

IBERDROLA: NOVEDADES REGULATORIAS OCTUBRE 2020

2. RENOVACIONES DE BONO SOCIAL DE ELECTRICIDAD

Tal y como les informamos a principios del mes de septiembre, el 30 de septiembre de 2020, caducaron todos los Bonos Sociales de Electricidad que habían sido prorrogados automáticamente por el Gobierno, durante la vigencia del Estado de Alarma decretado en marzo de este año.

Es importante que los consumidores con derecho a bono social renueven el mismo con las indicaciones que dábamos en nuestro email antes mencionado.

En cualquier caso, recordar que en caso de no renovar el bono social a tiempo, esto no supone en ningún caso la pérdida del derecho al mismo. Si el consumidor sigue cumpliendo los requisitos para ser beneficiario del bono social, puede volver a solicitarlo, entregando la misma documentación requerida para su alta o renovación.

En el caso de IBERDROLA, con las campañas proactivas de información y avisos a los clientes que ha realizado CURENERGÍA en los últimos dos meses, realizando de forma voluntaria acciones que van mucho más allá de lo exigido regulatoriamente, se ha conseguido que renueven su bono social 100.000 clientes (más de la mitad), habiendo caducado sólo 90.000, con independencia de que éstos puedan volver a solicitarlo en caso de que sigan cumpliendo los requisitos que dan derecho al mismo.

Las principales acciones de estas campañas proactivas de información y avisos han sido:

1. **Medidas obligatorias** establecidas en la regulación: Aviso al cliente en la última factura que se emita con una antelación mínima de 15 días hábiles respecto de la fecha de caducidad del bono social.
2. **Medidas voluntarias de CURENERGÍA previas a la caducidad del bono social**, para asegurar que todos los clientes reciban la información con la suficiente antelación y puedan renovar su bono social de electricidad, sin ningún tipo de dificultad:
 - Inclusión en todas las facturas de los beneficiarios del bono social, en un lugar destacado (en la cabecera), de la fecha de caducidad de su bono.
 - En la penúltima factura previa a la fecha requerida para la renovación del bono social, inclusión la fecha de caducidad del bono de forma destacada y resaltada en color rojo y, además, se facilitan instrucciones para renovar el bono de forma sencilla en el pie de la factura.
 - En la última factura previa a la fecha requerida para la renovación del bono, se vuelve a incluir la fecha de caducidad del bono social de electricidad, de forma destacada y resaltada en color rojo, y, además, se facilitan instrucciones para renovar el bono de forma sencilla en el pie de la factura. También, se incluye una hoja adicional, con un folleto informativo, que recoge las instrucciones detalladas para la solicitar la renovación del bono social.
 - Acciones de comunicación complementarias:

- o Envío de varios correos electrónicos y SMS de aviso de renovación, a los más de 140.000 clientes que tenían que renovar el bono antes del 30 de septiembre y de los que se disponía de su e-mail o de su móvil.
- o Envío de una carta independiente de la factura, en los casos en los que no se contaba con otro dato de contacto que no fuese la dirección de suministro (cerca de 50.000 clientes).
- o Avisos personalizados a los usuarios de la App de CURENERGÍA.
- o Avisos personalizados a los usuarios registrados en el "Área Cliente" de la web de CURNERGÍA.

3. Medidas voluntarias de CURENERGÍA para clientes que no han renovado su bono social:

- Inclusión en el pie de las tres facturas posteriores a la fecha de caducidad de su bono social de un texto, informando de que el bono ha caducado y que, en caso de seguir cumpliendo los requisitos que dan derecho al mismo, el cliente puede volver a solicitarlo.
- Envío de una nueva comunicación por correo electrónico, SMS o correo postal, recordando que su bono social ha caducado y que, en caso de seguir cumpliendo los requisitos que dan derecho al mismo, puede volver a solicitarlo en cualquier momento.

3. NUEVO BONO SOCIAL PARA COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD ECONÓMICA POR MOTIVO DE LA COVID

El pasado 29/09/20, se aprobó el "[Real Decreto Ley 30/2020, de medidas sociales en defensa del empleo](#)", que incluye la ampliación a determinados colectivos del bono social hasta el 30 de junio de 2021. En las Disposiciones Adicionales Sexta y Séptima se establece un nuevo colectivo con derecho a percibir bono social, los umbrales de renta que dan derecho al mismo y el procedimiento de solicitud y la documentación acreditativa a presentar.

Los consumidores que cumplan los requisitos, tendrán la misma consideración y derechos que los "consumidores vulnerables" según la regulación del bono social:

- Descuento en la factura de la luz del 25% (todo el término de potencia y la parte del término de energía por debajo del límite establecido).
- Mayor plazo hasta el corte por facturas impagadas (4 meses).
- Prohibición del corte para aquellos consumidores vulnerables en situación de "vulnerabilidad social" (hogares acogidos al bono social en los que haya al menos un menor de 16 años en la unidad familiar, o en los que el consumidor o uno de los miembros de su unidad familiar sea persona con discapacidad igual o superior al 33% o con grado de dependencia II o III, previo certificado expedido por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes).

Al igual que el resto de bonos sociales, éste será de aplicación únicamente en el contrato de suministro de la vivienda habitual y el titular ha de ser una persona física. En el caso de profesionales por cuenta propia o autónomos en los que el suministro esté a nombre de la persona jurídica, será necesario realizar un cambio de titularidad del contrato de suministro para poder solicitar el bono social.

El nuevo colectivo beneficiario de bono social está formado por aquellos consumidores que, o bien el titular del contrato o bien algún miembro de su unidad familiar, han visto reducidos sus ingresos de manera sustancial, debido a alguna de las siguientes circunstancias:

- Desempleo.
- ERTE.
- En el caso de empresarios, reducción de jornada por motivo de cuidados, u otras circunstancias similares.

Para acceder a este bono social, los ingresos totales de la unidad familiar, en el mes anterior a la presentación de la solicitud, no deben superar los siguientes límites:

- 939,95€ (doceava parte de 1,5 x IPREM de 14 pagas) si no hay menores en la unidad familiar.
- 1.253,27€ (doceava parte de 2 x IPREM de 14 pagas) si hay un menor en la unidad familiar.
- 1.566,58€ (doceava parte de 2,5 x IPREM de 14 pagas) si hay dos menores en la unidad familiar.

Estos límites se incrementarán en 313,32€ (doceava parte de 0,5 x IPREM de 14 pagas) en cada caso, siempre que concurra alguna de las circunstancias especiales contempladas en la regulación del bono social (discapacidad reconocida mayor o igual al 33%, víctima de violencia de género, víctima de terrorismo, dependencia grado II o III, familias monoparentales).