GUIA DELS DRETS ENERGÈTICS

Pla d'Inclusió i Cohesió Social

Ajuntament de Valls
Regidoria
d'Acció Comunitària

CONEIXES ELS TEUS DRETS ENERGÈTICS? SAPS QUÈ PAGUES A LES FACTURES DE SUBMINISTRAMENT? SAPS QUÈ ÉS LA POBRESA ENERGÈTICA?

L'accés que tenim a l'energia està directament lligat al benestar de les persones. Els subministraments d'energia tenen un caràcter bàsic.

Posem a les teves mans aquesta guia que pretén ser una eina per entendre aquest fenomen i poder donar resposta a la realitat individual.

És important saber que els teus drets energètics estan garantits per la Llei 24/2015. La llum, l'aigua i el gas són un dret bàsic i tothom hi té garantit l'accés. Així ho recull la llei, que també protegeix les llars vulnerables per evitar el tall de subministrament mentre duri la situació de vulnerabilitat.

Volem que aquesta guia arribi a les mans de tota la ciutadania perquè tothom pugui conèixer els seus drets.

ÍNDEX

1. COM PODEM ESTALVIAR ENERGIA?

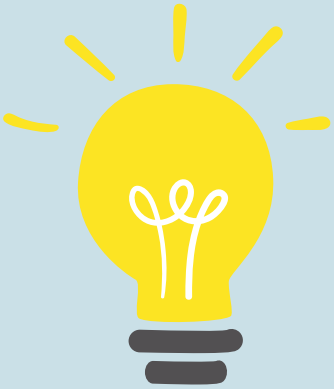
2. PUC OPTIMITZAR LA POTÈNCIA?

3. LA DISCRIMINACIÓ HORÀRIA M'AJUDA A PAGAR MENYS?

4. TINC DRET A UN BO SOCIAL?

5. PUC TENIR BONIFICACIONS EN AIGUA?

6. QUINS SÓN ELS MEUS DRETS ENERGÈTICS?



1

COM PODEM ESTALVIAR ENERGIA?

LLUM · AIGUA · GAS

CONSELLS PER ESTALVIAR 1

Amb petits gestos podràs reduir el teu consum energètic.

EL CONSUM MITJÀ D'ENERGIA A LA LLAR ES DISTRIBUEIX EN:

- 48% CLIMATITZACIÓ

- 20% AIGUA CALENTA

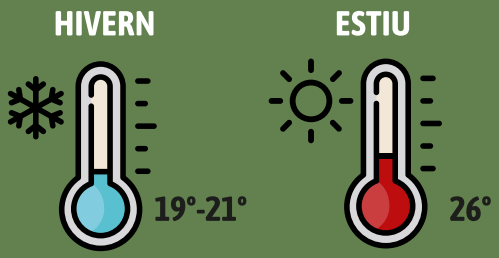
- 16% IL·LUMINACIÓ

- 13% ELECTRODOMÈSTICS I APARELLS ELÈCTRICS

- 3% CUINA

CONSELLS:

Si **mantens una temperatura** de confort adequada, no consumeixes energia en excés. A l'hivern és d'entre 19° i 21°, i a l'estiu, de 26°. Cada grau de més o de menys pot fer variar el consum energètic un 8%.

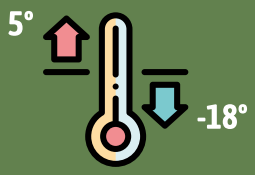


Si et **dutxes** en comptes de banyar-te, estalviaràs un 65% d'energia i d'aigua.

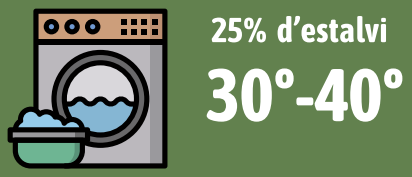
Substitueix les bombetes incandescents per **bombetes de baix consum i de LED.** Són una mica més cares però gasten un 25% menys i duren 10 vegades més.

Utilitza **electrodomèstics** de baix consum. Podeu estalviar fins un 40% del consum elèctric. Els aparells domèstics porten una etiqueta que classifica aparells de la A, els que consumeixen menys, a la G, els que consumeixen més.

És convenient no regular **la temperatura del frigorífic** per sota dels 5° i la del congelador per sota dels -18°.



Regula **la temperatura de la rentadora** a 30° o 40° en lloc de 90°; consumiràs entre 3 i 4 vegades menys electricitat.



