



## **INSTRUCCIÓ SOBRE MECANISMES DE PROTECCIÓ SOCIAL PER AFRONTAR L'EMERGÈNCIA EN L'ÀMBIT DE LA POBRESA ENERGÈTICA.**

### **Índex:**

I. Preàmbul .....	2
II. Objecte i finalitat: garantia del dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potable, de gas i d'electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial.....	5
III. Àmbit d'aplicació. ....	6
IV. Drets d'informació de les persones consumidores.....	6
V. Impuls d'acords i convenis amb la Generalitat de Catalunya.....	7
VI. Impuls d'acords i convenis amb les empreses subministradores.....	8
VII. Aplicació del principi de precaució en l'actuació de tots els operadors de la Llei 24/2015, del 29 de juliol. Mecanismes: .....	9
VIII. Imposició de multes coercitives. ....	11
IX. Exercici de la potestat sancionadora.....	12
X. Aspectes competencials.....	19



## **I. Preàmbul**

Es calcula que més d'un 10% de la població espanyola pateix pobresa energètica. A Catalunya, l'any 2015 el número de persones en risc de pobresa o d'exclusió social es situava al voltant d'1.738.000. A la ciutat de Barcelona, s'estima que un 10% de les llars es troben en risc de patir pobresa energètica, un fenomen que es concentra en alguns dels barris més desfavorits, situats als districtes de Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí, on conflueixen un alt volum de famílies en situació d'exclusió residencial, un parc immobiliari de baixa qualitat i índexs d'atur elevats, alguns dels indicadors que estan directament vinculats amb la pobresa energètica. Espanya és l'estat de la Unió Europea on hi ha més mortalitat addicional a l'hivern de tota la Unió Europea. Més d'un 50% del parc d'habitatges d'Espanya està construït sense criteris d'eficiència energètica, i un 16% presenten humitat, goteres o altres problemes derivats d'un mal aïllament. Aquestes dades reflecteixen que una part significativa de la població catalana viu per sota del llindar de la pobresa i sigui, també, vulnerable energèticament.

A Catalunya, el Codi de consum aprovat per la Llei 22/2010, de 20 de juliol, defineix la pobresa energètica com la situació d'incapacitat d'una llar per a satisfer el mínim de serveis energètics i, d'aquesta manera, garantir les necessitats bàsiques tot tenint en compte els factors personals, geogràfics i materials que hi concorren. També dóna una definició de la situació de vulnerabilitat econòmica dels consumidors persones físiques. Aquestes definicions s'estableixen a efectes dels mecanismes de protecció social a aquests consumidors. Així mateix, el Codi de consum declara el dret de les persones consumidores a obtenir una protecció especial pel que fa als contractes de prestació de serveis bàsics o que afecten drets de les persones consumidores.

La definició d'exclusió residencial s'incorpora en el nostre ordenament amb 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, i conflueix amb les definicions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica del Codi de consum. És la situació d'exclusió residencial la que serveix de paràmetre per definir l'àmbit objectiu de la present instrucció. Per a la protecció de l'exclusió residencial, la Llei 24/2015, de 29 de juliol, crea una sèrie de mesures per evitar la pobresa energètica i garantir els subministraments bàsics d'aigua potable, de gas i d'electricitat.

En matèria de protecció al consumidor de subministraments bàsics vulnerable, aquesta legislació catalana té com a mirall les Directives 2009/72/CE i 2009/73/CE. La Directiva 2009/72/CE, de 13 de juliol, sobre les normes comunes del mercat interior d'electricitat, regula les obligacions de servei públic i de protecció al client (art. 3) i incorpora un annex I específic de mesures de protecció als consumidors. D'entre les mesures de protecció al client convé destacar (art. 3.7):

- L'obligació dels Estats membres d'adoptar les mesures oportunes per protegir als clients finals i, en particular, per garantir la protecció adequada dels clients vulnerables.



- Amb aquest objecte, s'estableix l'obligació de cada Estat membre de definir el concepte de client vulnerable que podrà referir-se a la pobresa energètica i, entre altres aspectes, a la prohibició de desconexió de l'electricitat als esmentats clients en períodes crítics.
- I l'obligació dels Estats membres de garantir l'aplicació dels drets i les obligacions relacionades amb els clients vulnerables. En particulars els Estats adoptaran mesures per protegir als clients finals de zones allunyades, i garantiran un nivell elevat de protecció del consumidor, sobretot, en tot allò referit a la transparència de les condicions contractuals, la informació general, i els procediments de resolució de conflictes.

També la Directiva 2009/73/CE, de 13 de juliol, sobre normes comunes del mercat interior del gas natural, conté una norma referida a les obligacions de protecció del client (article 3, apartat 3 i 4) que estableix obligacions dels Estats en la línia de les de la Directiva 2009/72/CE dirigides a la protecció al client vulnerable.<sup>1</sup>

L'actual redacció de l'article 252-4 del Codi de consum, donada per la Llei 20/2014, de 29 de desembre, que ha estat objecte de recurs d'inconstitucionalitat, queda protegida en aquells àmbits materials ja estudiats pel Tribunal Constitucional en la sentència 62/2016, de 17 de març, dictada en el recurs d'inconstitucionalitat interposat contra el Decret llei 6/2013, de modificació del Codi de consum.

