

PROPOSTES EN RELACIÓ AL REIAL DECRET 897/2017, de 6 d'octubre, regulador del bo social elèctric, de la figura del consumidor vulnerable i d'altres mesures de protecció d'aquests

Índex

1. Consum

- 1.1. Fi de l'aplicació automàtica del bo social a les llars amb potència inferior a 3 kW
- 1.2. Bo social per a habitatges socials
- 1.3 Famílies monoparentals i unitats de convivència
- 1.4. Renovació del bo social cada 2 anys
- 1.5. Límit de consum únic per a tots els mesos i territoris, i característiques de l'edificació
- 1.6. Complexitat en la sol·licitud del bo social
- 1.7. Procediment a seguir en cas de denegació del bo social
- 1.8. Relació del Reial decret 897/2017 amb la Llei estatal 24/2013 del sector elèctric
- 1.9. Òrgan de les Comunitats Autònomes designat per a la gestió del bo social

2. Serveis socials

- 2.1. Requisit del consumidor en risc d'exclusió social de què els serveis socials municipals paguin, com a mínim, el 50% de la factura, per evitar el tall del subministrament. Limitacions dels pressupostos municipals i desigualtats territorials en l'atenció als consumidors en risc d'exclusió social
- 2.2. Òrgan de les Comunitats Autònomes designats per rebre els llistats de titulars requerits de pagament i trasllat de la informació als serveis socials municipals

3. Protecció de dades personals

- 3.1. Dades personals especialment protegides
- 3.2. Dades personals dels majors de 14 anys

4. L'aplicació del Reial decret 897/2017 a Catalunya

- 4.1. Relació del Reial decret 897/2017 amb la Llei catalana 24/2015
- 4.2. Procediment a seguir en cas de denegació del bo social
- 4.3. Requisit del consumidor en risc d'exclusió social de què els serveis socials municipals paguin, com a mínim, el 50% de la factura, per evitar el tall del subministrament. Limitacions dels pressupostos municipals i desigualtats territorials en l'atenció als consumidors en risc d'exclusió social.

5. Conclusions

1. CONSUM

1.1. Fi de l'aplicació automàtica del bo social a les llars amb potència inferior a 3 kW

La definició de consumidor vulnerables que fa el Reial decret 897/2017 comporta la fi de l'aplicació automàtica del bo social a les llars amb potència inferior a 3 kW. L'anterior regulació del bo social establí que -entre d'altres col·lectius- aquest es gaudia de forma automàtica pels clients domèstics amb una potència contractada en l'habitatge inferior a 3 kW. Certament, aquesta potència tan limitada es relacionava amb llars habitades per persones vulnerables, habitualment soles i amb instal·lacions antigues i escàs equipament elèctric.

Segons dades de la Comissió Nacional dels Mercats i de la Competència, el setembre de 2017 hi havia 1.721.613 consumidors a tot l'Estat acollits a aquesta modalitat del bo social.

Per tant, cal valorar quanta població queda desatesa amb la nova regulació del bo social.

1.2. Bo social per a habitatges socials

En l'Informe sobre “La pobresa energètica a Catalunya” que el Síndic va presentar l'octubre de 2013 es recollia el següent:

“La xarxa que conformen els habitatges d'inclusió social pot ser una eina idònia perquè les administracions i entitats que els gestionen, d'una banda, i les empreses subministradores que hi estiguin interessades, de l'altra, atenguin els subministraments d'electricitat, aigua i gas de nombroses persones que es troben en situació de vulnerabilitat.

Són diversos els avantatges que ofereix aquesta fórmula de lluita contra la pobresa energètica, atès que permet una identificació molt clara de l'univers de persones beneficiàries i una previsió fàcil de la despesa per part des les empreses que decideixin comprometre's en un abast anual o plurianual. A més, permet una visibilització molt fàcil de la col·laboració de les empreses amb entitats socials que tenen una experiència reconeguda en la gestió d'aquests habitatges.”

Per tant, en aquesta mateixa línia, és adient que el Reial decret 897/2017 permeti l'aplicació del bo social de forma directa a totes aquelles persones que viuen en habitatges socials, ja siguin gestionats per administracions o entitats socials o del tercer sector.

1.3. Famílies monoparentals i unitats de convivència

L'**article 3.2.b)** inclou les famílies nombroses com a consumidores vulnerables habilitades a sol·licitar el bo social, però no inclou les famílies monoparentals, tot i la major prevalença de pobresa en aquestes dues configuracions familiars (nombroses i monoparentals) respecte la resta.

A més, l'**article 3** únicament fa referència a la “unitat familiar” i no cita expresament les unitats de convivència, enteses com aquells grups de persones físiques, amb independència de si tenen relació de parentiu entre elles o no, que acreditin que conviuen efectivament en un mateix domicili i que es comprometin a fer-ho. Cal fer notar que altres normatives -com les relatives a la renda mínima d'inserció o l'habitatge de protecció oficial- sí que inclouen les unitats de convivència en el seu àmbit d'aplicació.

