

# Plan de vulnerabilidad energética

Madrid, 23 de noviembre de 2018

# Vulnerabilidad energética

## Causas

1

Bajos ingresos

Desde 1/01/2010, la renta media per cápita bajó 7,5%<sup>(1)</sup>

2

Incremento del precios de la energía

Desde 1/01/2010 hasta feb. del 2014 la factura de luz sufrió un incremento del 72%. (a día de hoy, el incremento se ha visto suavizado y es del 29%) <sup>(2)</sup>

3

Viviendas ineficientes

España tiene un 57% de viviendas antes del Código técnico de edificación <sup>(3)</sup>

4

Falta de formación en hábitos de consumo eficiente

En España tenemos un 27% de mejora según el índice de eficiencia energética <sup>(4)</sup>

(1) Fuente INE. Dato a 2017

(2) y (4) Fuente elaboración propia.

(3) Fuente: elaboración propia a partir de datos del INE.

# Vulnerabilidad energética

## Causas

### Causas

1. Nivel de ingresos de las familias
2. Características de las viviendas
3. Alto precio de la energía
4. Baja formación de los habitantes

### Agravantes

1. Régimen de tenencia
2. Composición y estructura de los hogares

### Síntomas

- Hogares que no se calientan / enfrían lo suficiente
- Hogares parcialmente a temperaturas adecuadas
- Deudas con los suministros energéticos (incluida el agua)
- Retraso en el pago de las facturas
- Cortes por impago
- Incremento de ciertas enfermedades

## Origen del plan

**Naturgy**, sensible a los problemas de la sociedad actual, trabaja desde 2014 para combatir una realidad social que cada día afecta a un colectivo más amplio de la sociedad: **la pobreza energética**.

En enero 2017 la compañía lanza un **Plan de Vulnerabilidad Energética**

Objetivos:

1. Mejorar la gestión y la **relación con el cliente** en los casos de vulnerabilidad energética.
2. Optimizar el **intercambio de información** con Ayuntamientos para una mejor identificación de las situaciones de vulnerabilidad.
3. Desarrollar **actividades con el Tercer Sector** orientadas a paliar los casos de pobreza energética.

El plan, aprobado por el Consejo de Administración de la compañía, **supone una inversión anual de 4,5 millones de euros en toda España** y se divide en iniciativas tanto de carácter operativo como social

## Medidas operativas

Se ha desarrollado la **atención a la vulnerabilidad** en todos los ámbitos...



- Clientes vulnerables (900 724 900)
- Servicios Sociales (900 104 559)
- Tercer Sector (900 444 000)
- Asesoramiento proactivo

...y adaptado las operativas a las necesidades de **gestión de colectivos especiales**...



- Nuevas políticas de fraccionamiento y criterios con facilidades para el cliente
- Mejora del seguimiento del cliente y sus comunicaciones (más tiempo, más cartas y llamadas)

...unificando criterios de **intercambio de información**...



- Impulso de registro único
- Envío de listados de impagados a los Ayuntamientos

...mejorando la **relación** con los diferentes agentes.



- Convenios y diálogo entre agentes
- Plan de Relaciones Institucionales
- Sensibilización de empleados y colaboradores