Té plena vigència l'obligació de les empreses prestadores de serveis d'informar dels drets que afecten la pobresa energètica i dels altres drets a què es refereixen els apartats 1 a 6 de l'article 252.4 del Codi de consum, i també la d'habilitar els mecanismes d'informació necessaris per a donar a conèixer la informació actualitzada sobre les tarifes socials i els altres ajuts i mesures previstos per a fer front a la pobresa energètica. També és vigent el dret del consumidor a que li sigui emès per part de l'administració l'informe sobre la situació de vulnerabilitat econòmica, de l'apartat 7 de l'article 252-4.

---

<sup>1</sup> "3. Los Estados miembros adoptarán las medidas oportunas para proteger a los clientes finales y, en particular, garantizarán una protección adecuada de los clientes vulnerables. A este respecto, cada uno de los Estados miembros definirá el concepto de cliente vulnerable que podrá referirse a la pobreza energética y, entre otras cosas, a la prohibición de desconexión de dichos clientes en períodos críticos. Los Estados miembros garantizarán la aplicación de los derechos y obligaciones relacionados con los clientes vulnerables. En particular, adoptarán medidas adecuadas para proteger a los clientes finales de zonas apartadas que estén conectados a la red de gas. Los Estados miembros podrán designar un suministrador de último recurso para los clientes conectados a la red de gas. Garantizarán un nivel elevado de protección del consumidor, sobre todo en lo que se refiere a la transparencia de las condiciones contractuales, la información general y los procedimientos de resolución de conflictos. Los Estados miembros velarán por que los clientes cualificados puedan cambiar fácilmente de suministrador si así lo desean. Al menos por lo que respecta a los clientes domésticos, estas medidas deberán incluir las que se enuncian en el anexo I.

4. Los Estados miembros adoptarán las medidas adecuadas, tales como los planes nacionales de acción en materia de energía o las prestaciones en el marco de regímenes de seguridad social para garantizar el necesario suministro de gas a los clientes vulnerables o el apoyo a mejoras de la eficiencia energética, con el fin de atajar la pobreza energética donde se haya constatado, también en el contexto más amplio de la pobreza en general."



També les mesures previstes a l'article 6 de 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 són plenament vigents, i en elles destaca la posició de les administracions públiques com a garants últimes del dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potables, de gas i d'electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial. Aquesta garantia assistencial prevista a l'apartat 1 de l'article 6 requereix del funcionament de tots els mecanismes a què es refereixen els apartats següents de l'article:

- La instauració d'un principi de precaució en aquesta matèria que obliga a tots els operadors, a través de l'establiment d'un protocol obligat de comunicació als serveis socials i d'intervenció d'aquests prèvies a la concessió d'ajuts;
- L'obligació d'establir acords o convenis entre les administracions públiques i les companyies de subministraments per a garantir que aquestes últimes concedeixen ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims;
- Com a aplicació del principi de precaució, amb caràcter previ a efectuar un tall de subministrament, l'empresa subministradora ha de sol·licitar un informe als serveis socials municipals per a determinar si la persona o a unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial de la Llei i, si és així, s'han de garantir els subministraments bàsics per tal de no generar un deute a la persona o la unitat familiar, segons la llei a través de dos mecanismes d'aplicació complementària i obligada:
  - o La garantia establerta a l'apartat 1 de l'article 6 que han d'assegurar les administracions públiques.
  - o L'aplicació dels ajuts necessaris establerts en l'apartat 3 per part de les companyies de subministraments.
- Les empreses subministradores han d'informar dels drets relatius a la pobresa energètica establerts a la Llei 24/2015 en qualsevol avís o comunicació que faci referència a la manca de pagament del servei, d'acord amb l'article 17.6 de la Llei 24/2010, de modificació de la Llei del Codi de consum de Catalunya. L'article 17.6 – que incorpora l'apartat 6 de l'article 252.4 del Codi de consum - afegeix que en aquests tipus d'avís les empreses subministradores tenen també l'obligació d'informar de la resta de drets que tenen les persones consumidores en situació de vulnerabilitat econòmica d'acord amb la normativa vigent. Tota aquesta informació ha de redactar-se de forma clara, transparent i adequada a les circumstàncies.

A Catalunya, la Llei 20/2014, de 29 de desembre, de modificació del Codi de consum de Catalunya, crea en la seva disposició addicional desena el Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics, que té per objecte donar suport econòmic a aquelles unitats familiars que no poden atendre els compromisos de pagament dels serveis de subministrament d'aigua, electricitat o gas, de conformitat amb les previsions de l'apartat 9 de l'article 252.4 del Codi de consum. La Llei estableix que el Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics s'ha de desplegar per reglament i s'ha de



nodrir, entre d'altres aportacions, de les que facin les empreses subministradores i les administracions públiques.

Mentre es troba pendent d'aprovar aquest reglament, la Generalitat ha dictat l'Ordre EMO/263/2015, de 17 d'agost, per la qual s'aproven les bases reguladores i es fa pública la convocatòria per a l'any 2015 de la línia d'ajuts del Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics, per motius d'urgència per fer front a les necessitats existents (sense la col·laboració de les subministradores).