Per tant, el Reial decret 897/2017 ha d'incorporar les famílies monoparentals i les unitats de convivència entre els col·lectius de possibles beneficiaris del bo social.

1.4. Renovació del bo social cada 2 anys

L'**article 9.2** determina que “s'ha d'aplicar durant el termini de dos anys, llevat que amb anterioritat es produeixi la pèrdua d'alguna de les condicions que donen dret a percebre'l.” En el cas de les famílies nombroses que siguin perceptores del bo social, l'aplicació del bo social s'estén al període en què estigui vigent el títol de família nombrosa corresponent.

La renovació del bo social s'ha de fer segons el procediment que determina l'**article 10**, que exigeix de sol·licitar la renovació del bo social les famílies nombroses mentre estigui vigent el títol de família nombrosa corresponent.

Abans de la fi del termini de dos anys, l'empresa comercialitzadora està obligada a indicar al consumidor, en l'última factura que emeti abans del venciment del termini per sol·licitar la renovació del bo social, la data d'aquest venciment, i l'ha d'informar que, en cas que no se'n sol·liciti la renovació abans d'aquella, deixa de ser-li aplicable el bo social, sense perjudici que el pugui sol·licitar novament si segueix complint els requisits que donen dret a aplicar-lo.

Per tant, cal que, de forma anàloga a les famílies nombroses, el Reial decret 897/2017 elimini l'obligació de sol·licitar la renovació del bo social cada 2 anys i que, per tant, la seva aplicació abasti tot el període en què es mantenen les condicions per obtenir-lo.

1.5. Límit de consum únic per a tots els mesos i territoris i característiques de l'edificació

Als efectes del bo social, el Reial decret 897/2017 estableix dos nivells de vulnerabilitat. Amb caràcter general, el bo social comporta un descompte del 25% (consumidor vulnerable) o del 40% (consumidor vulnerable sever) amb uns límits de consum d'energia fixats a l'**annex I del Reial decret 897/2017** en funció del nombre de membres de la unitat familiar (per exemple, unitat familiar sense menors: 1.200 kWh; famílies nombroses. 3.600 kWh).

Aquest consum es prorratejarà per mesos o períodes de facturació i en la factura s'ha d'informar de manera separada del consum facturat amb dret a descompte i el consum que excedeix el límit, i que per tant no ha de ser objecte de descompte en la factura.

Per tant, en funció de les diferents estacions de l'any, aquests llindars màxims de consum es poden veure fàcilment superats. Per això, el Reial decret 897/2017 ha de suprimir l'obligació de prorratejar el límit de consum d'igual forma entre tots els mesos de l'any.

Així mateix, aquests límits de consum han de tenir en compte les característiques de l'habitatge i el Reial decret 897/2017 ha d'incloure una referència al Codi Tècnic de l'Edificació, atès que els requisits d'edificació són diferents en funció de la zona on s'ha construït aquesta. Finalment, també cal valorar el cas de les llars "tot elèctric" que en el seu dia van ser impulsades com a habitatge social per algunes administracions públiques.

1.6. Complexitat en la sol·licitud del bo social

L'article 7 del Reial decret 897/17 -completat per l'Ordre ETU/943/2017- detalla la forma de sol·licitud del bo social.

El sol·licitant ha de presentar a l'empresa comercialitzadora la documentació següent (article 2.7 de l'Ordre ETU/943/2017):

- Model de sol·licitud del bo social signat per tots els membres de la unitat familiar
- *"Fotocopia del NIF o NIE del titular del punto de suministro o, en su caso, de todos los miembros de la unidad familiar (...)"*
- *Certificado de empadronamiento en vigor, individual o conjunto, del titular de punto de suministro o de todos los miembros de la unidad familiar.*
- *En el caso de las unidades familiares, libro de familia o, en su caso, certificación de la hoja*

individual del Registro Civil correspondiente.

- En el caso de familias numerosas, deberá aportarse copia del título de familia numerosa en vigor.
- En caso de que aplique alguna de las circunstancias especiales que se recogen en el artículo 3.3 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, certificado o documento acreditativo expedido por los servicios sociales del órgano competente regulado en el artículo 3.
- En el caso de que el titular o todos los miembros de la unidad familiar sean pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente que cobren la pensión mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión, certificado de la Seguridad Social relativo al titular o a todos ellos.”

