

Alegaciones de la "Plataforma contra los abusos de las eléctricas" y la "Unión de Consumidores de Asturias" al "Proyecto de Real Decreto por el que se regula el consumidor vulnerable de energía eléctrica, el bono social y las condiciones de suspensión del suministro"

MANIFIESTAN

Que con fecha 29/04/2017 el Ministerio de Energía hizo publico el borrador de "Proyecto de Real Decreto por el que se regula el consumidor vulnerable de energía eléctrica, el bono social y las condiciones de suspensión del suministro para consumidores con potencia contratada igual o inferior a 10vkw", el cual ha sido sometido a un trámite de información pública.

Que en relación al contenido del Proyecto de Real Decreto, resaltamos los siguientes **aspectos que deberían ser objeto de modificación:**

- Que el contenido de este Proyecto de Real Decreto debería regularse por una **norma de mayor rango** al objeto de incrementar la protección de los consumidores vulnerables.
- Que el **umbral de renta** de conformidad con las circunstancias personales, no está adecuadamente modulado y deja fuera del bono social a significativos estratos sociales que sufren la pobreza energética.
- Que incluir **limites tan exiguos al suministro de electricidad** para acceder al bono social no deja ninguna duda de que supone la cronificación de la pobreza energética para significativos estratos sociales y para colectivos vulnerables como menores, dependientes y mayores; puesto que con dichos limites no se les garantiza poder mantener su hogar a una temperatura adecuada en invierno o el uso del alumbrado y otros electrodomésticos hoy imprescindibles que garanticen unas condiciones de vida dignas.
- Que en ningún caso la condición de consumidor en riesgo de exclusión debería conllevar el **pago del 50% de la factura** por parte de las administraciones públicas.
- Que se siguen manteniendo la posibilidad de los **descuentos del bono social a las familias numerosas** independientemente de su nivel de renta; al tiempo que se deja sin posibilidades de acceso al bono social y a los descuentos a otras muchas familias y consumidores con escasos niveles de renta.
- Que el sistema de acreditación de la condición de consumidor vulnerable ni es sencillo ni ágil. Dado que las administraciones y las comercializadoras disponen de toda la información sobre la situación socioeconómica de las personas consumidoras, **nada debería impedir la aplicación automática de los descuentos del bono social** a los consumidores que reúnan los requisitos.

- No incluye medidas eficaces que **impidan el corte de suministro** a los consumidores vulnerables y vulnerables severos.

Que por todo lo anterior, pasamos a formular las siguientes,

ALEGACIONES Y PROPUESTAS

PRIMERA. Definición de consumidor vulnerable y vulnerable severo

En el artículo 3 del Proyecto de Real Decreto objeto de estas propuestas, define al consumidor vulnerable como *"el titular de un punto de suministro de electricidad en su vivienda habitual que, siendo persona física, esté acogido al precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) y **acredite formar parte de una unidad familiar [negrita nuestra] que cumpla los requisitos del presente artículo**".*

Definición que consideramos contraria a la literalidad de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico que hace referencia a los consumidores vulnerables a personas físicas en su vivienda habitual, no condicionándolos a que formen parte de una unidad familiar constituida en base a la Ley 35/2006 del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas. Así, **en el caso de aplicarse el criterio de consumidor vulnerable según se especifica en el Proyecto de Real Decreto pudiera dar lugar a una situación ilógica y absolutamente discriminatoria de proteger a unidades familiares conformadas por varios miembros y no dar cobertura a una persona física que viva sola.**

Por otro lado, en cuanto a los criterios de renta regulados en el mismo artículo 3 para definir al consumidor vulnerable y vulnerable severo **entendemos que son niveles de renta muy restrictivos** que dejan fuera de cobertura a amplios estratos de la población que tienen serias dificultades para pagar los actuales precios de la electricidad.

