

Mesures de protecció a la persona consumidora vulnerable d'energia

Guia elaborada per ECOSERVEIS per encàrrec de:

Associació Catalana de Municipis
Diputació de Barcelona
Federació de Municipis de Catalunya

Novembre de 2018

Mesures de protecció a les persones consumidores vulnerables d'energia

Octubre de 2018

Recentment s'ha aprovat el [Real Decreto 15/2018 de mesures urgents per la transició energètica i la protecció dels consumidors](#) que modifica el recent [Real Decreto 897/2017 que regula la figura de consumidor vulnerable, el bo social i d'altres mesures de protecció per als consumidors domèstics d'energia](#) i la [Ley 24/2013 del Sector Elèctric](#), millorant la situació de molts usuaris de serveis socials ja que afegeix nous criteris per avaluar la condició de vulnerabilitat.

Marc normatiu vigent de protecció a la persona consumidora vulnerable d'energia

1. 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 RDL 15/2018 de mesures urgents per la transició energètica i la protecció dels consumidors	X	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 RDL 15/2018 de mesures urgents per la transició energètica i la protecció dels consumidors	Llei 24/2015 de mesures urgents per afrontar la pobresa energètica	Llei 24/2015 de mesures urgents per afrontar la pobresa energètica

2. El Real Decreto-Ley 15/2018, que ha estat publicat recentment, només fa referència al subministrament d'electricitat establint les condicions de vulnerabilitat, i atorgant protecció a través del Bo social, que és un descompte sobre la tarifa, i el Bo Social Tèrmic que és una ajuda econòmica.

Bo social: Descomptes en la factura d'electricitat (veure Annex I)

3. El nou Bo social per a l'electricitat associa el descompte en la factura a un llinar de renda que té en compte el nombre de membres de la unitat familiar i que pot veure's incrementat en cas d'acreditar-se determinades circumstàncies especials. En el cas de famílies nombroses no aplica el criteri de renda. Per tots els casos es limita el consum d'energia mensual amb descompte.
4. El RD de Bo social identifica tres tipus de persona consumidora en situació de vulnerabilitat: consumidora vulnerable amb dret a un 25% de descompte en la factura, consumidora vulnerable severa amb dret a un descompte d'un 40% i la persona consumidora en risc d'exclusió social que passa a ser subministrament essencial al que no se li pot suspendre el subministrament

elèctric i on el cost de la factura s'assumeix entre l'administració pública i les empreses subministradores.

5. Amb l'objectiu d'ampliar la protecció dels beneficiaris del Bo Social elèctric, el RDL 15/2018, crea el Bo Social Tèrmic. Aquest nou bo, és una ajuda econòmica, assignada al Pressupost General de l'Estat fixat en la "Ley de Presupuestos", per les llars vulnerables per a que puguin fer front a les despeses de calefacció, aigua calenta i cuina a l'hivern, independentment del combustible que utilitzin. Aquest Bo Social Tèrmic el rebran a l'hivern totes les llars que estiguin acollides al Bo Social Elèctric a data de 31 de desembre de cada any. Les comercialitzadores de referència facilitaran al Ministerio para la Transición Ecológica un llistat amb tots els beneficiaris (Nom, DNI, Domicili, Tipus de descompte, i número de compte) del Bo Social Elèctric per a calcular la distribució territorial que s'haurà de fer del pressupost destinat a Bo Social Tèrmic. Les Comunitats Autònomes seran les encarregades de gestionar i efectuar el pagament del Bo Social Tèrmic a les llars durant el primer trimestre de l'any, en un únic pagament un cop distribuïdes les quantitats. La quantitat mínima que es rebrà per llar serà 25€/any, i el càlcul es realitzarà en funció dels Pressupost General de l'Estat, el nombre de persones acollides al Bo Social, el tipus de descompte vulnerable o vulnerable sever i la zona climàtica.

Garantia dret d'accés als subministraments bàsics

6. Pel que fa a la no suspensió del subministrament elèctric conviuen a Catalunya, a dia d'avui, tres normes: la Llei 24/2013 del Sector elèctric, el RD 897/2017 i la Llei 24/2015. Els criteris per acollir-se a la no suspensió no coincideixen en tots els casos, però la convivència d'aquestes lleis és vigent sempre i quan un òrgan judicial no indiqui el contrari.
7. La llei 24/2013 del sector elèctric prohibeix el tall de subministrament a aquelles persones que estiguin rebent al seu domicili un tractament mèdic en el que és indispensable la utilització d'un aparell elèctric. Cal aportar un certificat mèdic.
8. La Llei catalana 24/2015 obliga a les administracions públiques a garantir el dret d'accés als subministraments bàsics d'aigua potable, gas i electricitat a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial. Estableix el principi de precaució pel qual l'empresa subministradora ha de sol·licitar un informe a serveis socials municipals per determinar si la persona es troba en situació de risc d'exclusió residencial abans d'efectuar un tall de subministrament. (veure Annex II)
9. La Llei estatal 24/2013 de sector elèctric així com el RD 897/2017 de Bo social garanteixen el subministrament a les persones usuàries de serveis socials en situació d'exclusió social.
10. El RDL 15/2018 estableix, en modificació a la Ley estatal 24/2013 del sector elèctric, com a mesures urgents la prohibició de tallar el subministrament d'electricitat en aquelles llars acollides al Bo Social elèctric on hi visqui com a mínim:
 - Un menor de 16 anys.
 - El titular o algun dels membres de la unitat familiar tingui una discapacitat

reconeguda igual o superior al 33%.