Posa el **rentavaixelles**. Rentar els plats a mà amb aigua calenta pot resultar fins a un 60% més car que fer-ho amb el rentavaixelles.

Si **tapes** les olles, les paelles i les cassoles mentre cuines, podràs estalviar un 20% d'energia.

Utilitza el **microones** en lloc de fer servir el forn convencional. Estalviaràs entre un 60-70% d'energia.

Quan et desplaces també consumeixes energia...
Sempre que puguis, camina, ves amb bicicleta o utilitza el transport públic. Si necessites un vehicle particular, pots mirar de compartir-lo i valorar l'opció d'adquirir un vehicle elèctric: estalviaràs diners i reduiràs emissions.

Pla d'Inclusió i Cohesió Social

Ajuntament de Valls
Regidoria
d'Acció Comunitària

TRUCS PER ESTALVIAR I CUIDAR L'AIGUA CADA DIA!

L'aigua és un recurs escàs.

Menys d'un 1% de l'aigua del planeta és dolça.

El seu repartiment és desigual.

El 50% de la població mundial no té accés a un sistema d'abastament d'aigua potable

ESTALVIA AIGUA

SI EN FAS UN ÚS RESPONSABLE, POTS ESTALVIAR CENTENARS DE LITRES D'AIGUA CADA DIA.

01 Tanca la dutxa i l'aixeta mentre t'ensabones les mans, et rentes les dents o t'afaites

Estalvi: 10-20 litres minut

02 Dutxa't en comptes de banyar-te.

Estalvi: 100 litres

03 Prem el botó del vàter. Tenint en compte que ja no hi ha vàters amb cadenes sinó amb altres mecanismes, potser és millor utilitzar una altra fórmula.

Estalvi: 10-15 litres per cisterna

04 Utilitza la rentadora i el rentaplats només quan siguin plens

Estalvi: 170 litres per un ús de la rentadora i 50 per un ús de rentavaixelles

05 Arregla totes les aixetes i cisternes que gotegin

Estalvi: una aixeta, 50 litres al dia, i una cisterna, fins a 250

06 Utilitza aparells amb etiqueta ecològica

Renova aixetes, dutxes i cisternes per altres més modernes i eficients

07 No facis servir l'aigua de l'aixeta per descongelar aliments

08 Planta arbustos i plantes autòctons

Són igualment decoratius i consumeixen menys aigua.

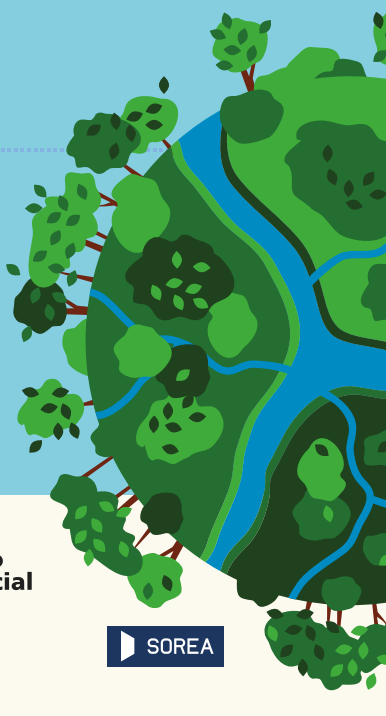
09 Utilitza l'escombra en lloc de la mànega per netejar patis i terrasses

10 Intenta regar a primera hora del matí o al capvespre

Si regues en hores de sol, el 30% de l'aigua s'evapora

11 Renta el cotxe en rentadors automàtics

Fan un ús eficient de l'aigua. I si rentes a mà, fes servir una galleda i utilitza la mànega només per esbandir



Ajuntament de Valls
Regidoria d'Acció Comunitària

Pla d'Inclusió i Cohesió Social

SOREA

2 PUC OPTIMITZAR LA POTÈNCIA?

CONSELLS PER ESTALVIAR 2

La potència també és motiu d'estalvi.

COM SABER QUINA POTÈNCIA TINC?

Aquesta informació la trobaràs tant al contracte amb la companyia subministradora com en qualsevol factura d'electricitat. La potència que tenim contractada s'expressa en kW. Com més potència tenim més cost té.

COST FIX ANUAL

POTÈNCIA	COST APROXIMAT*
1,1 kW	62 €/any
2,3 kW	123 €/any
3,4 kW	184 €/any
4,6 kW	246 €/any
5,7 kW	307 €/any
6,9 kW	369 €/any
8,0 kW	427 €/any
9,2 kW	492 €/any
9,9 kW	535 €/any

* Els preus estan calculats per 42,04 €/kW i any sumant-hi l'impost d'electricitat (5,11%) i l'IVA (21%)

El consum mitjà a Catalunya es troba al voltant dels 8.000 kWh anuals (incloent totes les formes d'energia) per a una família de 4 membres.