# Plan de Vulnerabilidad Energética

Medidas operativas: datos relevantes\*

\*datos a 14 nov 2018

## Clientes protegidos



**26.500**

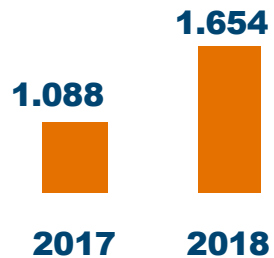
**9.000**  
asesoramientos  
proactivos

**207.000** llamadas al teléfono de  
atención clientes vulnerables

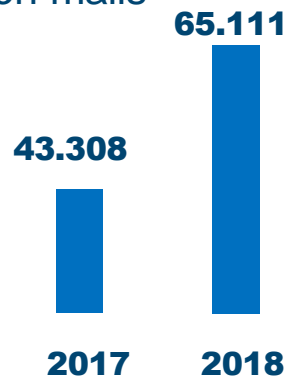


## Servicios Sociales

Llamadas



Gestión mails



## 20 convenios de colaboración con Administración Pública



El **94%** de los clientes están protegidos  
con un convenio

# Plan de Vulnerabilidad Energética

## Medidas sociales

### Acuerdos con Entidades del Tercer Sector



- Dotación económica anual
- Acuerdos con entidades



### Programa de voluntariado corporativo energético...



- Piloto con Fundación de la Esperanza
- Despliegue en toda la compañía con el proyecto de Cruz Roja
- Proyecto de emprendedores sociales



### Creación de la Escuela de Energía ...



- Formación trabajadores sociales
- Formación familias vulnerables



Fundació Roure  
acció solidària a Ciutat Vella

### Proyecto Rehabilitación Exprés



- Libro “Rehabilitación exprés para hogares vulnerables: Soluciones de bajo coste”
- Empleo Social
- Fondo Solidario de Eficiencia Energética

29

Re-habilitación exprés  
para hogares vulnerables  
Soluciones de bajo coste



## Escuela de Energía

- › Es un instrumento de Fundación Gas Natural Fenosa para dar soporte a Administraciones Públicas y Tercer Sector, en su lucha contra la pobreza energética



*La formación se centra en: factura y contratación, hábitos de consumo eficiente, bono social.*

Vídeo:

[Testimonios escuela](#)

[Entrevista formadora](#)



## Escuela de Energía

### Programa Ahorro

- > **Energía en el hogar:**
  - Tipos energía en el hogar.
  - Dónde utilizamos energía en el hogar: qué gasta cada equipo.
- > **Factura:**
  - Entender principales conceptos de una factura. Ejemplos de facturas.
  - Optimización de la factura: potencia, tarifa.
  - ¿Se pueden aplazar consumos acumulados?
- > **Bono Social:**
  - Qué es, quién puede beneficiarse, cómo solicitarlo.

### Programa Eficiencia

- > **Vivienda:**
  - Consejos de ahorro, de muy bajo coste.
  - Consejos de inversión reducida que optimizan el consumo
- > **Hábitos de consumo eficiente**
- > **¿Qué electrodomésticos consumen más? ¿Qué equipos consumen más energía y cuáles son más adecuados a cada uso?**

### Programa Legislación

- > **Concepto de pobreza energética.**
- > **Legislación en materia de pobreza energética:**
  - Comunitaria
  - Española
  - CCAA
- > **Bono social**

93 214 20 07

escuelaenergia@naturgy.com

# Pobreza energética

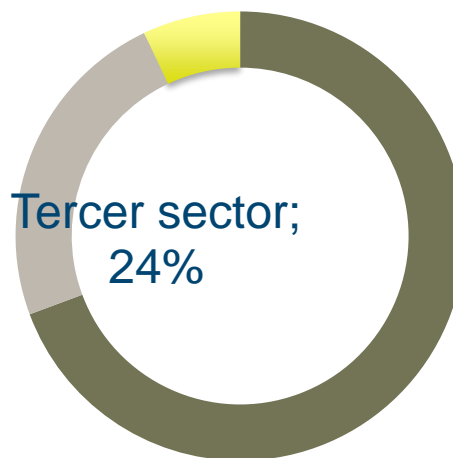
## Escuela de Energía: datos

Técnicos; 42%



Familias; 58%

Otros; 7%



Administración; 68%

Voluntarios; 12%



Resto; 89%

La actividad de la EE empezó para los técnicos y hoy ya se hacen más formación a familias que a técnicos

La Administración pública es el mayor beneficiario actualmente

La EE también proporciona la formación a los voluntarios energéticos de NTGY

Cifras\*:

**829**

talleres

**9.281**

asistentes

**5.383**

Personas vulnerables

## Voluntariado corporativo

### Objetivos:

- Contribuir al **ahorro energético del colectivo vulnerable**, y a su conocimiento sobre mejores prácticas de eficiencia energética, que les permitan conseguir ahorros en sus facturas.
- Promover el voluntariado corporativo social entre los empleados de Gas Natural Fenosa.