En este último sentido, es la propia institución del Defensor del Pueblo la que en su estudio sobre *"Protección de los consumidores vulnerables en materia de energía eléctrica"*, de mayo de 2017, la que resalta el hecho de que "el esfuerzo que realizan los hogares para pagar los suministros energéticos se ha elevado considerablemente. **En el ámbito específico de la energía eléctrica, la proporción de ingresos que los hogares dedican al pago de la misma se ha incrementado de manera muy significativa en los últimos años**, por la confluencia de dos factores: la crisis económica y la subida del precio de la electricidad.

Por todo lo anterior, **proponemos las siguientes modificaciones a lo establecido en el artículo 3** del Proyecto de Real Decreto:

1. Tendrá la consideración de consumidor vulnerable la persona física titular de un contrato de suministro de electricidad en su vivienda habitual, sea persona única o forme parte de una unidad familiar, que esté acogida al contrato de precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC).

2. Para que **una única persona física o una unidad familiar** consumidora de energía eléctrica pueda ser considerada vulnerable, se deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes para las rentas del conjunto de la unidad familiar:

- a) Percibir una renta anual que sea menor o igual a 2 veces el IPREM, en el caso de personas que vivan solas.
- b) Percibir una renta anual total que sea menor o igual a 2,5 veces el IPREM en el caso de una unidad familiar formada por dos personas o más.
- c) Percibir una renta anual total que sea menor o igual a 3 veces el IPREM en el caso de una unidad familiar formada por dos personas o más y haya menores.

Propuesta alternativa	Renta IPREM	Límite cuantía mensual	Descuento factura
Vulnerable	2 veces, personas solas	1.064 euros	50 %
Vulnerable	2,5 veces, dos personas o más	1.330 euros	50 %
Vulnerable	3 veces, dos personas o más y menores	1.596 euros	50 %

e) En el caso de que la persona física única o en la unidad familiar conviva una persona, al menos, con discapacidad reconocida igual o superior al 33% o gran dependencia, el porcentaje de renta de los apartados anteriores se incrementará en 0,5.

f) Que la persona física titular de un contrato de suministro de electricidad sea pensionistas del Sistema de la Seguridad Social en su distintas modalidades (jubilación, incapacidad permanente, viudedad, orfandad, favor de familiares y SOVI) así como las pensiones no contributivas, percibiendo por ello una renta anual menor o igual a 2 veces la cuantía mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión.

g) Que la persona titular del contrato de suministro de electricidad sea perceptora de una Renta Mínima de Inserción o similar, y personas titulares del contrato que hayan agotado el seguro de desempleo y perciban prestaciones complementarias.

3. Definición de **consumidor vulnerable severo** (Artículo 3.4 del Proyecto de Real Decreto)

Será considerado vulnerable severo el consumidor de energía eléctrica, sea una única persona física o una unidad familiar, que cumpliendo los requisitos de consumidor vulnerable perciba una renta anual igual o inferior **al 75% de los umbrales de renta establecidos** para el consumidor vulnerable en los subapartados señalados.

Propuesta alternativa	Renta IPREM	Límite cuantía mensual	Descuento factura
Vulnerable severo	75%, 2 veces personas solas	798 euros	75 %
Vulnerable severo	75% 2,5 veces dos personas o más	997 euros	75 %
Vulnerable severo	75% 3 veces dos personas y menores	1.197 euros	75 %

SEGUNDA. Consumidor en riesgo de exclusión social

En el artículo 4 del Proyecto de Real Decreto se define al consumidor vulnerable en riesgo de exclusión como *"al consumidor que reúna los requisitos para ser vulnerable severo (...) y que sea atendido por los servicios sociales de una administración autonómica o local que financie al menos el 50% del importe de la factura"*.

Entendemos que estar atendido por los servicios sociales no puede ser un criterio para considerar a un consumidor vulnerable en riesgo de exclusión -está ampliamente verificado que amplios sectores sociales sufren la pobreza energética en silencio-, ni puede ser un criterio el pago del 50% de la factura por las administraciones públicas.

Asimismo, considerados que los derechos y protección contra el corte de suministro reconocidos a toda persona o unidad familiar que por sus bajos niveles de renta que sea reconocida como consumidor vulnerable o vulnerable severo debe independiente de que la administración autonómica o local asuma o no parte de la factura.

