

# **Bo social elèctric**

## Guia per a l'acompanyament dels i les professionals de serveis socials



**Guia elaborada per:**

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

Gener de 2018

## **Bo social elèctric.**

### **Guia per a l'acompanyament dels i les professionals de serveis socials**

Aquesta guia està dirigida als i les professionals de serveis socials amb l'objectiu d'oferir informació sobre el nou procediment i tramitació del bo social que estableix la recent aprovació del Reial Decret 897/2017, de 6 d'octubre, pel que es regula la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures per als consumidors domèstics d'energia elèctrica. Aquest Reial Decret planteja una sèrie de dubtes en relació a la seva aplicació i convivència amb la normativa catalana que continua plenament vigent.

Els serveis socials municipals informaran a les persones que ho sol·licitin en relació al bo social que, de moment, conviuen les dues lleis, però que continuaran amb l'aplicació de la Llei 24/2015.

#### **▪ EL MARC LEGAL**

El Reial Decret 897/2017, de 6 d'octubre estableix els mecanismes necessaris per tal que les persones vulnerables puguin accedir a un cost menor del seu consum elèctric.

La nova regulació incorpora mecanismes destinats a reduir el cost del consum elèctric de persones vulnerables, defineix les persones consumidores vulnerables i fixa els requisits que han de complir atenent les característiques socials, de consum i nivell de renda. A més a més, estableix el procediment per sol·licitar el bo social, defineix els mecanismes de finançament i càlcul d'aquest i regula les condicions en les que pot ser suspès el subministrament. Supedita la suspensió dels talls de subministrament elèctric al fet que els serveis socials s'hagin fet càrrec del 50% del cost de les factures impagades, la qual cosa entra en contradicció amb el que estableix la Llei 24/2015.

En concret, els articles 12.1 i 20 del Reial Decret contemplen que les persones consumidores no hauran de fer front al cost de la seva factura i s'evitarà el tall de subministrament d'electricitat sempre que els serveis socials de l'administració autonòmica o local que atenguin a les persones consumidores vulnerables severes en risc d'exclusió social assumeixin almenys el 50% de l'import de la seva factura a PVPC previ a l'aplicació del descompte per bo social, i el pagament s'efectuï i acrediti davant la comercialitzadora en el termini de 5 mesos des de l'emissió de la factura.

A Catalunya la Llei 24/2015 protegeix a les persones consumidores en situació de vulnerabilitat energètica. La Llei protegeix a les persones amb dificultats per mantenir la seva llar a una temperatura adequada, i/o amb dificultats per fer front als pagaments de les factures d'electricitat, aigua i gas.

A aquest efecte, la Llei 24/2015 prohibeix a les companyies a efectuar talls del subministrament si l'impagament es produeix per manca de recursos econòmics, i les obliga a mantenir el servei de llum, gas i aigua mentre duri la situació de vulnerabilitat o de dificultat econòmica. La Llei disposa que siguin els Serveis Socials Bàsics els qui acreditin aquesta situació de consumidor vulnerable.

Alhora, 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.

Per tal de reduir els costos en el consum elèctric, a nivell estatal el Reial Decret 897/2017 regula les condicions i la tramitació del Bo Social, que permet l'accés a una bonificació dels costos de la factura per a les persones consumidores considerades vulnerables.

## BO SOCIAL

### 1.1. Què és?

És una tarifa social que implica un descompte (que oscil·la entre el 25 i el 40%) en la factura elèctrica. S'aplica als termes de potència (part fixa) i consum (part variable), i per tant no inclou la part corresponent als impostos. Hi poden accedir les persones consumidores domèstiques en funció de la seva renda i situació personal.

La nova regulació estatal estableix tres nivells de protecció en funció de la situació de les persones consumidores vulnerables, amb la qual s'accedeix al 25% o al 40% de descompte, i en el seu cas a la garantia del subministrament.

### 1.2. Qui té accés al Bo Social

Per tenir accés al Bo Social, cal ser titular d'un contracte de subministrament en la tarifa regulada (PVPC) a l'habitatge habitual, i amb una potència igual o inferior a 10 kW. Si no es té aquesta tarifa caldrà demanar-ne el canvi i, si és el cas, fer-ho en una comercialitzadora que ofereixi el Bo Social (aquest tràmit és gratuït).

A més, cal complir unes condicions personals i familiars, en funció de les quals es pot ser considerat com a client vulnerable, vulnerable sever o vulnerable sever en risc d'exclusió social. Cada una d'aquestes tres tipologies té associades un grau de bonificació i de protecció.