- El titular o algun dels membres de la unitat familiar es trobi en situació de dependència reconeguda de grau II o III.
11. Tant la Llei 24/2015 com el RDL 15/2018 indiquen que en tots els escrits relacionats amb un tall de subministrament, les companyies tenen l'obligació d'informar a la persona consumidora sobre la protecció legal de què disposa.
 12. En el cas dels subministraments de gas i aigua la llei de referència que garanteix el dret d'accés als subministraments bàsics és la Llei 24/2015.

Aquestes lleis supediten la garantia de subministrament al pagament del deute dels usuaris de diferents maneres, que es detallen a continuació:

Pagament de factures de subministraments

13. La llei del sector elèctric (Llei 24/2013) estableix que la consideració de servei públic del bo social i el cost de subministrament elèctric per a persones consumidores vulnerables severes també passa a ser obligació de servei públic. Segons les modificacions fetes a la llei anterior en el RDL 15/2018 el cost del subministrament elèctric dels consumidors vulnerables severes ha de ser cofinançat entre les empreses subministradores i les Administracions Públiques competents (sense determinar quines).
14. Segons el RD 897/2017 de Bo Social, en el cas de persones consumidores vulnerables en risc d'exclusió social, per tal d'evitar el tall de subministrament, l'administració pública autonòmica o local ha d'assumir almenys el 50% de l'import de la factura abans de l'aplicació del descompte per bo social.
15. Segons la Llei 24/2015 els ajuts per pagar les factures poden venir tant de les administracions públiques com de les companyies que hagin accedit a subscriure acords o convenis.

Com afecten aquests canvis als circuits dels serveis socials municipals








16. Pel que fa als subministraments de gas i aigua, es mantenen els criteris utilitzats fins ara pel que fa a pagament de factures i les mesures per evitar els talls de subministraments acollint-se a la Llei 24/2015.
17. Pel que fa al subministrament elèctric:
 - cal informar a les persones usuàries que ja es beneficiaven de l'antic descompte de que s'ha de sol·licitar de nou el Bo social abans de l'abril de 2018, ja que els criteris han canviat (informació i formularis a <https://www.cnmc.es/bono-social>). A banda de l'accés al descompte, ser beneficiari del bo social, ofereix més protecció a la persona.
 - per aquelles persones en circumstàncies especials de discapacitat reconeguda igual o superior al 33%,víctima de violència de gènere o víctima de terrorisme, els serveis socials han d'emetre un certificat o document que acrediti que es compleix alguna d'aquestes circumstàncies sense reflectir de forma expressa en quina de les circumstàncies concretes es troba. (Model de certificat a Annex III).
18. La Generalitat ha de designar en els propers mesos l'òrgan i els procediments per desplegar i garantir la protecció efectiva de les persones consumidores en situació de vulnerabilitat.

Protecció al consumidor

19. El nou RDL 15/2018 especifica que les empreses comercialitzadores hauran d'enviar el llistat de punts de subministrament amb impagaments a l'òrgan designat per la Generalitat de Catalunya, i haurà de ser un únic per tot l'àmbit territorial de la Comunitat Autònoma, perquè puguin ser adoptades les mesures necessàries que es considerin oportunes segons el RD 897/2017.
20. El RDL 15/2018, també determina mesures per protegir a tots els consumidors:
 - Es prohibeix a les comercialitzadores que facin publicitat o contractin productes a través de visites domiciliaries, és a dir, el comercial porta a porta, a no ser que el consumidor sol·liciti la visita.
 - Únicament en increments de potència de contractes amb antiguitat superior a 20 anys, la distribuïdora haurà de verificar les instal·lacions i podrà cobrar els drets de verificació. Tan sols en aquest cas podrà exigir que s'adaptin les instal·lacions i es presentí el butlletí.
 - Si es disposa de comptador digital es podrà contractar la potència en múltiples de 0,1 per ajustar-la a les necessitats de consum, en comptes de fer-ho amb les potències normalitzades amb escales de contractació 1,1 kW.
 - Es podrà inhabilitar a les comercialitzadores que utilitzin pràctiques fraudulentas

Annex I. Qui es pot acollir al Bo Social?

