions a l'Estat

### Facilitar la tramitació del bo social elèctric

"Desburocratitzar" la tramitació del bo social elèctric; és a dir, superar la complexitat dels tràmits, especialment per a les persones vulnerables, i simplificar la documentació que cal aportar. Per a les persones consumidores vulnerables és complex recopilar aquesta informació i sovint l'Administració ja la té en el seu poder.

### Aplicar automàticament el bo social elèctric als habitatges socials

Garantir que les persones que resideixen en habitatges socials puguin disposar del bo social elèctric directament, per la situació d'exclusió residencial que pateixen; facilitar-ne la tramitació, i garantir que en situació de vulnerabilitat social s'hi té accés.

### Mantenir la reducció de l'IVA per als consumidors vulnerables

Mantenir un tipus d'IVA reduït del 5% per a les persones vulnerables en els subministraments d'electricitat i gas. Aquesta reducció es va adoptar inicialment per mitjà del Reial decret llei 12/2021, de 24 de juny, i el Reial decret llei 20/2022, de 27 de desembre, la va prorrogar fins al 31 de desembre de 2023.

### Mantenir la impossibilitat de suspensió del subministrament per als consumidors vulnerables

Donar continuïtat en l'ordenament jurídic estatal a la garantia dels subministraments bàsics prevista per l'article 29 del Reial decret llei 11/2020, de 31 de març, pel qual s'adopten mesures urgents complementàries en l'àmbit social i econòmic per fer front a la covid-19, i també a la prohibició de la suspensió del Reial decret llei 8/2021 dels subministraments d'electricitat, aigua i gas a les persones vulnerables, prorrogada actualment fins al 31 de desembre de 2023.

### Establir un preu social per a la bombona de butà per als consumidors vulnerables

Modificar la legislació d'hidrocarburs per establir un preu social de la bombona de butà per als consumidors vulnerables (un cop finalitzi el règim de limitació dels preus màxims vigent fins al 30 de desembre de 2023).

### Establir uns límits de renda en el bo social elèctric per a famílies nombroses

Establir un criteri de renda per determinar l'accés de les famílies nombroses al bo social elèctric, amb l'objectiu de poder destinar aquests recursos a millorar la cobertura i la intensitat d'aquest descompte les situacions de més de vulnerabilitat.

### Garantir que les persones entenen les factures dels subministraments bàsics

Establir un model de factura elèctrica que compti amb un disseny que tingui presents els principis d'accessibilitat, lectura fàcil i llenguatge planer, i que permeti garantir que els consumidors entenen el seu contingut.

## Recomanacions a les administracions locals

### Garantir el dret al subministrament d'aigua a un preu assequible i dins dels paràmetres de consum responsable

D'acord amb la Directiva marc de l'aigua, establir una estructura tarifària progressiva i tarifes socials segons uns paràmetres de consum responsable de l'aigua. Aquesta estructura tarifària ha de ser inclusiva, de manera que tingui en compte les realitats socials i minimitzi les situacions d'endeutament.

### Aprovar un reglament del servei de subministrament d'aigua i fer-ne difusió

Garantir que les administracions locals disposen de reglaments sobre el servei de subministrament d'aigua, amb mesures adreçades a les persones vulnerables, i que els publiquen al web municipal.

### Incloure als reglaments els criteris per a la instal·lació de comptadors provisionals d'aigua en habitatges ocupats

Ateses les competències dels ajuntaments en el subministrament d'aigua, establir els procediments per a la instal·lació provisional de comptadors d'aigua per a persones o unitats familiars en risc d'exclusió residencial, com ara quan hi ha una situació d'ocupació sense títol habilitant d'habitatges desocupats.

### Excloure de la factura de l'aigua els conceptes que no formin part del cicle de l'aigua

Atès que en la factura hi trobem altres conceptes que no tenen relació amb el cicle hídric, com ara la recollida de residus, excloure de la factura de l'aigua aquests conceptes que no formen part del cicle de l'aigua; entre altres factors, per minorar la càrrega econòmica que suposa el pagament d'aquestes factures.

### Fer que les factures del subministrament d'aigua siguin clares i entenedores

Millorar el contingut de les factures del subministrament d'aigua perquè siguin clares i continguin informació suficient; incloure-hi, per exemple, avisos en casos de fuita o excessos de consum. La legislació de protecció dels consumidors i usuaris per situacions de vulnerabilitat social i econòmica reforça aquesta proposta. Aquesta claredat cal aplicar-la tant a la facturació periòdica com a les factures d'accés o alta del servei.

### Promoure l'adhesió a l'arbitratge de consum

Garantir que les entitats o empreses privades que gestionen els subministraments bàsics s'adhereixin a l'arbitratge de consum, tal com ho reclama el Codi de consum de Catalunya.

## Recomanacions a les empreses subministradores

### Facilitar el pas dels consumidors vulnerables a les tarifes regulades d'electricitat (PVPC) i gas (TUR)

A causa de la complexitat de la matèria i de la desinformació que afecta la majoria de les persones, víctimes sovint de missatges contradictoris, cal que les empreses comercialitzadores informin adequadament els consumidors sobre el preu que ofereixen, els conceptes de la factura que han de pagar, les possibilitats d'acollir-se al bo social i les diferents modalitats tarifàries en funció de si s'acullen a tarifes regulades o al mercat lliure.

### Impulsar la signatura de convenis amb l'Administració de la Generalitat en aplicació de la Llei 24/2015

En l'actualitat només el grup Endesa ha signat acords i convenis amb la Generalitat de Catalunya. Altres companyies amb una forta implantació a Catalunya, com són Naturgy o Iberdrola, no han establert aquests acords o convenis.

Tal com s'ha dit anteriorment per a la Generalitat de Catalunya, cal garantir la disponibilitat de les empreses subministradores de serveis bàsics per acordar i subscriure aquests informes per donar compliment a l'article 6.3 de la Llei 24/2015.

### Reforçar la comunicació entre les empreses gestores del servei, els serveis socials, les entitats socials i els organismes de defensa dels consumidors

Amb la voluntat de donar a conèixer a la població general els ajuts a potencials col·lectius vulnerables, les entitats subministradores haurien de valorar la utilitat d'incloure en la factura informació sobre l'existència d'ajuts.

A més, administracions públiques i empreses subministradores han de tenir ben present que el Codi de consum de Catalunya atribueix una protecció especial a determinats col·lectius en les seves relacions de consum, com ara els infants i els adolescents, la gent gran, les persones malaltes, les persones amb discapacitats i qualsevol altre col·lectiu en situació d'inferioritat o indefensió especials.

### Evitar les gestions de recobriment de deutes als consumidors vulnerables

El subministrament d'electricitat, aigua o gas és un servei bàsic, d'acord amb la Llei 22/2010 del Codi de consum de Catalunya. Això obliga les empreses a oferir una protecció especial als consumidors, i les administracions de consum han de vetllar perquè això és compleixi.



**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
[sindic@sindic.cat](mailto:sindic@sindic.cat)  
[www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)