### Funciones

- **Asesorar** y acompañar a trabajadores sociales y/o familias en situación de vulnerabilidad.
- **Dar soluciones** para ahorrar en los costes de la energía de estas familias, facilitar el pago de sus facturas y fomentar hábitos de consumo eficientes.
- **Explicar** los trámites necesarios para la obtención de distintas ayudas
- **Dar herramientas y conocimiento** para que tanto trabajadoras como familias vayan adquiriendo autonomía en la gestión de la energía.

La acción de voluntariado energético se dedica directamente al core business de nuestro negocio.

## Voluntariado corporativo: datos del voluntariado

### Voluntarios\*:

\* Datos a fin septiembre 2018

Comunidad autónoma	Número de inscritos	Formados
Comunidad de Madrid	221	168
Cataluña	145	58
Galicia	51	36
Castilla y León	21	15
Castilla-La Mancha	14	10
Comunidad Valenciana	13	10
Navarra	6	4
Andalucía	3	3
Asturias	1	0
La Rioja	2	2
Canarias	2	1
Baleares	1	0
Portugal	1	0
<b>Total voluntarios</b>	<b>481</b>	<b>307</b>



ZONAS DE ACTUACIÓN

### «Hay trucos para ahorrar electri si la nevera está llena consume

*Fue una de las personas que acudió a casas de familias necesitadas para darles consejos sobre ahorro energético*

**MARÍA HERMIDA**  
PONTEVEDRA / LA VOZ

En estos tiempos revueltos para la electricidad, en los que la factura de la luz da sustos sin parar, no está mal escuchar el mensaje de Darío Vilas. Es voluntario de la Fundación Naturgy, que tiene en marcha distintos proyectos sociales relacionados con el ahorro energético. Darío Vilas estuvo varios meses visitando hogares vulnerables de Pontevedra para intentar que ahorrasen en energía. Revisó instalaciones y determinó si había que cambiar algunos electrodomésticos.



Darío Vilas dice que en todas las casas hay margen para ahorrar luz.

## Premio Emprendedores Sociales 2018 España

### Objeto

- › **Que los empleados de Naturgy impulsen proyectos e iniciativas relacionadas con la energía y el medio ambiente promovidas por organizaciones sin ánimo de lucro en los siguientes ámbitos:**
  - Sensibilización y concienciación en eficiencia energética y el medio ambiente.
  - Apoyo en la mitigación de la vulnerabilidad energética.
  - Mejora del medio ambiente.
- › Las organizaciones sin ánimo de lucro deberán estar localizadas en España.
- › Los proyectos propuestos podrán ser desarrollados en los países en los que Naturgy desarrolla su actividad.

### Dotación monetaria

- › **La dotación económica total es de 15.000 €**
- › Los mejores proyectos presentados serán beneficiarios de la aportación económica correspondiente para que puedan ser desarrollados.
- › Se financiarán los proyectos hasta agotar el presupuesto total del Programa 2018.
- › La aportación económica de la Fundación Naturgy será del 100% del importe solicitado