COM PUC MESURAR SI TINC LA POTÈNCIA CORRECTA?

Pots fer ús de la taula següent per identificar els aparells de més potència que tens a casa:

Potència	Dimensió Llar	Climatització	Ús dels electrodomèstics	Tipus electrodomèstics
2,3 kW	Petita	No	Ús baix	Petits electrodomèstics, nevera i rentadora
3,4 kW	Petita/ Mitjana	No	Ús mitjà	Petits electrodomèstics, nevera, rentadora, escalfador d'aigua
4,6 kW	Mitjana	No	Ús mitjà	Petits electrodomèstics, nevera, rentadora, escalfador d'aigua + forn elèctric i placa de cocció o rentaplats
5,75 kW	Mitjana	En ocasions	Ús mitjà	Petits electrodomèstics, nevera, rentadora, escalfador d'aigua + forn elèctric i placa de cocció o rentaplats + assecadora
6-10 kW	Mitjana/ Gran	Sí	Ús intensiu	Petits electrodomèstics, nevera, rentadora, escalfador d'aigua + forn elèctric i placa de cocció o rentaplats + assecadora
>10 kW	Gran	Sí (aire condicionat +radiadors elèctrics)	Ús intensiu	Petits electrodomèstics, nevera, rentadora, escalfador d'aigua + forn elèctric i placa de cocció o rentaplats + assecadora

COM PUC REDUIR LA POTÈNCIA CONTRACTADA?

1R AVALUA LA POTÈNCIA A CONTRACTAR SEGONS L'ÚS.

2N TRUCA A LA COMPANYIA I DEMANA D'ABAIXAR LA POTÈNCIA.

Cal tenir en compte:

• Si la instal·lació s'adequa a la normativa vigent del Reglament electrotècnic de baixa tensió (REBT, 2002), es farà el canvi amb un cost aproximat d' 11 € (IVA inclòs). En aquest cas el canvi és molt ràpid. El cost d'adequació s'inclourà en el rebut següent i la companyia canviarà la protecció que hi ha al comptador.

• Si és una instal·lació de més de vint anys, la companyia demanarà un certificat d'instal·lació elèctrica de baixa tensió (BRIE). Aquest paper l'ha de fer una persona autoritzada i el preu oscil·la entre els 80 i els 130 €, segons el cas.

• Si la instal·lació és molt antiga, la persona autoritzada pot indicar la necessitat de fer reformes en la instal·lació per poder emetre el certificat d'instal·lació elèctrica de baixa tensió (CIE). Aquesta reforma és necessària per efectuar el canvi de potència, tot i que generalment implica despeses superiors als 1.600 €.

QUINS TIPUS DE MERCAT HI HA?

El **mercat regulat** és la tarifa PVPC (Preu Voluntari al Petit Consumidor), amb un preu que canvia hora a hora i dia a dia segons l'equilibri oferta-demanda entre els qui produeixen energia (la companyia generadora) i els qui la venen al consumidor (la comercialitzadora).

El **mercat lliure** és el preu que fixa l'empresa, que el publicita i el posa al contracte, tal com passa amb altres serveis. Al mercat lliure el preu del kWh és el que posa en el teu contracte.

La **tarifa PVPC** (mercat regulat) és l' opció més barata per als petits consumidors –llars i pimes– quan contracten el subministrament, segons un estudi que ha fet la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC).

Ajuntament de Valls
Regidoria
d'Acció Comunitària

Pla d'Inclusió
i Cohesió Social

3

LA DISCRIMINACIÓ HORÀRIA M'AJUDA A PAGAR MENYS?

CONSELLS PER ESTALVIAR 3

Els horaris ens poden ajudar a estalviar.

QUÈ ÉS LA MODALITAT DE DISCRIMINACIÓ HORÀRIA?

És una modalitat de tarifa que es caracteritza per facturar l'electricitat a dos preus diferents en funció de l'hora del dia. El que la fa interessant és el fet que l'energia en les hores anomenades vall és més d'un 50% més barata.

HIVERN

Període vall (barat): de 22 a 12 h
Període punta (car): de 12 a 22 h

ESTIU

Període vall (barat): de 23 a 13 h
Període punta (car): de 13 a 23 h

COM DEMANAR-HO?