A més, i pel que fa a l'acreditació de les circumstàncies especials (discapacitat superior al 33% o víctima de violència de gènere o terrorisme), l'article 3 de l'Ordre ETU/943/2017 detalla com s'ha de fer:

“1. Para la acreditación de las circunstancias especiales que se recogen en el artículo 3.3 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, el solicitante podrá dirigirse a los servicios sociales del órgano competente o al órgano que designe la Comunidad Autónoma, para que éstos expidan el certificado u otro documento acreditativo de que cumple alguna de las circunstancias especiales a que hace referencia el citado artículo 3.3. Dicho documento no reflejará de manera expresa en cuál de las circunstancias concretas se encuentra el solicitante o alguno de los integrantes de la unidad familiar ni, en su caso, qué miembro concreto de la misma es el que se encuentra en tal circunstancia.

El certificado o documento acreditativo emitido por los servicios sociales del órgano competente o el órgano que designe la Comunidad Autónoma podrá seguir el modelo del anexo II.

2. Para su expedición, el solicitante deberá aportar a los servicios sociales del órgano competente o al órgano que designe la Comunidad Autónoma la documentación siguiente:

a) En caso de que el solicitante o alguno de los miembros de la unidad familiar tenga discapacidad reconocida igual o superior al 33 % se aportará certificado o resolución, expedido por el Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (IMSERSO) o por el órgano competente de las Comunidades Autónomas, con el grado de discapacidad reconocido.

b) En caso de que el solicitante o alguno de los miembros de la unidad familiar tenga la condición de víctima de violencia de género, se aportará uno de los documentos siguientes:

- Sentencia definitiva y firme que condene a la persona agresora.

- Resolución judicial por la que concluye el procedimiento penal de la que se deduzca que la persona solicitante ha sido víctima de violencia de género.
 - Orden de protección vigente, o Informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la persona solicitante es víctima de violencia de género hasta tanto se dicte la orden de protección.
 - Resolución judicial que hubiere acordado medidas cautelares penales, siempre que éstas estén en vigor.
 - Certificación o informe de los servicios sociales de la Administración Pública autonómica o local.
 - También quedará acreditada la condición de víctima de violencia de género mediante certificado emitido por una institución pública competente en el que conste que la persona interesada está siendo atendida dentro de un programa de atención a las víctimas, subvencionado por una Administración Pública concreta.
- c) En caso de que el solicitante o alguno de los miembros de la unidad familiar tenga la condición de víctima de terrorismo, se aportará resolución emitida conforme a la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo por el Ministerio del Interior.”

Cal tenir present que “La concurrencia de las referidas circunstancias especiales debe acreditarse tanto en la solicitud como en la renovación del bono social, mediante la presentación del certificado u otro documento acreditativo válido.”

Per tant, cal valorar si tota aquesta documentació (complexa de recopilar per als consumidors vulnerables) és estrictament necessària. A més, s'hauria d'aplicar el principi segons el qual l'administració no ha de demanar documentació de la que ja disposa o ja té en el seu poder.

A més, els **articles 7.4 i 7.5** determinen que els majors de 14 anys de la unitat familiar han de donar el consentiment exprés en la sol·licitud del bo social a què tant el Ministeri com les empreses comercialitzadores puguin comprovar les dades i requisits a què se subordina l'aplicació del bo social.

Cal analitzar si aquest requisit de consentiment exprés pel que fa a la protecció de les seves dades personals pot suposar una càrrega addicional en la tramitació d'aquest benefici social que, per contra, obra en el seu benefici.

1.7. Procediment a seguir en cas de denegació del bo social

L'**article 8** disposa que, una vegada rebuda la sol·licitud d'aplicació del bo social, l'empresa comercialitzadora, a través de la plataforma informàtica disponible a aquest efecte a la seu electrònica del Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital, ha de comprovar les dades que conté la sol·licitud.

L'empresa comercialitzadora té un termini màxim de quinze dies hàbils, a

comptar de la recepció de la sol·licitud completa del bo social amb la documentació acreditativa, per comunicar al sol·licitant el resultat de les comprovacions efectuades per aplicar el bo social.

En cas que es denegui la sol·licitud, l'empresa comercialitzadora ha d'indicar al sol·licitant la raó de la denegació. I, si hi ha discrepàncies, els consumidors poden reclamar davant els serveis de consum corresponents, en els termes que estableixi la normativa de defensa dels consumidors (**article 8.2**).

D'acord amb aquesta regulació, cal entendre que la denegació del bo social la realitza l'empresa comercialitzadora, ja que es deriva al consumidor als serveis de consum corresponents. No es tracta, doncs, d'una denegació per part de l'administració, doncs els serveis de consum únicament tracten de controvèrsies entre empreses i persones consumidores, habitualment físiques.

A més, l'article 21 del Reial Decret Legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, del text refós de la Llei General per a la defensa dels consumidors i usuaris, determina el següent:

“Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.”

Per tant, el Reial decret 897/2017 ha d'aclarir el dubte de si caldrà que els consumidors presentin un full de reclamació davant l'empresa comercialitzadora que els ha denegat el bo social.