### Proyectos

- › **12 proyectos presentados**
- › **13 voluntarios involucrados**

**Pendiente  
de  
resolución**

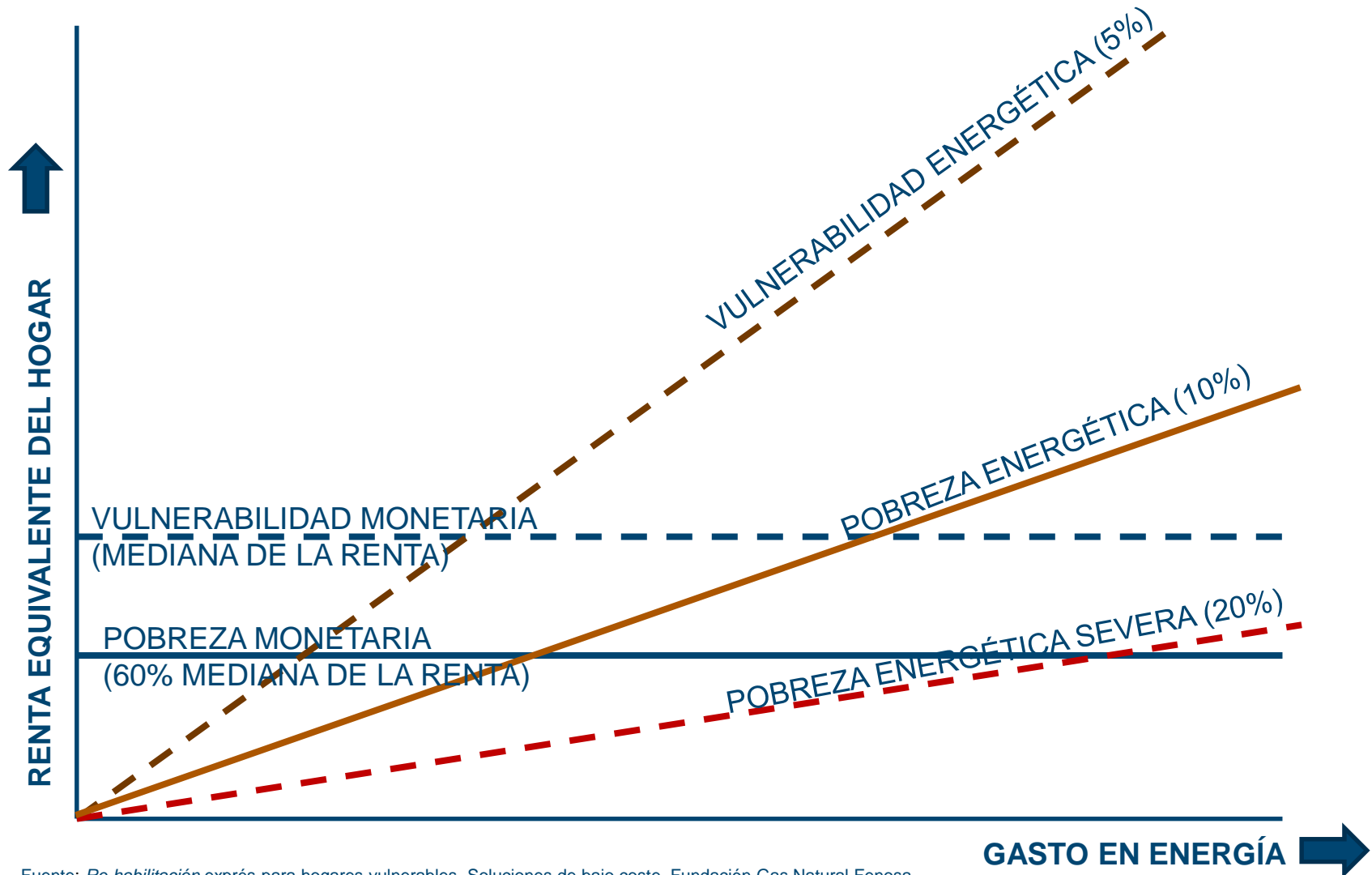
# Plan de Vulnerabilidad Energética

## Re-habilitación exprés para hogares vulnerables



# Plan de Vulnerabilidad Energética

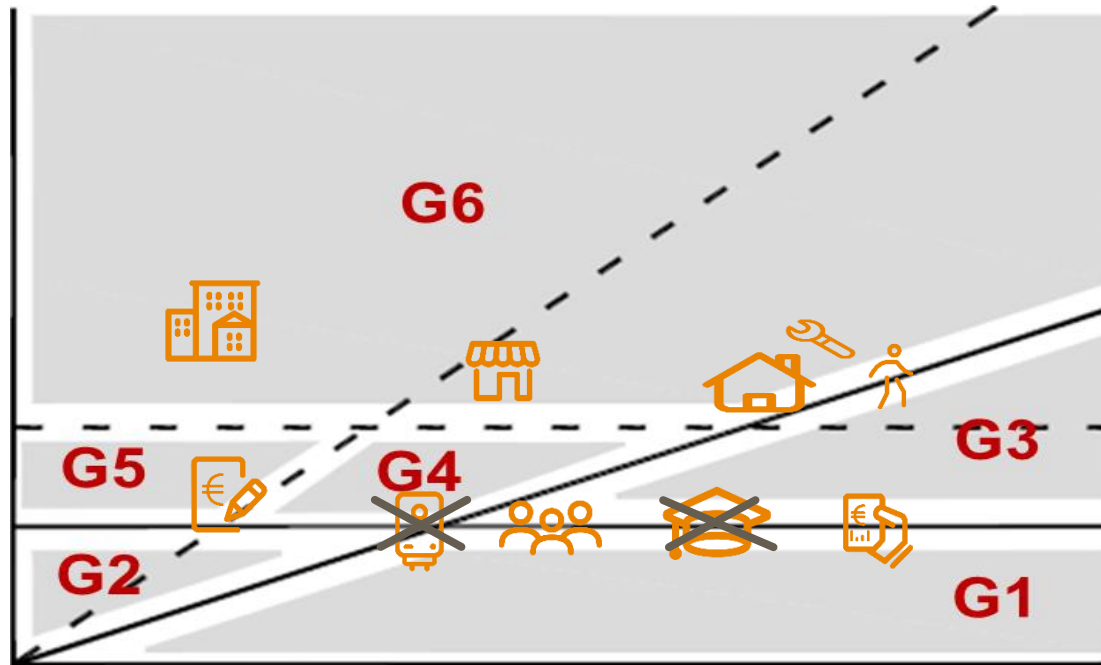
Re-habilitación exprés para hogares vulnerables. Soluciones de bajo coste



Fuente: Re-habilitación exprés para hogares vulnerables. Soluciones de bajo coste. Fundación Gas Natural Fenosa

# Plan de Vulnerabilidad Energética

*Re-habilitación exprés para hogares vulnerables. Soluciones de bajo coste*



- **Grupo 1 (G1):** Hogares que se encuentran en este grupo sufren de ambos tipos de pobreza, por sus bajos ingresos y su elevado gasto en facturas energéticas.
- **Grupo 2 (G2):** Hogares que, a priori, sólo sufren de pobreza monetaria.
- **Grupo 3 (G3):** Hogares que se encuentran bajo la línea de pobreza energética, pero por encima de la línea de pobreza monetaria, por lo que sólo sufrirían de pobreza energética.
- **Grupo 4 (G4):** Hogares que se han considerado vulnerables por su gran cercanía a ambas líneas de pobreza
- **Grupo 5 (G5):** Hogares vulnerables frente a una situación de pobreza monetaria.
- **Grupo 6 (G6):** Hogares sin pobreza energética ni monetaria.



## Empleo social y eficiencia energética

### ¿Qué es?

- ✓ Proyecto para para la rehabilitación de 15 pisos de vivienda sociales de entidades colaboradoras, siguiendo las recomendaciones del libro *“Re-habilitación exprés para hogares vulnerables. Soluciones de bajo coste”*(\*\*).
