



**Aigües de
Barcelona**

L'aigua de la teva vida

Principi bàsic d'Aigües de Barcelona



PROACTIVITAT

«ser capaç d'anticipar-se a les necessitats»



RESPOSTA

«estar preparat per a oferir una àgil i eficient resposta quan el client la demana»

Garantim el subministrament d'aigua a **TOTHOM** que ho necessita



Gestió situacions de vulnerabil itat

2016



Aigües de
Barcelona

L'aigua de la teva vida



FONS DE SOLIDARITAT



TARIFA SOCIAL



**APLICACIÓ CRITERIS
MÀXIMA SENSIBILITAT**

- ▶ Ajornament de factures
- ▶ Pagament a terminis



LLEI 24/2015



DIÀLEG I COMUNICACIÓ

Fons de Solidaritat i Tarifa Social



Dades a
31.12.16

FONS DE
SOLIDARITAT



16.191
Famílies
amb Fons
Solidaritat

APLICACIÓ
MESURES
SENSIBILITAT



2.862.647
Persones servides

TARIFA
SOCIAL







10.001
Famílies amb
Tarifa Social

Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona



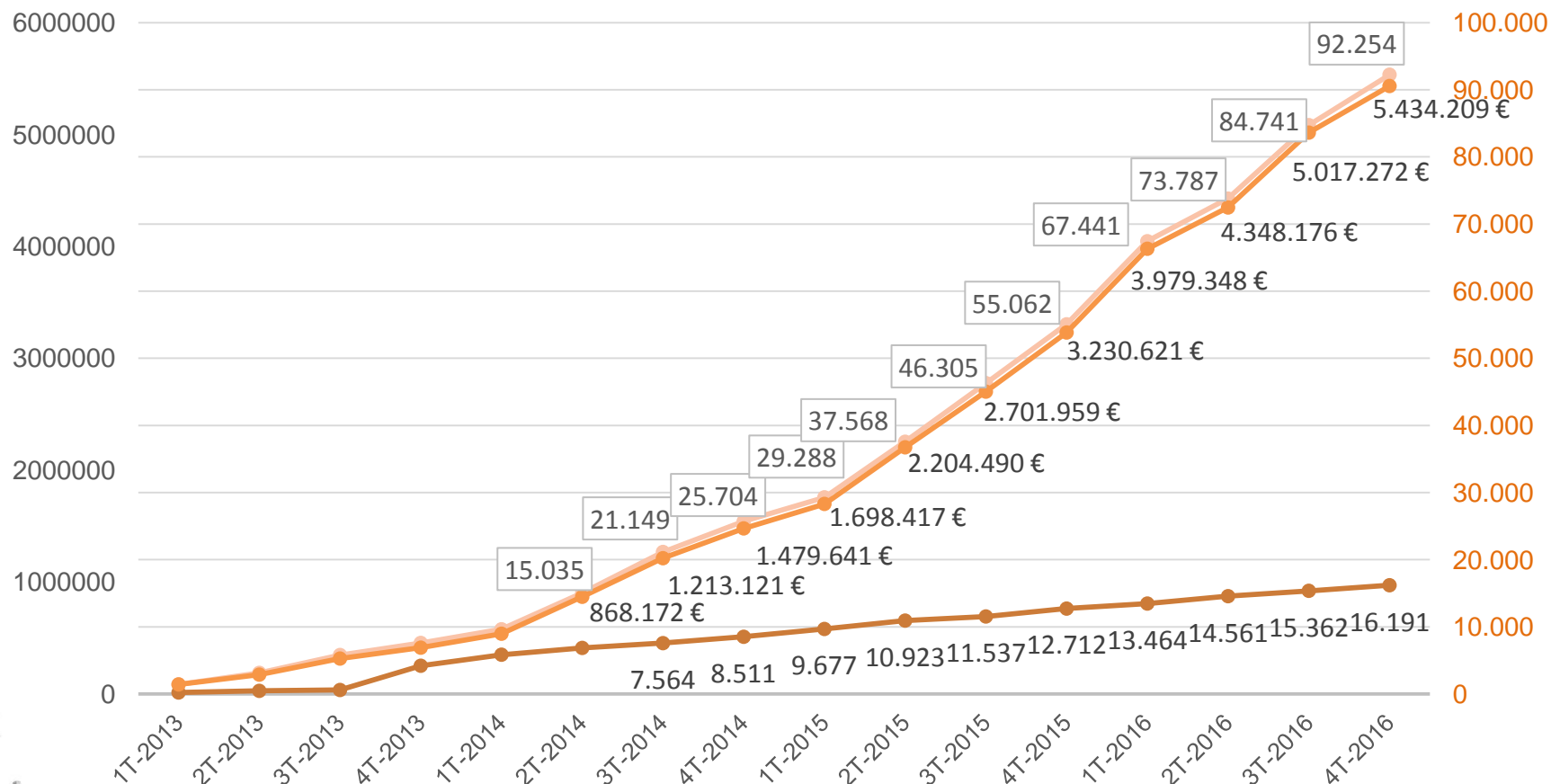
Dades a
31.12.16



-  Iniciat l'any 2012
-  Bonificació subministrament aigua a persones en risc d'exclusió social
-  **Garantia de subministrament**
-  En col·laboració i sota els criteris dels Serveis Socials dels Ajuntaments i entitats socials (Càritas, Creu Roja, Hàbitat3, Fundació Mambré, Fundació l'Esperança, ABD)



Fons de Solidaritat d'Aigües de Barcelona



● Número d'ajudes acumulades atorgades
 ● Número de famílies
 ● Import acumulat d'ajudes atorgades


Tarifa Social

Dades a
31.12.16

En vigor des
de gener
2014

Marc de
protecció per a
persones en
situació de
dificultat
(pensionistes i
aturats)

Reducció aprox.
del 25% import
total factura


Garantia de
subministrament a
través del Protocol
per a evitar el tall
d'aigua de l'Àrea
Metropolitana de
Barcelona.

10.001
subministraments
amb Tarifa Social
242.151€
bonificats



Aplicació de criteris de màxima sensibilitat

Dades a
31.12.16

En el moment en el que AB és
conexedora d'una situació de dificultat:

GARANTIA DE 
SUBMINISTRAMENT

Oferiment de solucions
particularitzades i individualitzades a
cada situació

Ajornaments

7.767

subministraments amb
factures ajornades

3.124.861€

ajornats

Terminis

704

subministraments amb
factures fraccionades

516.768€

fraccionats



LLEI 24/2015 de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'habitatge i la pobresa energètica.