- El titular del subministrament, en cas de no ser-ho, sol·licitar el canvi de titular en la mateixa sol·licitud
- El titular sigui persona física
- Residència habitual del titular
- Estar acollit a tarifa PVPC i en cas de no estar-ho, acceptar el canvi a PVPC

<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center;"> <h3>Nou Bo Social: Requisits d'accés</h3> </div>			
TIPUS D'UNITAT FAMILIAR	Consumidor vulnerable 25% de descompte en la factura sobre el límit màxim de consum	Consumidor vulnerable sever 40% de descompte en la factura sobre el límit màxim de consum	Límit màxim de consum
	Límit de renda*		
 Sense menors a càrrec	806 €/mes	403 €/mes	1380 kWh /any
 Amb un menor a càrrec	1074€/mes	537 €/mes	1932 kWh/any
 Amb dos menors a càrrec	1343€/mes	671 €/mes	2346 kWh/any
 Algun membre amb discapacitat, víctima de violència de gènere o del terrorisme. Situació de dependència grau II o III, unitat familiar integrada per un únic progenitor i, com a mínim, un menor.	Segons unitat familiar + 268 €/mes	Segons unitat familiar + 134 €/mes	Màxim segons el tipus d'unitat familiar
 Famílies nombroses	Sense límit	1074 €/mes	4140 kWh/any
 Tots els membres amb pensió mínima per jubilació o incapacitat permanent	Pensió mínima vigent i quantia anual agregada < 500€	537 €/mes	1932 kWh/any
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;"> Consumidor en risc d'exclusió social 100% de descompte en la factura sobre el límit màxim de consum </div>	 Vulnerable sever al qual la SS paga com a mínim 50% de les factures d'electricitat	Límit de renda* Límits del consumidor vulnerable sever	Límit màxim de consum Segons el número de membres de la unitat familiar

* Límit de renda estimat segons el IPREM 2017 (congelat en 2018).

Valors vàlids per 2017 i referenciats a l'IPREM.

*Elaborat per Ecoserveis

UN COP D'ULL A LA

LLEI 24/2015

#1 L'empresa subministradora ha de notificar l'usuari en cas de tenir una factura impagada.

En aquesta notificació ha d'informar dels drets relatius a la pobresa energètica establerts per la Llei 24/2015.

#2 L'empresa subministradora ha desol·licitar als serveis socials un informe que acrediti si l'usuari es troba en situació d'exclusió residencial.

Risc d'exclusió residencial o dependència energètica:

- IRSC x 2 (sola), IRSC x 2,5 (famílies), IRSC x 3 (persones dependents), o
- risc imminent de pèrdua de l'habitatge habitual, o
- un membre necessita una màquina assistida.

* IRSC: Indicador de renda de subsistència

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

Estan pendents els acords o convenis de les administracions públiques amb les companyies subministradores per a concedir ajuts a fons perdut a les persones i unitats familiars en situació de risc d'exclusió residencial o descomptes molt notables en els costos dels consums mínims.

Annex III Model de certificat o document acreditatiu de les circumstàncies especials per a la sol·licitud del bono social. Orden ETU/943/2017

Certificado [o documento acreditativo] de los servicios sociales del órgano competente o del órgano designado por la Comunidad Autónoma El [órgano competente, servicios sociales u órgano designado por la Comunidad Autónoma] de la [Municipio/Comunidad Autónoma] CERTIFICA [o ACREDITA], a los solos efectos de la aplicación del bono social en la factura eléctrica:

– Que el titular del contrato o alguno de los miembros de su unidad familiar¹ se encuentra en una de las circunstancias especiales recogidas en el apartado 3 del artículo 3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

– Que estas circunstancias especiales se han acreditado conforme al artículo 3 de la orden por la que se desarrolla el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

Firma/sello

Lugar y fecha

¹ Se entiende por unidad familiar, a los solos efectos de la aplicación del bono social en la factura de energía eléctrica, la constituida conforme a lo dispuesto en la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, cualquiera de las siguientes modalidades.

1.^a La integrada por los cónyuges no separados legalmente y, si los hubiera:

a) Los hijos menores, con excepción de los que, con el consentimiento de los padres, vivan independientes de éstos.

b) Los hijos mayores de edad incapacitados judicialmente sujetos a patria potestad prorrogada o rehabilitada.

2.^a En los casos de separación legal, o cuando no existiera vínculo matrimonial, la formada por el padre o la madre y todos los hijos que convivan con uno u otro y que reúnan los requisitos a que se refiere la regla 1.^a

Nadie podrá formar parte de dos unidades familiares al mismo tiempo.



**Diputació
Barcelona**

**Àrea d'Atenció
a les Persones**

Gerència de Serveis de Benestar Social

Recinte Mundet. Edifici Serradell Trabal, 4a planta

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

08035 Barcelona

www.diba.cat/benestar

gs.benestars@diba.cat