- ✓ La rehabilitación será llevada a cabo por personas paradas de larga duración provenientes del sector de la construcción que recibirán un curso de formación de 200 horas (teórico-prácticas).
- ✓ Empresas que realizan la rehabilitación adquieren el compromiso de contratar al 30% de los alumnos.



Rehabilitación  
Eficiente



emys  
EMPRESA MUNICIPAL DE LA VIVIENDA Y SUELO



AE AGENCIA  
PARA EL EMPLEO  
Agencia de Colocación autorizada 13-2



Curso formación 200h  
a parados de larga  
duración sector  
construcción

Rehabilitación 15  
viviendas sociales

Compromiso de  
contratación 30% de  
los participantes en el  
proyecto

## Fondo solidario de rehabilitación exprés

### En qué consiste

- › Fondo económico impulsado por la Fundación Naturgy, para **financiar mejoras en hogares vulnerables**, tanto en materia de rehabilitación como en equipamiento y eficiencia energética.
- › El fondo estará destinado a hogares de colectivos vulnerables energéticamente, seleccionados por entidades del Tercer Sector y administraciones (acuerdos)

### ¿En qué se invierte el dinero?

- › Rehabilitación de viviendas: partiendo de las medidas del estudio “Re-habilitación exprés para hogares vulnerables. Soluciones de bajo coste”.
- › Equipamiento del hogar: electrodomésticos, gasodomésticos, iluminación...