Es por todo lo expuesto que proponemos la **eliminación de este artículo**.

TERCERA. Protección al consumidor que cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable o vulnerable severo

El artículo 5 del Proyecto de Real Decreto establece que la empresa comercializadora cuando realice una comunicación a un consumidor titular de un punto de suministro con contrato de mercado libre que cumpla los requisitos para acogerse al contrato PVPC deberá informar de la posibilidad de acogerse a este último tipo de contrato.

A este respecto y al objeto de incrementar la protección de los derechos, los intereses de las personas vulnerables y su derecho a acogerse al bono social **proponemos la modificación del artículo 5 en el sentido siguiente:**

1. Las comercializadoras cuyos consumidores tengan contrato de mercado libre y cumplan las condiciones para tener contrato PVPC, les informaran por carta acerca de la posibilidad de acogerse gratuitamente al contrato PVPC, de la opción que conlleva de poder acogerse al bono social y los descuentos en la facturación que correspondan, en el supuesto de que reúna las condiciones requeridas, así como de un número de teléfono de llamada gratuita para realizar, en su caso, el cambio de contrato.

2. En el caso de que el consumidor comunique a la comercializadora la petición de cambio del contrato de mercado libre al contrato PVPC y cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable o vulnerable severo, la comercializadora procederá a aplicar automáticamente el bono social y los descuentos correspondientes, para ello la comercializadora recabará la información necesaria a las administraciones que correspondan según lo que señalado en la propuesta "quinta", artículo 7 del Proyecto de real Decreto relativo a la solicitud del bono social.

CUARTA. Bono social de aplicación al consumidor vulnerable

El artículo 6 del Proyecto de Real Decreto establece que el consumidor vulnerable y el vulnerable severo podrá beneficiarse de un descuento en su factura que es el denominado bono social. El precio resultante será la Tarifa de Último Recurso, que consistirá en un descuento del 25% para el consumidor vulnerable y del 40% para el consumidor vulnerable severo sobre la tarifa PVPC.

En este sentido **los descuentos propuestos nos parecen muy exigüos**, si tenemos en cuenta que en los últimos siete años el precio de la electricidad se ha incrementado más del 70% (una media de incremento del precio de la electricidad del 10% al año).

Al tiempo que según informes del Consejo Económico y Social de España "(...) El grave impacto social de la crisis se ha derivado, en primera instancia, de la disminución de la renta disponible de los hogares como resultado de la brusca caída de la actividad económica, el consiguiente aumento del desempleo, la caída de las rentas del trabajo en medio de un fuerte proceso de moderación salarial y generación de empleo de bajos salarios" (...)

"De acuerdo con el indicador europeo AROPE, que mide el grado de **vulnerabilidad y exclusión social** ante situaciones de bajos ingresos, baja intensidad laboral y privación material severa, **en 2014 el 29,2 por 100 de la población española se encontraba en esta situación**, 4,5 puntos porcentuales más que al inicio de la crisis, lo que sitúa a nuestro país a gran distancia de la media de la UE-15 (23,1 por 100 en 2014). Y es que, atendiendo al periodo de crisis económica, España ha sido el segundo país de la UE con mayores incrementos de este indicador, tan solo superada por Grecia. (...) Esta situación ha derivado en un **aumento del riesgo de pobreza monetaria** de 1,8 puntos porcentuales desde 2008, **alcanzando el 22,2 por 100 en 2013. Se trata de uno de los aumentos mas notables de la tasas de pobreza monetaria desde que se tiene constancia estadística de este indicador** [negrita nuestra]". (Consejo Económico y Social de España, "*Crisis y desigualdad en España*")

Por último, **poner como condición para acceder a los descuentos del bono social una limitación de consumo** para la inmensa mayoría de los hogares vulnerables de entre 1.200 y 2.040 kWh/año, **es condenar a la indigencia a la mayoría de las**

personas y unidades familiares en situación de vulnerabilidad y exclusión social, puesto que con dichos límites no se cubren las necesidades básicas de suministro de los hogares con personas mayores, discapacitados y menores; que como dice el citado informe del Defensor del Pueblo "cuentan con unas necesidades particulares que no pueden olvidarse".