En la Resolució 70/XI del Parlament de Catalunya, sobre l'atenció a les famílies en situació de pobresa energètica, de 13 d'abril de 2016 (publicada al BOPC 115), el Parlament insta al Govern de la Generalitat a adoptar una sèries de mesures, d'entre les que destaquen:

- Establir que els recursos econòmics en els pressupostos de la Generalitat per al Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics estiguin disponibles durant tot l'any, en una quantitat no inferior als deu milions d'euros.
- Establir un sistema perquè la gestió dels ajuts del Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics es pugui fer des dels ens locals.
- Impulsar la signatura d'acords i convenis amb les empreses subministradores de serveis bàsics en compliment de l'article 6 de la Llei 24/2015, del 29 de juliol.
- Estudiar els mecanismes per a facilitar la tramitació àgil i flexible de les acreditacions de la condició de vulnerabilitat econòmica o del risc d'exclusió residencial.

La voluntat del govern municipal és garantir el màxim compliment dels drets reconeguts amb l'aprovació de la Llei 24/2015, de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, i del Codi de consum de Catalunya, tenint present també el mandat de l'article 43.1 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, que aprova al Carta municipal de Barcelona, que estableix que els veïns de la ciutat tenen dret a ésser protegits per l'Ajuntament davant les companyies públiques i privades prestadores de serveis públics.

Per fer efectiva aquesta voluntat, es dicta la present Instrucció destinada a fixar els criteris de l'actuació municipal en aquesta matèria, a l'empara del que estableix l'article 7 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

- II. Objecte i finalitat: garantia del dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potable, de gas i d'electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial.**



L'Ajuntament de Barcelona – junt amb la resta d'administracions públiques amb competència en la matèria i a través de l'adopció dels acords i convenis necessaris - ha de garantir el dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potable, de gas i d'electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o en situació de vulnerabilitat econòmica.

La situació de risc d'exclusió residencial, d'acord amb els apartats 10 i 13 de l'article 5 de la Llei 24/ 2015, de 29 de juliol, comprèn als efectes de la present instrucció:

- Les persones o les unitats familiars que tinguin uns ingressos inferiors a 2 vegades l'Indicador de Renda de Suficiència (IRSC), si es tracta de persones que viuen soles, o uns ingressos inferiors a 2,5 vegades l'IRSC, si es tracta d'unitats de convivència, o uns ingressos inferiors a 3 vegades l'IRSC, en cas de persones amb discapacitats o amb gran dependència. També en el cas que els ingressos siguin superiors a 1,5 vegades l'IRSC, si s'emet informe dels serveis socials que acrediti el risc d'exclusió residencial.
- En matèria de protecció contra la pobresa energètica, s'assimila a la situació de risc d'exclusió residencial la de les llars en què hi visqui alguna persona afectada per dependència energètica, com en el cas de les persones que per a sobreviure necessiten màquines assistides, tot i no estar en risc d'exclusió residencial.

La present instrucció recull l'articulació a nivell municipal dels mecanismes que ofereix l'article 6 de la Llei 24/ 2015, el Codi de consum de Catalunya, i la resta de legislació sobre protecció dels consumidors.

### **III. Àmbit d'aplicació.**

La instrucció s'aplica a les situacions que requereixen de protecció en matèria d'accés als subministraments bàsics d'aigua, d'electricitat i de gas natural (en aquest últim cas si l'edifici disposa d'aquest tipus de subministrament) que afectin a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial definida a l'apartat anterior d'acord amb la l'article 5 de la Llei 24/ 2015, de 29 de juliol.

La instrucció és d'aplicació a les situacions que es produeixin al municipi de Barcelona i que requereixin protecció d'acord amb l'apartat anterior.

### **IV. Drets d'informació de les persones consumidores.**

1. Les empreses subministradores han d'informar a les persones físiques consumidores, en qualsevol avís o comunicació que faci referència a la manca de pagament del servei, dels



drets relatius a la pobresa energètica establerts a l'article 6 de la Llei 24/2015 (art. 6.5 Llei 24/2015).

Correspon aquesta obligació a qualsevol empresa amb la que persona física consumidora hagi contractat el subministrament d'electricitat, de gas, o d'aigua potable.

2. En qualsevol avís o comunicació que faci referència a la manca de pagament del servei, les empreses subministradores també han d'informar dels altres drets que tenen les persones físiques consumidores en situació de vulnerabilitat econòmica d'acord amb la normativa vigent, com ara de les tarifes socials i altres ajuts que s'hagin pogut aprovar, o dels mecanismes de mediació i arbitratge de que es poden valer a través dels serveis municipals de consum. (art. 252-4, apartat 6 del Codi de consum).

Correspon aquesta obligació a qualsevol empresa amb la que persona física consumidora hagi contractat el subministrament d'electricitat, de gas, o d'aigua potable.

3. Les empreses subministradores, d'acord amb les administracions públiques, han d'habilitar els mecanismes d'informació necessaris per a donar a conèixer als serveis socials bàsics i a les persones usuàries la informació actualitzada sobre les tarifes socials i els altres ajuts i mesures previstos per a fer front a la pobresa energètica. (art. 252-4, apartat 10, del Codi de consum).