### ¿Dónde se llevan a cabo los proyectos?

- › Inicialmente se realizará en Madrid, Cataluña y Galicia.
- › Despliegue en otros territorios en función de la recaudación

### Origen de los fondos

- › Aportaciones ciudadanas:
  - Donaciones vía plataforma externa tanto de clientes como de no clientes.
  - Donaciones de empleados
  - Aportación clientes vía factura\*
  - Donaciones de proveedores
  - Aportaciones comercializador por e-factura
- › Aportaciones Fundación Naturgy:
  - Por **cada euro** aportado por los ciudadanos, la Fundación aportará **la misma cantidad**
  - Se realizará una dotación inicial a cuenta (250k€) que permita iniciar proyectos a corto plazo.

### Presupuesto Fundación

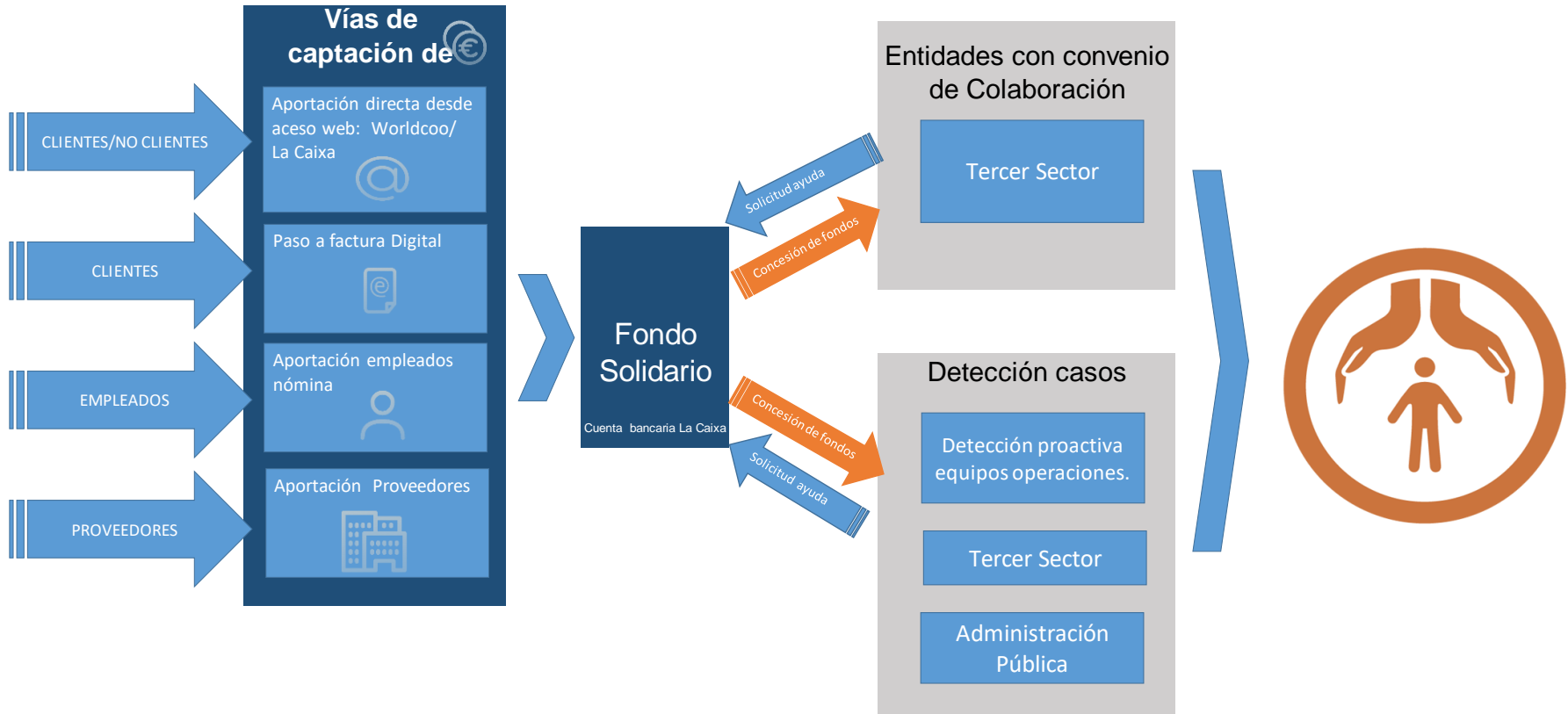
- › Aportaciones al Fondo: 500 K€ (250k€ inicial a cuenta)
- › Gastos gestión plataforma: 30 k€
- › Comunicación y divulgación: 73 k€
- › Total Fundación: 600 k€