Que dichos límites no cubren las necesidades básicas de suministro de electricidad a la inmensa mayoría de los hogares en situación vulnerable lo acredita tanto el informe del Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía (IDAE) realizado para Eurostat en el que señala que el **consumo medio de electricidad por hogar en España es de 3.487 kWh/año**, como el informe "Claves energéticas del sector doméstico en Euskadi", publicado por el Ente Vasco de Energía (EVE) en el cual se señala que el **consumo medio anual de electricidad por vivienda en Euzkadi fue de 3.370 kWh**, en el año 2011.

Por todo lo anterior, nuestra propuesta es que **se incrementen los porcentajes de descuento sobre la tarifa PVPC** al objeto de proteger a las capas sociales en situación de vulnerabilidad y exclusión social y **se eliminen las inadmisibles limitaciones al suministro propuestas para poder acceder al bono social**.

Así, proponemos que **se modifique el artículo 6 del Proyecto de Real Decreto en el sentido siguiente:**

1. El consumidor vulnerable, sea una única persona física o una unidad familiar, podrá beneficiarse automáticamente de un descuento del denominado bono social del **50% de la tarifa PVPC**.

En el caso del consumidor vulnerable severo, el descuento será del **75% de la tarifa PVPC**.

En ambos casos, el descuento aplicable **no estará sujeto a límite de suministro de electricidad por periodo de facturación**.

2. **El descuento del bono social será aplicado** por el comercializador de referencia **de manera automática** en la factura del consumidor vulnerable y vulnerable severo con contrato PVPC.

3. Al consumidor vulnerable y vulnerable severo al que se le haya cortado el suministro, **el reenganche se hará sin coste alguno** para el consumidor.

QUINTA. Solicitud del bono social

En el artículo 7 del Proyecto de Real Decreto se establece que por resolución del Secretario de Estado de Energía se establecerá el procedimiento para el que el consumidor pueda solicitar la aplicación del bono social, mediante la presentación a la comercializadora de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos para acceder al bono social y su comprobación.

En resumen, **un procedimiento de solicitud del bono social complejo, farragoso e innecesario** que se debe reiterar todos los años, **que, sin duda, disuade de solicitar el bono a la inmensa mayoría de los potenciales beneficiarios** y que no atiende a

la recomendación del informe de la Defensora del Pueblo en el sentido de que "es importante el establecer un sistema de acreditación de los requisitos para el acceso a los nuevos bonos sociales de manera sencilla, ágil y eficaz ". **Un procedimiento impropio sobre todo si tenemos en cuenta que existen mecanismos de aplicación automática del bono social** mediante el cruce de datos de las comercializadoras, la Dirección General de Energía, la Seguridad Social y la Agencia Tributaria, tal y como se viene realizando en Portugal desde el pasado año.

Es por ello que **proponemos la modificación del artículo 7 en el sentido siguiente:**

1. **El bono social se aplicará de forma automática** a todos aquellos consumidores personas físicas únicas o unidades familiares que reúnan la condición de consumidor vulnerable o vulnerable severo. Para ello, las distintas administraciones competentes y las comercializadoras establecerán los necesarios protocolos de cooperación y, en particular, se procederá al cruce de datos entre las comercializadoras, la Dirección General de Energía u órgano de la Administración General del Estado que corresponda, las administraciones autonómicas, la Seguridad Social y la Agencia Tributaria, procediendo las comercializadoras a realizar los descuentos automáticamente en las facturas que correspondan.

SEXTA. Financiación del bono social

Al objeto de reforzar la financiación del bono social por parte de los distintos operadores del sistema eléctrico y proteger los intereses de las administraciones públicas, proponemos que el artículo 13 del Proyecto de Real Decreto tenga el contenido siguiente:

1. El bono social será financiado al 100% por todas las sociedades que desarrollen actividades de generación, transporte, distribución y comercialización, **de manera proporcional a la cantidad de electricidad que genere, transporte, distribuya o comercialice cada sociedad a consumidores domésticos**. El porcentaje de reparto de las cantidades a financiar el bono social será calculado anualmente por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

2. Las Administraciones Públicas no se considerarán sujetos obligados a financiar el bono social y el coste de la cofinanciación del suministro de energía eléctrica de los consumidores en riesgo de exclusión social. Tampoco estarán obligadas a financiar el bono social las sociedades mercantiles que desarrollen la actividad de comercialización y que tengan mayoría de capital de las Administraciones Públicas.