## **V. Impuls d'acords i convenis amb la Generalitat de Catalunya.**

L'Ajuntament de Barcelona promourà la seva participació en els acords i convenis que ha de signar la Generalitat amb les empreses subministradores en compliment de la Resolució 70/XI del Parlament de Catalunya, sobre l'atenció a les famílies en situació de pobresa energètica, de 13 d'abril de 2016, amb l'objecte de donar compliment de l'article 6 de la Llei 24/2015, del 29 de juliol.

En tot cas, l'Ajuntament de Barcelona, en l'àmbit de les seves competències ha d'impulsar la signatura d'acords o de convenis amb la Generalitat de Catalunya per fer efectiu el compliment a les següents obligacions legals:

- Garantia del subministrament dels serveis bàsics per part de les administracions públiques establerta a l'article 6.1 de la Llei 24/2015.
- Obligacions derivades de l'article 6.3 de la Llei 24/2015.
- Coordinació i col·laboració en matèria de potestat sancionadora en les competències que atribueix el Codi de consum i en especial amb relació a la tramitació de procediments sancionadors per infraccions molt greus del Codi de consum



- Aplicació de les sancions accessòries del Codi de consum, i comunicació a la Generalitat de la sancions imposades per infraccions greus als efectes previstos a l'article 341-8 del Codi de consum.

En el marc de les relacions de col·laboració entre ambdues administracions, l'Ajuntament de Barcelona instarà al Govern de la Generalitat de Catalunya per tal que aprovi el reglament regulador del Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics i les bases i la convocatòria del Fons d'atenció solidària de subministraments bàsics corresponent a l'any 2016.

## **VI. Impuls d'acords i convenis amb les empreses subministradores.**

L'Ajuntament de Barcelona, en l'àmbit de les seves competències, ha d'impulsar la signatura d'acords o de convenis amb les empreses subministradores per fer efectiva la garantia dels subministraments bàsics i per tal de donar compliment a les següents obligacions legals: garantir que les empreses subministradores d'aigua potable, de gas i d'electricitat concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims (art. 6.3 Llei 24/2015), i perquè les empreses subministradores habilitin mecanismes de diàleg, prevenció i informació amb els serveis socials bàsics municipals sobre els impagaments del servei per part de les persones consumidores (art. 252-4, apartat 10 Codi de consum).

D'acord amb l'apartat anterior de la instrucció, l'Ajuntament de Barcelona promourà la seva participació en els acords i convenis que ha de signar la Generalitat amb les empreses subministradores, en compliment de la Resolució 70/XI del Parlament de Catalunya, sobre l'atenció a les famílies en situació de pobresa energètica, de 13 d'abril de 2016.

Si ultrapassat un més de l'aprovació d'aquesta instrucció, no s'ha avançat en la signatura dels acords i convenis a què fa referència el paràgraf precedent, l'Ajuntament iniciarà les actuacions per signar acords o convenis específics amb les empreses de subministraments. Per tal de donar compliment a l'article 6.3, l'Ajuntament elaborarà proposta d'acord o conveni i iniciarà les negociacions corresponents fins a la seva formalització. Entre altres, la proposta municipal de conveni hauria de tractar els aspectes següents:

- Detecció i reducció de la pobresa energètica: mesures econòmiques, mesures de millora de l'eficiència energètica, mesures de gestió.
- Servei energètic de qualitat.

La signatura dels acords o dels convenis requerirà la seva aprovació per l'òrgan competent de l'Ajuntament.





**VII. Aplicació del principi de precaució en l'actuació de tots els operadors de la Llei 24/ 2015, del 29 de juliol. Mecanismes:**

1. Protocol de comunicació als serveis socials municipals i d'intervenció d'aquests, amb caràcter previ a la concessió dels ajuts per evitar els talls de subministrament, en compliment de l'article 6.2:

- L'Ajuntament de Barcelona, a través de la Gerència de Drets Socials, requerirà a les empreses de subministrament de serveis bàsics (d'aigua potable, d'electricitat i de gas) que operen a la ciutat de Barcelona per que informin de mensualment als serveis socials municipals a través de comunicació dirigida a l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona dels casos d'impagament per part de persones físiques consumidores, amb l'objecte d'activar la intervenció preventiva dels serveis socials quan aquests apreïïn que es produeix l'impagament per manca de recursos econòmics.

S'acompanya model orientatiu de comunicació a l'Institut Municipal de Serveis Socials com a annex 1, i model orientatiu de requeriment a les empreses subministradores com a annex 2.

A aquests efectes, l'Ajuntament requerirà també a les companyies subministradores que informin als seus abonats persones físiques que, llevat que s'oposin expressament, comunicaran les dades de l'impagament a l'Ajuntament per tal de fer efectiva la garantia de l'art. 6.1 Llei 24/ 2015, de 29 de juliol.

2. Sol·licitud d'informe als serveis socials municipals previ a tot tall de subministrament a persona física o unitat familiar, en compliment de l'article 6.4 de la Llei 24/ 2015:

- L'Ajuntament de Barcelona, a través de la Gerència de Drets Socials, requerirà a totes les companyies de subministrament de serveis bàsics (d'aigua potable, electricitat i gas) que operen a la ciutat per tal que, abans de fer un tall de subministrament, sol·licitin un informe a l'Institut Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament amb l'objecte de determinar si la persona o la unitat familiar afectada es troba en situació de risc d'exclusió residencial.