Protecció de les persones vulnerables davant una situació de **suspensió de subministrament per impagament**.

La llei 24/2015, obliga a les empreses subministradores a:

1. Preguntar a Serveis Socials si darrera d'aquell impagament hi ha una situació de vulnerabilitat
2. Signar protocols de comunicació amb els serveis socials dels Ajuntaments.

2016

S'ha presentat una proposta de protocol de comunicació a tots els Ajuntaments. A falta de tenir signats els protocols, durant el 2016 s'aplica el **PRINCIPI DE PRECAUCIÓ**, en la seva màxima extensió




0 suspensions de subministrament a clients domèstics

2017

Es signen els primers protocols de comunicació, consensuats amb els Ajuntaments. A març 2017 s'han signat protocols amb:

- Ajuntament de Sant Adrià de Besòs
- Ajuntament de Begues
- Ajuntament de Cornellà
- Ajuntament d'El Papiol
- Ajuntament d'Esplugues
- Ajuntament de Sant Climent de Llobregat



Garantim el subministrament d'aigua a **TOTHOM** que ho necessita

Diàleg i Comunicació



Factura



Web

Visites i formació

Assoc. Veïns
Entitats socials
Serveis Socials
Assoc. consum.



Formació a 100 agents energètics del programa Làbora de l'Ajuntament de Barcelona

Aigües de Barcelona forma a un centenar d'agents energètics d'una prova pilot que va engegar l'Ajuntament de Barcelona.

ABD i Ecoserveis van ser les encarregades de coordinar aquest programa que tenia dos objectius:

1. Lluitar contra la **pobresa energètica**, assessorant energèticament llars vulnerables.
2. **Requalificar professionalment** persones, en situació d'atur de llarga durada i majors de 45 anys, com a agents en eficiència energètica domèstica.



Programa A-porta per fer front a l'aïllament de les llars més vulnerables

S'ha iniciat la prova pilot del programa A-Porta al barri de Ciutat Meridiana. Aquest programa l'ha desenvolupat la Fundació CONFAVC amb la col·laboració conjunta de l'Ajuntament de Barcelona i Aigües de Barcelona.

Objectiu: que els equips de pica-portes adquireixin formació sobre el servei d'abastament d'aigua i mesures d'eficiència energètica per tal d'assessorar les famílies més vulnerables de Ciutat Meridiana.



**Aigües de
Barcelona**

L'aigua de la teva vida