Tipologia consumidor	Bonificació (sobre el consum)	Garantia de servei
Vulnerable	25%	Ampliació de 2 a 4 mesos la situació d'impagament abans de procedir a l'avís de tall <sup>1</sup>
Vulnerable sever	40%	
Vulnerable sever amb risc d'exclusió residencial	100%	Es garanteix el subministrament en els casos en què Serveis Socials pagui el 50% del cost factura. <small>*Malgrat això, segons Llei 24/2015 a Catalunya no es pot executar el tall</small>

El nou Bo Social incorpora uns límits màxims en el consum bonificat, tenint en compte que es tracta d'un còmput anual. La part restant en cas de sobrepassar el llindar establert no compta amb la bonificació. Quant als límits de renda anual, es referencien a l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM) de 14 pagues. El seu import es fixa anualment a la Llei de pressupostos de l'Estat.

Per a l'any 2017 l'IPREM de 14 pagues establert és de **7.519,59 euros**.

<sup>1</sup> Per als consumidors vulnerables acollits al bo social, el termini per procedir al tall del subministrament s'ampliarà a 4 mesos des de que se'ls hagués requerit fefaentment el pagament, sense que s'hagués fet efectiu. Aquest termini s'aplicarà també a aquells consumidors que disposin de bo social antic i estiguin en procediment de suspensió de subministrament d'electricitat per impagament. Per a la resta d'usuaris amb tarifa PVPC sense bo social o de mercat lliure, el termini per procedir al tall de subministrament és de 2 mesos, excepte si Serveis Socials acredita al seva situació de vulnerabilitat.

### 1.3. Perfils de persones consumidores, criteris i bonificacions

Accés al bo social elèctric (RD 897/2017, de 6 d'octubre) - Elaboració: banc d'energia						
Condicció (almenys una) (C = Consumidor, UF = Unitat Familiar)		Consumidor Vulnerable	Consumidor Vulnerable Sever	Limits màxims al consum bonificat (kWh/any)	Consumidor en Risc d'Exclusió Social	
A	C no forma part d'una UF, o UF sense menors	$\alpha = 1,5$	$\alpha = 0,75$	1.200	Consumidor Vulnerable Sever + Serveis Socials paga com a mínim el 50% dels termes d'energia i potència de la factura (doc expedid per 55)	
B	Cas A amb condicions especials*					
C	UF amb 1 menor d'edat	$\alpha = 2,0$	$\alpha = 1,00$	1.680		
D	Cas C amb condicions especials*	$\alpha = 2,5$	$\alpha = 1,25$			
E	UF amb 2 menor d'edat	$\alpha = 2,5$	$\alpha = 1,25$	2.040		
F	Cas E amb condicions especials*	$\alpha = 3,0$	$\alpha = 1,50$			
G	Família nombrosa	Sí	Renda Anual $\leq 2 \cdot$ IPREM de 14 pagues	3.600	Subministrament d'electricitat essencial	
H	Tots els membres amb ingressos són pensionistes del Sistema de Seguretat Social per jubilació o incapacitat permanent amb la quantitat mínima vigent i no reben altres ingressos	Sí	Renda Anual $\leq 1 \cdot$ IPREM de 14 pagues	1.680		

\* Condicions especials: que C o algú de UF acreditati alguna de les condicions següents:  
 - discapacitat reconeguda igual o superior al 33%;  
 - violència de gènere;  
 - víctima de terrorisme.

\*elaborat pel Banc d'Energia ([www.bancdenergia.org](http://www.bancdenergia.org)).

### 1.4. Les condicions del Bo Social

#### 1) La tramitació

La petició del Bo Social no té cap cost associat i la seva aplicació, un cop feta la petició i lliurada la documentació necessària, serà en la factura següent. Si aquest període és inferior a 15 dies s'aplicarà a la immediatament posterior. Els canvis de companyia i/o titular no comportaran la petició del butlletí elèctric.

La companyia elèctrica té un termini de 15 dies per verificar la documentació.

La tramitació del bo social així com el canvi de titular, si escaigués, seran gratuïts.

#### 2) La durada

El Bo Social té una durada de 2 anys mentre es mantinguin les condicions. Cal fer una petició expressa per prorrogar-lo en un termini mínim de 15 dies abans de la seva finalització. Les companyies elèctriques estan obligades a informar-ne en la darrera factura. Estan exemptes de tramitar la renovació els casos de família nombrosa mentre sigui vigent el títol corresponent.

#### 3) Regularització de l'antic Bo Social

Les persones que disposaven de Bo Social per la normativa anterior, disposen fins al 8 d'abril de 2018 per acreditar la seva condició de persona consumidora vulnerable d'acord amb la nova normativa.