S'acompanya model orientatiu de comunicació a l'Institut Municipal de Serveis Socials com a annex 3, i model orientatiu de requeriment a les empreses subministradores com a annex 4.



A aquests efectes, l'Ajuntament requerirà a les companyies subministradores que informin als seus abonats persones físiques que, llevat que s'oposin expressament, comunicaran les dades de la situació prèvia al tall de subministrament, a l'Ajuntament per tal de fer efectiva la garantia de l'art. 6.1 Llei 24/2015, de 29 de juliol.

Als efectes dels requeriments previstos als apartats 1 i 2 anteriors, cal entendre que són empreses subministradores les empreses comercialitzadores de subministraments, sense perjudici que s'identifiquin altres empreses que comercialitzin subministraments a persones físiques, d'acord amb la Llei 24/2013, de 28 de desembre, del sector elèctric i la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector dels hidrocarburs.

3. Emissió d'informe de l'Institut Municipal de Serveis Socials que ha de determinar si la persona o unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial determinades per l'article 5.10 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, o si en la unitat familiar hi viu alguna persona afectada per dependència energètica:
  - L'informe s'ha d'emetre en el termini màxim de 15 dies i s'ha de comunicar a l'empresa que l'ha demanat.
  - L'informe s'ha de referir a la identificació de la persona afectada, l'adreça, el número de contracte, i la determinació de concórrer o no la situació de risc d'exclusió residencial, tal i com aquesta situació està definida a l'apartat II de la present instrucció.
  - Amb la comunicació de l'informe que constati la situació d'exclusió residencial o de dependència energètica indicades, l'Institut Municipal de Serveis Socials ha de:
    - Comunicar a la companyia subministradora els mitjans que es destinen a garantir el subministrament bàsic d'aquella persona o unitat familiar, als efectes d'evitar la suspensió del subministrament.
    - Requerir a la companyia perquè no procedeixi a la suspensió del subministrament, amb els corresponents advertiments de sanció.
4. Garantia de subministraments bàsics.
  - l'Ajuntament de Barcelona i la resta d'administracions públiques obligades han d'establir els mitjans necessaris per garantir els subministraments bàsics a la persona o a la unitat familiar afectades i per evitar la generació d'un deute, una



vegada emès l'informe sobre l'existència de risc d'exclusió residencial per part de l'Ajuntament.

Sense perjudici de les aportacions que corresponguin a la Generalitat de Catalunya, a les altres administracions amb competència en la matèria, i a les empreses subministradores, l'Ajuntament de Barcelona aportarà recursos econòmics per fer efectiva la garantia de subministraments bàsics establerta a la Llei.

- L'Ajuntament de Barcelona ha de desplegar l'acció informativa necessària dels drets que assisteixin a les situacions de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica, a través del Serveis d'Atenció a la Pobresa Energètica i els següents punts d'informació:
  - Correu electrònic: [IMSS-pobresaenergetica@bcn.cat](mailto:IMSS-pobresaenergetica@bcn.cat)
  - Telèfon d'atenció: 93 619 73 11
  - Pàgina web: [www.barcelona.cat/serveissocials](http://www.barcelona.cat/serveissocials)

L'Ajuntament ha d'habilitar mecanismes d'informació electrònica i de comunicació online de denúncies d'incompliments de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, i del Codi de consum de Catalunya, i fer accessibles formularis específics per efectuar aquestes denúncies.

Coneguda una denúncia de suspensió de subministrament, l'Ajuntament ha d'efectuar un requeriment a la companyia per tal que restableixi el subministrament de manera immediata. El retard en el compliment d'aquest requeriment ha de ser valorat en el corresponent procediment sancionador.

### **VIII. Imposició de multes coercitives.**

L'Ajuntament pot imposar multes coercitives per compel·lir a les empreses subministradores a donar compliment a les obligacions que es deriven de l'article 6 de la Llei, en la mesura que són disposicions referides a la defensa de les persones consumidores, i de l'article 252-4 del Codi de consum. La imposició de multes coercitives té fonament en l'art. 342-1 del Codi de consum, i és independent de l'exercici de la potestat sancionadora.

Amb aquest objecte, els requeriments municipals a les empreses subministradores han d'informar que l'incompliment en el termini atorgat donarà lloc a la imposició de multes coercitives, d'acord amb l'article 342-1 del Codi de consum.



El termini per complir el requeriment municipal ha de ser suficient per complir l'obligació. Amb la notificació s'ha d'informar d'aquest termini i de la quantia de la multa que, en cas d'incompliment, pot ésser imposada.

Pel que fa a la quantia, la multa no pot excedir els 3.000 euros o el 10% de l'import de l'obligació si aquesta és quantificable, d'acord amb l'article 342-3 del Codi de consum.