Només cal trucar a la companyia i sol·licitar-ho: totes les companyies l'ofereixen. Malgrat que la modificació de la tarifa és gratuïta, a vegades per fer-la efectiva es requereix dur a terme una modificació en el comptador que, segons l'Ordre ITC/3519/2009, té un cost associat de 9,04 € més IVA.

CAL ANAR AMB COMPTE AMB AQUESTA TARIFA

Surt a compte sempre que se superi el 30% de consum en hores Vall.

Pla d'Inclusió i Cohesió Social

Ajuntament de Valls
Regidoria d'Acció Comunitària

4

TINC DRET A UN BO SOCIAL?

El bo social és un dret per pagar menys.

Què és el bo social ?

El bo social s'aplica sempre sobre la tarifa regulada PVPC (fixada per l'Estat per als clients del mercat regulat) i sempre que la potència contractada no sigui superior als 10kW. És una tarifa social que implica un descompte (que oscil·la entre el 25 i el 40%) en la factura elèctrica. S'aplica als termes de potència (part fixa) i consum (part variable), i per tant no inclou la part corresponent als impostos. Hi poden accedir les persones consumidores domèstiques en funció de la seva renda i situació personal.

Rendes Màximes	Consumidor vulnerable 25% de descompte	Consumidor vulnerable sever 40% de descompte	Límits de consum anuals
Unitat familiar sense menors	11.279,39€	5.639,69€	1.380 kW
*Circumstàncies especials	*15.039,18€*	*7.519,59€*	
Unitat familiar amb 1 menor	15.039,18€	7.519,59€	1.932 kW
*Circumstàncies especials	*18.789,98€*	*9.399,49€*	
Unitat familiar amb 2 menors	18.789,98€	9.399,49€	2.346 kW
*Circumstàncies especials	*22.558,77€*	*11.279,39€*	
Família nombrosa	TOTES	15.039,18€	4.140 kW
Pensionistes	*Pensió mínima per jubilació o incapacitat+ màxim 500€ any*	7.519,59€	1.932kW

Consumidor vulnerable en risc d'exclusió social	*Persona o família que per la seva situació social rep atenció de l'Administració autonòmica o local, indiferentment de la seva renda,i a qui es finança el 50% de l'import de la factura*
*Circumstàncies especials	** El consumidor o algun membre de la família:* *- discapacitat reconeguda igual o superior al 33%* *- condició de víctima de violència de gènere* *- condició de víctima de terrorisme* *- situació de dependència de grau II o III* *- unitat familiar monoparental*

Com es tramita el bo social?

- Personalment: has d'omplir la sol·licitud, tenir tota la documentació i presentar-la a l'oficina més propera.
- Per fax o correu electrònic: has d'enviar una còpia de la sol·licitud emplenada i tota la documentació al número de fax o a l'adreça de correu electrònic de l'empresa.
- Per correu postal: has d'omplir la sol·licitud i enviar-la a l'adreça de correu postal de l'empresa, juntament amb la documentació requerida.

EMPRESES QUE OFEREIXEN ACCÉS A BO SOCIAL

Nom d'empressa	Telèfon		
BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.	900 902 947	www.basercor.es/es/bono-social/bono-social-electricidad/ Apartado Correos 191 33080 Oviedo	FAX 984115538 Email bonosocial@basercor.es
ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U.	800 760 333	www.energiaxxi.com/bono-social-mercado-regulado Apartado Correos 1.167, 41080 Sevilla	FAX No disponible Email bonosocial@energiaxxi.com
TERAMELCOR SL	800 00 79 43	http://teramelcor.es/bonosocial.html Apartado Correos 6 52006 Melilla	FAX 951481180 Email bonosocial@teramelcor.es
COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U.	900 814 023	www.corenergetico.es/es/modelos-de-contratacion/bonosocial/ Apartado de Correos: F. D. N° 90 // 3300010 - 33080 Oviedo	FAX 984115538 Email bonosocial@corenergetico.es
RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U	900 101 005	www.regsiti.com/bono-social/ Calle Isabel Torres n° 19 -39011 Santander	FAX 910911464 Email Solicitud del bono social: bono-social@regsiti.com. Atención al cliente: gestion.clientes@regsiti.com
COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.	900 100 283	www.comercializadoraregulada.es/regulada/bono_social_luz Apartado Correos 61.084 28080 Madrid	FAX 934630906 Email bonosocial@comercializadoraregulada.es
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.	900 200 708	www.curenergia.es/bono-social Apartado Correos 61.017, 28080 Madrid	FAX No disponible Email bonosocial@curenergia.es; clientes@curenergia.es
ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.A.	900 106 004	www.energiaceutaxxi.com Apartado Correos 13, 51080 Ceuta	FAX 956519534 Email bonosocial@energiaceutaxxi.com

BO SOCIAL TÈRMIC

Eenergia destinada a calefacció, aigua calenta sanitària o cuina.