SÉPTIMA. Pago del suministro

En el artículo 18 del Proyecto de Real Decreto se establecen los plazos de pago y las vías para hacer efectivos los importes facturados. Al objeto de reforzar la protección de los intereses de las personas consumidoras proponemos ampliar el periodo de pago de 20 días naturales a 30 días hábiles (sábados, domingos y festivos no se contarán como tales), establecer la transferencia bancaria a una cuenta de la comercializadora como una nueva vía de pago de la factura y la no obligatoriedad de efectuar domiciliación bancaria para contratar el suministro.

Por ello, proponemos que **se modifique en artículo 18 en los términos siguientes:**

Período de pago

1. Para los contratos de suministro acogidos al PVPC y para aquellos con contrato en mercado libre correspondientes a suministros con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, el período de pago se establece en 30 días hábiles desde la emisión de la factura por parte de la empresa comercializadora.

2. Dentro del período de pago, los consumidores podrán hacer efectivos los importes facturados mediante domiciliación bancaria, a través de las cuentas que señalen las empresas comercializadoras en cajas de ahorro, entidades de crédito, a través de las oficinas de la Sociedad Estatal de Correos, mediante transferencia por Internet a la cuenta que señale la comercializadora en su facturas y en las oficinas de cobro de la empresa comercializadora o en quien ésta delegue. En cualquier caso, no será obligatorio para las personas consumidoras efectuar la domiciliación bancaria para contratar el suministro de electricidad.

OCTAVA. Plazos para la solicitud de la suspensión de suministro por impago

El artículo 19 del Proyecto de real Decreto regula los plazos para solicitar la suspensión de los suministros por impago. A este respecto y atendiendo al contenido de la norma catalana, Ley 24/2015 en lo dispuesto en el artículo 6.4 actualmente vigente, proponemos incluir en el procedimiento el **"principio de precaución" para proteger a los consumidores vulnerables y vulnerables severos de la suspensión del suministro**. Al mismo tiempo que se refuerzan los derechos del resto de los consumidores mediante la ampliación de plazos, preavisos de corte del suministro y garantías de que no se trata de consumidores vulnerables o en exclusión social.

Así, **proponemos que el artículo 19 incluya los contenidos siguientes:**

1. Una vez vencido el período de pago de 30 días hábiles desde la emisión de la factura por parte de la empresa comercializadora cuando no se hubiera procedido al mismo, la empresa comercializadora remitirá un escrito al consumidor en el plazo máximo de tres meses desde la emisión de la factura para informarle de tal circunstancia.

Dicha comunicación deberá practicarse por correo postal certificado o burofax para tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha y contenido del mismo, en la dirección que a efectos de comunicación figure en el contrato de suministro. El incumplimiento de la obligación de información en el plazo indicado supondrá una infracción grave.

2. En el supuesto de notificación infructuosa, se remitirá un segundo requerimiento con igual contenido transcurridos 15 días hábiles desde el primero. Si realizado este segundo requerimiento se mantiene el rechazo de su notificación, se especificarán las circunstancias de ambos intentos de notificación y se comunicaran al órgano competente en materia de energía de cada Comunidad Autónoma.

3. Una vez que el comercializador tenga constancia de la notificación del primer requerimiento fehaciente de pago o, en caso de que éste haya sido rechazado, una vez realizado el segundo requerimiento fehaciente, el comercializador remitirá al órgano competente en materia servicios sociales de la Comunidad Autónoma el listado de los puntos de suministro a los que se haya requerido el pago.