En la matèria objecte de la present instrucció han d'anar acompanyats de l'avertiment d'imposició de multa coercitiva les següents resolucions adoptades pels òrgans municipals competents per l'Ajuntament:

- Les resolucions que s'adoptin per fer efectiu el principi de precaució:
  - Requeriment de la Gerència de Drets Socials a les companyies de subministrament de serveis bàsics (d'aigua potable, electricitat i gas) que operen a la ciutat de Barcelona per que informin mensualment als serveis socials municipals a través de comunicació dirigida a l'Institut Municipal de Serveis Socials dels casos d'impagament per part de persones físiques consumidores, amb l'objecte d'activar la intervenció preventiva dels serveis socials quan aquesta apreïïn que es produeix l'impagament per manca de recursos econòmics, a l'empara de l'article 6.2 de la Llei 24/2015.
  - Requeriment de la Gerència de Drets Socials a totes les companyies de subministrament de serveis bàsics (d'aigua potable, electricitat i gas) que operen a la ciutat per tal que, abans de fer un tall de subministrament, sol·licitin un informe a l'Institut Municipal de Serveis Socials amb l'objecte de determinar si la persona o la unitat familiar afectada es troba en situació de risc d'exclusió residencial, a l'empara de l'article 6.4 de la Llei 24/2015.
- Les altres resolucions que pugui adoptar l'Ajuntament en requeriment del compliment dels deures derivats de la normativa en matèria de pobresa energètica i vulnerabilitat econòmica i, en especial, el requeriment de col·laboració que pugui adoptar l'Ajuntament davant la inactivitat de les empreses subministradores en resposta a les propostes municipals que es plantegin amb l'objecte de donar compliment a l'article 6.3 de la Llei 24/2015, que estableix 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 a garantir que concedeixin ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims.

## **IX. Exercici de la potestat sancionadora.**



**1. Infracció de l'article 331-5.c) de la Llei 22/ 2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya.**

1.1. Tipus d'infracció.

Infracció greu consistent en la realització de pràctiques que exclouen o limiten els drets de les persones consumidores.

La qualificació com a greu resulta de l'aplicació de l'art. 332-3, apartat 1.d) del Codi de consum.

1.2. Contingut.

És una pràctica que exclou o limita els drets de les persones consumidores:

- 1.2.1. Efectuar un tall de subministrament sense haver procedit amb caràcter previ a donar compliment a l'obligació imposada per l'article 6.4 de la Llei 24/ 2015 de sol·licitar un informe als serveis socials municipals per a determinar si la persona o la unitat familiar es troba en situació de risc d'exclusió residencial.

**2. Infracció de l'article 331-6.c del Codi de consum.**

2.1. Tipus d'infracció.

Infracció greu consistent en incomplir els requeriments, les citacions i les mesures adoptades per l'Administració, incloses les de caràcter provisional.

La qualificació com a greu resulta de l'aplicació de l'art. 332-3.1.e del Codi de consum.

2.2. Contingut.

Constitueix un incompliment dels requeriments, les citacions i les mesures adoptades per l'Ajuntament:

- 2.2.1. La inactivitat davant les propostes municipals en relació a la consecució d'acords o la signatura de convenis amb l'Ajuntament de Barcelona a través dels quals les empreses subministradores garanteixin la concessió d'ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o els apliquin descomptes molt notables en el cost dels consums mínims (art. 6.3 Llei 24/ 2015).

**3. Infraccions de l'article 331-4.e del Codi de consum.**



### 3.1. Tipus d'infracció.

Infracció lleu consistent en incomplir, amb relació a la protecció de la persona consumidora, les normes relatives a la documentació, la informació o els registres establerts obligatòriament per al règim i el funcionament adequats de l'establiment, l'empresa, la instal·lació o el servei.

La qualificació com a lleu resulta de l'aplicació de l'art. 332-2 del Codi de consum.

### 3.2. Contingut.

La vulneració, entre altres, de les normes relatives al deure d'informació que imposa a les empreses subministradores tant l'article 6 de la Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica, com l'article 252-4 del Codi de consum:

- 3.2.1. Vulnear el deure d'informar de manera periòdica (mensualment) als serveis socials municipals a través de comunicació dirigida als Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona dels casos d'impagament per part de persones físiques consumidores, establert a l'article 6.2 de la Llei 24/2015.
- 3.2.2. Vulnear l'obligació que es deriva de l'article 6.5 de la Llei 24/2015 d'informar, en qualsevol avís o comunicació que faci referència a la manca de pagament del servei, dels drets relatius a la pobresa energètica establerts al mateix article 6 de la Llei 24/2015.
- 3.2.3. Vulnear l'obligació establerta a l'apartat 6 de l'article 252-4 del Codi de consum d'informar, en qualsevol avís o comunicació que faci referència a la manca de pagament del servei - a més dels drets de la Llei 24/2015 - dels altres drets que tenen les persones consumidores en situació de vulnerabilitat econòmica d'acord amb la normativa vigent. Aquesta informació s'ha de redactar de manera clara, transparent i adequada a les circumstàncies.
- 3.2.4. Vulnear el deure que imposa l'apartat 10 de l'article 252-4 del Codi de consum d'habilitar els mecanismes d'informació necessaris per a donar a conèixer als serveis socials bàsics i a les persones usuàries la informació actualitzada sobre les tarifes socials i els altres ajuts i mesures previstos per a fer front a la pobresa energètica. Aquesta informació s'ha de redactar de manera clara, transparent i adequada a les circumstàncies.