Beneficiaris: Tindran dret al bo social tèrmic automàticament, totes les persones amb dret al bo social elèctric. Són, per tant, acumulables i la via per arribar al tèrmic és ser reconegut com a beneficiari de l'elèctric.

Import: La quantitat no està fixada i dependrà, entre d'altres factors, de la zona climàtica on estigui situat l'habitatge.

Pagament: L'abonament del bo social tèrmic serà a través d'un xec directe que es farà arribar a les persones i famílies beneficiàries durant el primer trimestre de cada any.

Pla d'Inclusió i Cohesió Social

Ajuntament de Valls
Regidoria d'Acció Comunitària

5 PUC TENIR BONIFICACIONS EN AIGUA?

Amb l'aigua també podem estalviar.

AMPLIACIÓ DE TRAMS D'AIGUA I CÀNON

QUÈ ÉS?

Ampliació dels trams de consum en els conceptes d'aigua i cànon.

QUI SE'N POT BENEFICIAR?

La poden sol·licitar les unitats de convivència de 4 o més membres. En casos de persona amb un grau de disminució superior al 75%, aquesta computa com a dues persones

COM ES TRAMITA?

La sol·licitud es fa de manera conjunta per l'aigua i el cànon a les oficines de Sorea o bé directament a l'Agència Catalana de l'Aigua.

TARIFA SOCIAL DEL CÀNON DE L'AIGUA

Què és i qui beneficia?

Persones físiques titulars d'un contracte domèstic de subministrament d'aigua (només a l'habitatge on estan empadronats) o titular d'una captació de l'aigua, en les següents circumstàncies.

CÀNON SOCIAL PER A FAMÍLIES AMB TOTS ELS MEMBRES EN SITUACIÓ D'ATUR:

- Sol·licitants que formin part d'una unitat familiar amb tots els membres en situació d'atur.

CÀNON SOCIAL PER A PERSONES PERCEPTORES DE PENSIONS MÍNIMES CONTRIBUTIVES:

- Perceptors d'una pensió mínima contributiva o SOVI per jubilació o viduïtat.
- Perceptors d'una pensió mínima contributiva per incapacitat permanent.
- Perceptors d'una pensió no contributiva per jubilació, jubilació per invalidesa i invalidesa.

CÀNON SOCIAL PER A COL·LECTIUS D'ESPECIAL PROTECCIÓ:

- Destinataris dels fons de la prestació econòmica de la Renda Garantida de Ciutadania.
- Perceptors de les prestacions socials de caràcter econòmic per atendre determinades situacions de necessitats bàsiques (Llei 13/2006, de 27 de juliol).
- Perceptors del fons del règim Fons d'Assistència Social (FAS).
- Perceptors de fons procedents de la Llei General de la Discapacitat (LGD, Real Decreto Legislativo 1/2013).
- A les persones i unitats familiars que hagin acreditat davant l'entitat subministradora que es troben en situació de vulnerabilitat econòmica o en situació de risc d'exclusió residencial mitjançant informe dels serveis socials de l'Administració local competent, i en aquest cas, es tramita directament amb l'entitat subministradora d'aigua.

TARIFA SOCIAL DE L'AIGUA

QUÈ ÉS?

Bonificació del 50% en el preu de la quota i del 50% en el preu del primer tram de l'aigua.

QUI SE'N POT BENEFICIAR?

Tots els usuaris que ja tinguin aplicada la tarifa social del cànon de l'aigua.

COM ES TRAMITA?

No és necessària una tramitació expressa, ja que s'aplica sistemàticament a tots els usuaris que tinguin aplicada la tarifa social del cànon de l'aigua.

ON M'HE D'ADREÇAR?