### Posibles colaboradores



# Plan de Vulnerabilidad Energética

## Fondo solidario de rehabilitación exprés - Funcionamiento



# Pobreza energética

## La opinión de las entidades sociales

### Principales conclusiones

1. Se valoran los resultados del proyecto de Fundación Naturgy de manera muy positiva, ya que ofrecen a los usuarios de estas entidades formación y orientación para lograr un ahorro energético en los hogares que no hubiera sido posible sin la intervención de “expertos” de Naturgy.
2. El análisis individualizado de los hogares ha supuesto una de las claves del éxito, ya que se daba la ayuda más personalizada y concreta al problema que cada uno de ellos presentaba (kits o rehabilitaciones).
3. Estas intervenciones han supuesto un alivio para su economía, un aumento de su calidad de vida e incluso, en ocasiones, una mejora de su seguridad. De manera directa, las rehabilitaciones relacionadas con cerramientos ha mejorado de manera inmediata problemas de ruidos y de mantenimiento de temperaturas adecuadas.
4. Los consejos de eficiencia energética en el hogar también incide en el ahorro y/o el confort en los hogares y lo hace más sostenible en el tiempo.
5. También contribuye a la lucha contra el cambio climático.

# Pobreza energética

## Testimonios



**Tú, mejor que nadie, sabes que con muy poco podemos ayudar a las familias que más lo necesitan.**

*"Llevábamos más de 1 año sin poder usar el agua caliente y nos cambiaron los tubos rotos del calentador de gas para activarla de nuevo. También nos sustituyeron la ventana del dormitorio de los niños, que era de madera, estaba muy agrietada y con cristales rotos. Mis hijos pasaban frío porque se escapaba el calor por las ventanas. Poníamos un radiador durante gran parte del día y esto aumentaba más la factura eléctrica".*



M. P. de Barcelona

*"No era consciente de todas las medidas de ahorro energético que podía aplicar en casa hasta que me las explicaron los voluntarios de Naturgy y Cruz Roja. Además de cambiar todas las bombillas, ahora siempre apago todos los electrodomésticos con el botón. También utilizamos programas de la lavadora más eficientes. Al comparar la factura de la luz de agosto del año pasado con la de este año, el importe ha disminuido 12€".*



**Conseguir que vivan en un hogar más confortable y que puedan ahorrar en su factura energética es sencillo si sabes cómo hacerlo. Y nosotros sabemos.**

*"La vida de nuestra familia ha cambiado notablemente desde que recibimos esta ayuda, con los cambios que nos hicieron en casa y los consejos que nos dieron. No teníamos ningún sistema de calefacción, tampoco agua caliente. Gracias a esto ha mejorado nuestra calidad de vida"*



A.G. de Tres Cantos



## Gracias

Esta presentación es propiedad de Fundación Naturgy. Tanto su contenido como su diseño están destinados al uso exclusivo de su personal.