## 4. Tramitació del procediment sancionador ordinari:



#### 4.1. Empreses responsables.

Les obligacions derivades de l'article 6 de la Llei 24/ 2015, de 29 de juliol, en quant es refereixen a empreses, ho fan amb la menció a les companyies de subministrament d'aigua potable, de gas i d'electricitat. La identificació d'aquestes empreses obliga a acudir al subjecte presumptament infractor i, en el seu cas, a identificar-lo a través de la legislació sectorial.

#### 4.2. Apreciació de presumpta infracció.

El procediment sancionador s'inicia d'ofici com a conseqüència de les actes esteses pels serveis d'inspecció, per la comunicació d'una autoritat o un òrgan administratiu, o per la denúncia formulada per les organitzacions de persones consumidores o pels particulars sobre algun fet o alguna conducta que pugui constituir infracció.

#### 4.3. Competència.

El Codi de consum (art. 341-7) atribueix competència als alcaldes, en l'àmbit de les seves competències segons la legislació de règim local, per a la imposició de sancions per infraccions lleus i greus, d'acord amb les quanties establertes, i per imposar multes coercitives.

L'exercici de la potestat sancionadora a l'Ajuntament de Barcelona correspon a l'Alcaldia; la competència pot ser objecte de delegació o de desconcentració.

#### 4.4. Procediment.

La tramitació del procediment sancionador es regeix per les normes previstes a 341-1 i següents del Codi de consum, per les Lleis de procediment estatal i catalana, i per l'Ordenança reguladora del procediment sancionador a l'Ajuntament de Barcelona (BOP de Barcelona núm. 95, de 21 abril de 2010).

El procediment ordinari ha de seguir els tràmits previstos a l'Ordenança municipal: proposta d'incoació i formulació del plec de càrrecs amb el contingut del plec establert a la llei i a l'Ordenança municipal, tràmit per formular al·legacions i proposar prova, pràctica de prova, proposta de resolució, tràmit d'audiència i resolució del procediment.

El Codi de consum incorpora les següents especialitats en el procediment:

- La incoació pot produir-se per denúncia formulada per les organitzacions de persones consumidores o pels particulars afectats.



- En el tràmit de prova, constitueix presumpció d'infracció l'existència de documentació portada defectuosament, si afecta la determinació dels fets imputats o la qualificació d'aquests.
- La caducitat del procediment sancionador ordinari (termini per resoldre i notificar la resolució) es produeix en el termini de dotze mesos a partir de la notificació de l'acord d'incoació. Si s'ha de practicar la notificació edictal de qualsevol dels tràmits del procediment, els termini de caducitat s'amplia pel temps transcorregut entre el primer intent de notificació i la finalització de la publicació en el tauler d'anuncis corresponent.

#### 4.5. Sancions.

A les infraccions greus, el Codi de consum (art. 331-1) hi atribueix una sanció de multa compresa entre 10.001 i 100.000 euros, i hi diferencia els següents graus:

- grau baix (entre 10.001 i 30.000 euros),
- grau mitjà (entre 30.001 i 70.000 euros) i
- grau alt (entre 70.001 i 100.000 euros).

Les infraccions lleus es sancionen amb multes de fins a 10.000 euros (art. 333-1.a Codi de consum), amb la següent graduació:

- grau baix: fins a 3.000 euros.
- grau mitjà: entre 3.001 i 7.000 euros.
- grau alt: entre 7.001 i 10.000 euros.

Aquestes quantitats es poden ultrapassar fins a assolir el quintuple del valor dels beneficis il·lícits obtinguts o dels perjudicis causats per la infracció i, si no n'hi ha, del valor dels béns o serveis objecte de la infracció.

Pel que fa a la graduació de la sanció, en els graus baix, mitjà o alt, el Codi de consum estableix circumstàncies atenuants, agreujants i mixtes (art. 333-2), i també circumstàncies que determinen que la sanció s'imposi en el grau màxim:

##### 4.5.1. Circumstàncies agreujants:

- a) La reincidència o la reiteració de les conductes infractores, definides a l'article 333-3 del Codi de consum
- b) L'incompliment dels advertiments o requeriments previs formulats per l'Administració perquè s'esmenin les irregularitats detectades.





- c) La posició rellevant de l'infractor o infractora en el mercat.
- d) El fet que els afectats siguin col·lectius especialment protegits.

#### 4.5.2. Circumstàncies atenuants:

- a) La reparació o esmena total o parcial de manera diligent de les irregularitats o els perjudicis que han originat la incoació del procediment.
- b) La submissió dels fets a l'arbitratge de consum.

#### 4.5.3. Circumstàncies mixtes:

- a) El volum de negoci amb relació als fets objecte de la infracció i la capacitat econòmica de l'empresa.
- b) La quantia del benefici obtingut.
- c) Els danys o perjudicis causats a les persones consumidores.
- d) El nombre de persones consumidores afectades.
- e) El grau d'intencionalitat.
- f) El període durant el qual s'ha comès la infracció.

Les circumstàncies agreujants o atenuants no s'han de tenir en compte si la Llei les ha incloses en el tipus infractor o si han estat tingudes en compte per a qualificar la gravetat de la infracció.

En tot cas, les sancions s'han d'imposar de manera que la comissió de la infracció no resulti més beneficiosa per a l'infractor que el compliment de la norma vulnerada.