La sol·licitud s'ha d'adreçar directament a l'Agència Catalana de l'Aigua. Presencialment, per correu (Rambla Nova, 50, 43004 Tarragona) o també per internet:

http://acanet.gencat.cat/geco/canon_social/frm_EntradaDocument.asp

• Per a tràmits, suport i més informació es pot anar directament a les oficines de SOREA (C/ de Sant Antoni, 28, 43800 Valls)

Pla d'Inclusió i Cohesió Social

Ajuntament de Valls
Regidoria d'Acció Comunitària

6

L'ENERGIA ÉS UN DRET

CONSELLS EN TRÀMITS I LEGISLACIÓ 6

Hi ha lleis sobre energia que ens protegeixen.

MARC NORMATIU VIGENT DE PROTECCIÓ DE LA PERSONA CONSUMIDORA VULNERABLE D'ENERGIA

A Catalunya conviuen diferents normes que protegeixen a la persona consumidora en situació de vulnerabilitat en funció del subministrament.

	ELECTRICITAT	GAS	AIGUA
Descomptes en la factura	RD 897/2017 i Ordre ETU/943/2017 de Bo social	Bo social de gas o tèrmic RD 15/2018, de 5 d'octubre	Llei 3/2015 pel cànon social Tarifa social: variable segons municipi
Evitar tall de subministrament	Llei 24/2015 de mesures urgents per afrontar la pobresa energètica. RD 897/2017 i Ordre ETU/943/2017 de Bo social	Llei 24/2015 de mesures urgents per afrontar la pobresa energètica	Llei 24/2015 de mesures urgents per afrontar la pobresa energètica

QUAN ES POT SUSPENDRE EL SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC?

- Si s'ha fet una connexió directa sense contracte.
- Si s'estableixen derivacions per subministrar energia a una instal·lació no prevista en el contracte.
- Si es manipula el comptador o se n'evita un funcionament correcte.
- Cal recordar que les possibles manipulacions de comptadors han d'estar degudament acreditades per un tercer independent de l'empresa elèctrica, com per exemple un organisme de control o una entitat acreditada.

- En cas que no es pagui una factura de llum sempre que:

o Hagin transcorregut almenys dos mesos des que s'hagi requerit a l'usuari fermament el pagament, i no hagi estat fet efectiu.

o En aquest cas, l'empresa ha de requerir el consumidor a l'adreça que a efectes de comunicació consti al contracte, mitjançant carta postal certificada amb acusament de recepció o un altre mitjà que justifiqui l'enviament i la recepció. En aquesta comunicació s'ha de precisar la data en què se suspendrà el subministrament si no s'abona el deute.

o No es pot interrompre el servei per impagament en dia festiu ni en vigílies de festius.

o El servei l'han de reposar com a màxim el dia següent de l'abonament de la quantitat endeutada i del pagament de la reconnexió.

Les despeses per la suspensió són a càrrec de la companyia i la reconnexió, a càrrec del consumidor, que ha d'abonar el doble dels drets de connexió vigents.

En cas d'avís de tall o si aquest ja s'ha fet efectiu podeu dirigir-vos als Serveis Socials municipals (Carretera del Pla, 37 A) per tal que puguin estudiar la situació.

GARANTIA DE SUBMINISTRAMENT SEGONS LA LLEI 24/2015

#1 L'empresa subministradora ha de notificar a l'usuari si té una factura impagada.

#2 L'empresa subministradora ha de sol·licitar a Serveis Socials un informe que acrediti si l'usuari es troba en situació d'exclusió residencial.

#3 Si es comprova que es compleixen els requisits del punt 2, s'han de garantir els subministraments bàsics.

En cas de dubtes o dificultats en la gestió dels subministraments, on em puc dirigir?

En cas de tenir dubtes o dificultats amb el consum t'has d'adreçar a:

OCIC (Oficina Comarcal d'Informació al Consumidor) de l'Alt Camp

Consell Comarcal de l'Alt Camp
c/Mossèn Martí, 3, 43800 Valls

o Demanar cita prèvia a:
consum@altcamp.cat - 977 60 85 60

QUÈ ÉS L'OCIC DE L'ALT CAMP?

És l'organisme de consum d'àmbit comarcal que informa les persones consumidores sobre els seus drets i deures i tramita les queixes, reclamacions, denúncies i sol·licituds d'arbitratge. Així mateix, desenvolupa tasques de mediació per resoldre els conflictes entre consumidors/es i agents econòmics, d'inspecció i control de mercat, i educació en consum.

Pla d'Inclusió i Cohesió Social

Ajuntament de Valls
Regidoria d'Acció Comunitària

Fer i afavorir un consum responsable amb el medi ambient

ÉS POSSIBLE

Pla d'Inclusió i Cohesió Social

Ajuntament de Valls
Regidoria
d'Acció Comunitària