### 1.5. On tramitar-lo i documentació necessària

#### Empreses que ofereixen la tarifa PVPC i accés al Bo Social

Comercialitzadora de referència	Telèfon	Web	Correu electrònic
<b>Endesa Energía XXI, SLU</b>	800 760 333	<a href="http://www.endesaonline.com">www.endesaonline.com</a>	<a href="mailto:bonosocial@endesa.es">bonosocial@endesa.es</a>
<b>Iberdrola Comercialización de Último Recurso, SAU</b>	900 200 708	<a href="http://www.iberdrola.es">www.iberdrola.es</a>	<a href="mailto:bonosocial@iberdrola.es">bonosocial@iberdrola.es</a>
<b>Gas Natural S.U.R., SDG, SA</b>	900 100 283	<a href="http://www.gasnaturalfenosa.es">www.gasnaturalfenosa.es</a>	<a href="mailto:bonosocial@gasnatural.com">bonosocial@gasnatural.com</a>
<b>EDP Comercializadora de Último Recurso, SA</b>	900 902 947	<a href="http://www.edpenergia.es">www.edpenergia.es</a>	<a href="mailto:bonosocial@edpenergia.es">bonosocial@edpenergia.es</a>
<b>Viesgo Comercializadora de referencia, SL</b>	900 101 005	<a href="http://www.viesgoclientes.com">www.viesgoclientes.com</a>	<a href="mailto:bono-social@viesgo.com">bono-social@viesgo.com</a>
<b>CHC Comercializador de Referencia SLU</b>	900 814 023	<a href="http://www.chcenergia.es/cor.php">www.chcenergia.es/cor.php</a>	<a href="mailto:bonosocial@chcenergia.es">bonosocial@chcenergia.es</a>

### 1.6. Documentació necessària

- Formulari Bo Social, complimentat i signat per tota la unitat familiar.
- Fotocòpia del DNI o NIE del titular del contracte.
- Fotocòpia del DNI o NIE de cada un de los membres de la unitat familiar a la que pertany el titular i, en el seu cas, dels menors de 14 anys de la unitat familiar que en tinguin.
- Fotocòpia del llibre de família de la unitat familiar o, en el seu cas, certificació individual del Registro Civil del titular i de cada un dels membres de la unitat familiar.
- Certificat d'empadronament en vigor del titular i de tots els membres de la unitat familiar.
- Família nombrosa (només si és el cas): Fotocòpia del títol.
- Pensionistes (només si és el cas): Certificat de la Seguretat Social que acrediti que tots els membres de la unitat familiar amb ingressos perceben la pensió mínima, bé per jubilació o bé per incapacitat permanent.
- Circumstàncies especials (només si és el cas): Certificat dels Serveis Socials, o de qui designi la comunitat autònoma, que acrediti Circumstàncies Especials del titular o d'algun dels membres de la unitat familiar (Discapacitat reconeguda igual o superior al 33%, víctima de violència de gènere, víctima de terrorisme).
- Declaració de la renda o certificat d'imputacions de tots els membres de la unitat familiar.
- Es recomana adjuntar còpia de la darrera factura elèctrica de què es disposi.

## 1.7. Com presentar-ho

La sol·licitud i tota la documentació necessària, s'ha de fer arribar a l'empresa on es té contractada l'electricitat. Es pot fer de les maneres següents:

- Presencialment, a l'oficina d'atenció al client més propera de l'empresa comercialitzadora corresponent.
- Per fax o correu electrònic facilitat per l'empresa corresponent.
- Per correu postal a l'adreça facilitada per l'empresa corresponent.

## **Situacions d'avís o execució del tall de subministrament**

La Llei 24/2015 prohibeix a les companyies comercialitzadores a efectuar talls de subministrament si l'impagament es produeix per manca de recursos econòmics, i les obliga a mantenir el servei de llum, gas i aigua mentre duri la situació de vulnerabilitat o de dificultat econòmica.

### Davant un avís de tall de subministrament

Un avís d'impagament és una notificació de l'empresa que informa d'una factura impagada i en cap cas suposa un tall de subministrament. Abans de procedir a cap tall, les empreses subministradores estan obligades a consultar als Serveis Socials que no es tracta d'un impagament per situacions de vulnerabilitat i risc d'exclusió residencial.

Davant la notificació de l'empresa (establerta per llei) o per petició de la pròpia persona usuària, els serveis socials municipals avaluaran la situació. Si es verifica el risc d'exclusió residencial, elaboraran un informe que ha de suspendre qualsevol ordre d'interrupció del subministrament.

Un any després de l'emissió de l'informe, l'empresa subministradora pot demanar a la persona usuària que acrediti que la situació de risc d'exclusió persisteix.

### Execució del tall de subministrament

La Llei 24/2015 garanteix que aquesta situació no es doni per a les persones vulnerables, en tot cas, si alguna persona s'adreça als Serveis Socials amb aquesta situació, la Generalitat de Catalunya té establert un canal directe de comunicació per a aquestes situacions d'emergència:

[emergenciastallsubministraments@gencat.cat](mailto:emergenciastallsubministraments@gencat.cat)



**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](http://www.diba.cat/benestar)

[gs.benestars@diba.cat](mailto:gs.benestars@diba.cat)