Les sancions s'han d'imposar en el grau màxim si en la comissió de les infraccions concorre alguna de les circumstàncies següents:

- a) Que s'hagin comès conscientment, deliberadament o sense complir els deures de diligència exigibles més elementals.
- b) Que es tracti d'una infracció continuada o d'una pràctica habitual.
- c) Que tinguin una alta repercussió en el mercat, de manera que afectin un nombre elevat de persones consumidores.
- d) Que vulnerin els principis del consum responsable.
- e) Que es tracti de pràctiques il·lícites del mateix tipus generalitzades en un sector determinat.
- f) Que comportin risc per a la salut o la seguretat de les persones consumidores, llevat que el risc formi part del tipus infractor.



g) Que s'utilitzin fraudulentament marques o distintius oficials.

#### 4.6. Pagament anticipat.

En la tramitació del procediment sancionador s'han d'aplicar les normes sobre pagament anticipat de l'Ordenança municipal.

#### 4.7. Sancions accessòries.

El Codi de consum contempla la possibilitat de sancions accessòries, d'entre les que destaca, en atenció al tipus d'infracció que ens ocupa, la publicació de la sanció, que es pot acordar per raons d'exemplaritat i en previsió de futures conductes infractores, de conformitat amb les normes establertes a l'art. 333-9.

#### 4.8. Efectes de les sancions.

L'òrgan sancionador pot proposar a l'autoritat corresponent, en cas d'infraccions greus i molt greus, la supressió, cancel·lació o suspensió de crèdits, subvencions, desgravacions fiscals i altres ajuts oficials que l'empresa sancionada tingui reconeguts o hagi sol·licitat (art. 341-8 del Codi de consum).

De la sanció imposada, quan sigui ferma en la via administrativa, l'Ajuntament n'hauria de donar compte a la Generalitat amb l'objecte de fer possible que aquesta Administració apliqui l'efecte de la sanció previst a l'apartat 3 de l'article 341-8: "Si correspon a la Generalitat atorgar un ajut sol·licitat per una empresa que hagi estat objecte d'una sanció ferma per una infracció greu o molt greu, l'òrgan a qui correspongui resoldre la sol·licitud pot denegar la concessió de l'ajut si no s'han cancel·lat els antecedents".

Les sancions imposades, un cop esdevingudes fermes en la via administrativa, s'han d'executar de manera immediata. No obstant això, si una resolució que ha exhaurit la via administrativa és objecte d'un recurs administratiu, l'òrgan competent pot acordar la suspensió de l'acte en els supòsits i amb els efectes que estableix la normativa del procediment administratiu comú.

### 5. Procediment sancionador abreujat.



- 5.1. S'aplica el procediment abreujat sempre que es tracti d'una infracció flagrant i els fets hagin estat recollits en l'acta o en la denúncia de l'autoritat competent.
- 5.2. El procediment abreujat es segueix pels tràmits previstos als articles 46 a 54 de l'Ordenança reguladora del procediment sancionador a l'Ajuntament de Barcelona: acord d'iniciació amb proposta de resolució, tràmit d'al·legacions i proposició de prova, i resolució.
- 5.3. El termini de caducitat en la tramitació del procediment abreujat és de 6 mesos (art. 341-6 Codi de consum).
- 5.4. És d'aplicació allò exposat en el procediment ordinari en relació a empreses responsables, competència, sancions, pagament anticipat, sancions accessòries, i efectes de les sancions.

## **6. Altres infraccions del Codi de consum.**

És possible que les obligacions que han de complir les companyies subministradores en virtut de l'article 6 de la Llei 24/2015 comportin altres infraccions previstes al Codi de consum, en especial, les contingudes al seu article 331-6.

Si la presumpta infracció advertida és molt greu de l'article 332-4 del Codi de consum, l'Ajuntament ha de comunicar els fets al Govern/Conseller competent de la Generalitat en matèria de consum amb la finalitat que puguin actuar d'acord amb les seves atribucions. (art. 341-1.2).

## **X. Aspectes competencials.**

A partir de la competència residual de l'Alcaldia, els efectes d'implementar i executar aquesta instrucció, caldrà aprovar el decret de delegació en el què s'identifiquin les unitats administratives que assumiran la tramitació i la resolució dels procediments administratius.

Es proposa la delegació/desconcentració en la Gerència de Drets Socials:

- Incoar i tramitar els procediments d'elaboració de convenis.
- Incoar la tramitació dels procediments i adoptar les resolucions que siguin necessàries per fer efectiu el compliment de les obligacions derivades de l'article 6 de la Llei 24/2015, de 29 de juliol, i de l'article 252-4 del Codi de consum, i la imposició de les multes coercitives que procedeixin en execució forçosa d'aquelles resolucions.
- Incoar i nomenar secretari i instructor en tots els expedients sancionadors municipals que es tramitin per infraccions del Codi de consum de competència municipal (greus o lleus)



que afectin la normativa referida a les situacions de pobresa energètica de la Llei 24/2015 i del Codi de consum.

- Resoldre els expedients sancionadors esmentats, de competència municipal, sempre que la sanció no superi els 10.000 euros.

Es proposa la delegació en la Tinença d'Alcaldia de Drets Social de la resolució dels expedients sancionadors esmentats, de competència municipal, sempre que la sanció imposada sigui superior a 10.000 euros i no excedeixi dels 100.000 euros.