4. No se podrá continuar con el procedimiento de suspensión del suministro hasta que los servicios sociales de la Comunidad Autónoma comprueben la situación de vulnerabilidad o no de la persona física o unidad familiar enviando, en su caso, un informe a la empresa comercializadora certificando la situación.

Si en el plazo de 15 días la administración no emite informe alguno se entenderá silencio positivo, es decir, que esta persona física o unidad familiar se encuentra en situación de vulnerabilidad y no se podrá proceder a la suspensión del suministro eléctrico.

5. Cuando hayan transcurrido cuatro meses desde que la empresa comercializadora tenga constancia de la notificación del primer requerimiento de pago o, en su caso, desde que la comercializadora haya realizado el segundo requerimiento de pago sin que el mismo se hubiera hecho efectivo y lo haya comunicado al órgano competente en materia de energía y a los servicios sociales de la Comunidad Autónoma, siempre que **no se reúna la condición de consumidor vulnerable o vulnerable severo, el corte del suministro no se podrá realizar antes de transcurridos tres meses** y previa una tercera comunicación fehaciente al titular del contrato con un mes de antelación a la fecha prevista de corte del suministro.

En ningún caso se podrá realizar el corte del suministro en los meses de invierno y no se podrá señalar como día para la interrupción un día festivo ni aquéllos en que, por cualquier motivo, no exista servicio de atención al cliente tanto comercial como técnica a efectos de la reposición del suministro, como tampoco la víspera de aquellos días en que se dé alguna de estas circunstancias.

No interrupción del suministro al consumidor vulnerable o vulnerable severo

El consumidor que tenga la condición de **vulnerable o vulnerable severo no podrá ser suspendido de suministro**. En caso de impago, las comercializadoras se pondrán en contacto con el consumidor o con la asociación de consumidores o cívica que lo represente al objeto de acordar los plazos que posibiliten la resolución de la deuda.

NOVENA. Convenios entre las administraciones y las asociaciones ciudadanas

Tal y como señala el Defensor del Pueblo en las recomendaciones de su informe *"Protección de los consumidores vulnerables en materia de energía eléctrica"*, "existen prácticas comerciales engañosas; personas que cambian de un contrato regulado a través del denominado precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) a uno en el mercado libre, sin ser conocedoras de que este cambio conlleva una pérdida de derechos o de información disponible sobre consumo o curva horaria [por lo que] Es importante asegurar a los consumidores una información suficiente."

Asimismo, se recomienda "avanzar y promover acciones para mejorar la transparencia en la contratación, con el fin de reducir la importante asimetría de información entre los consumidores y las empresas. Es evidente que muchas de las personas que tienen

suscrito un contrato en el mercado libre no son conocedoras de la pérdida de derechos que conlleva."

En tal sentido **no nos parece correcto que sean las comercializadoras quienes deban informar a los consumidores sobre el mercado eléctrico y sus derechos**, en tanto que las comercializadoras son parte interesada y están suficientemente acreditadas sus prácticas engañosas.

Por todo ello, proponemos **incluir un nuevo artículo en el Real Decreto con la redacción siguiente:**

"Las administraciones autonómicas y locales firmaran y financiaran convenios con las asociaciones ciudadanas (consumidores, vecinales, usuarios, afectados y medioambientales) al objeto de realizar periódicas campañas de información sobre los derechos de las personas consumidoras (tipos de contratos, potencia, beneficios del bono social, cómo acceder, etc) y la promoción de la eficiencia y el ahorro energético."

DÉCIMA. Disposición adicional cuarta

Por último, se propone incluir una nueva disposición adicional orientada a reforzar los derechos de los consumidores a través del desarrollo normativo de las Comunidades Autónomas con el contenido siguiente:

"En aquello en que así lo determina el marco competencial constitucionalmente establecido, el presente Real Decreto establece bases para su posterior desarrollo por parte de las Comunidades Autónomas. Tales bases suponen una garantía mínima para todo el territorio pero en ningún caso implicarán una prohibición de que los entes autonómicos, si así lo deciden, puedan aumentar los supuestos y el alcance de la protección a los consumidores vulnerables en materia de pobreza energética."

En Oviedo a 5 de julio de 2017