1.8. Relació del Reial decret 897/2017 amb la Llei estatal 24/2013 del sector elèctric

L'**article 20** únicament determina la impossibilitat de suspendre el subministrament als consumidors que es troben en risc d'exclusió social, que estan sent atesos pels serveis socials i aquests assumeixen el pagament d'almenys “el 50 per cent de l'import de la seva factura a PVPC prèviament a l'aplicació del descompte per bo social, i el pagament s'efectuï i acrediti mitjançant el certificat corresponent davant el comercialitzador de referència en el termini de cinc mesos des de l'emissió de la factura.”

L'article 52.4.j) de la Llei estatal 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric (en una modificació introduïda pel Reial decret llei 7/2016) incorpora com a subministraments essencials (és a dir, que no es poden interrompre, com ara els hospitals) els consumidors vulnerables, en els termes següents:

“j) En los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente, aquellos suministros a consumidores que tengan la condición de vulnerables severos acogidos a tarifas de último recurso y que estén siendo atendidos, respecto a estos suministros, por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes por hallarse, en atención a su renta, en riesgo de exclusión social. Estos suministros se circunscribirán a personas físicas en su vivienda habitual. Todo lo anterior deberá ser acreditado mediante documento expedido por los servicios sociales de las referidas Administraciones Públicas.”

La Llei 24/2013 es remet al reglament per fixar els termes i les condicions en què no se suspendrà el subministrament elèctric als consumidors vulnerables servers i els que estan sent atesos pels serveis socials. Ara bé, la Llei no exigeix que els serveis socials hagin de pagar almenys el 50% de les factures per considerar-los en risc d'exclusió social.

Si la finalitat de la llei és la de protegir als consumidors vulnerables de la possibilitat de suspensió del subministrament, no semblaria lògic que el Govern (per la via del Reial decret 897/2017) pogués limitar/restringir/acotar aquesta protecció legal.

Per tant, el Reial Decret 897/2017 s'excedeix en aquest punt, en afegir un requisit addicional (que els serveis socials, a més d'atendre'ls, els abonin almenys el 50% de la factura) que la llei no preveia per considerar els consumidors vulnerables com a subministraments essencials i, per tant, impedir la suspensió del subministrament en cas d'impagament.

1.9. Òrgans de les Comunitats Autònomes designats per a la gestió del bo social

El Reial decret 897/2017 inclou diverses mencions a l'òrgan que han de designar les comunitats autònomes per a la gestió del bo social i de la suspensió del subministrament d'electricitat, en els termes següents:

Article 19.3 : Terminis per a la sol·licitud de la suspensió de subministrament d'electricitat per impagament per a persones físiques a la residència habitual.

3. Una vegada que el comercialitzador tingui constància de la notificació del primer requeriment fefaent de pagament o, en cas que aquest hagi estat infructuós, una vegada efectuat el segon requeriment fefaent, el comercialitzador ha de remetre per mitjans electrònics a l'òrgan que designi cada comunitat autònoma, única per a tot l'àmbit de la comunitat, la llista dels punts de subministrament d'electricitat als quals s'hagi requerit el pagament d'acord amb

el que disposa l'apartat 2, amb indicació de la data a partir de la qual es pot suspendre el subministrament d'electricitat. Aquesta comunicació s'ha de portar a terme amb la finalitat de posar en coneixement de les administracions autonòmiques, o dels òrgans que aquestes determinin, aquestes situacions d'impagament i que es puguin adoptar les mesures necessàries que si s'escau es considerin oportunes. Aquesta remissió s'ha d'actualitzar almenys setmanalment, per mitjans que n'assegurin la recepció, excloent-ne els punts de subministrament d'electricitat per als quals s'hagi procedit al pagament.

Article 21: Procediments de comunicació

1. Les empreses comercialitzadores han d'adoptar les mesures organitzatives necessàries per complir amb els procediments que preveu aquest Reial decret. En particular, han d'establir els mitjans electrònics necessaris per remetre a l'òrgan que designi cada comunitat autònoma les llistes de titulars que preveu l'article 19.3 per als quals s'hagi requerit fefaentment el pagament.
2. Dels mitjans electrònics que preveu l'apartat anterior se n'ha d'informar a la pàgina web de les empreses comercialitzadores i se n'ha d'informar, mitjançant un escrit a aquest efecte, l'Administració competent en matèria de serveis socials en cada comunitat autònoma.
3. Les comunitats autònomes han de designar un organisme encarregat de rebre les notificacions que preveu aquest Reial decret.

Així mateix, els apèndixs del Reial decret (en concret els apèndixs I, II i III de l'annex II; els apèndixs I, II i III de l'annex III, i els apèndixs I, II i III de l'annex IV) inclouen diversos models de comunicació i de requeriment a les persones consumidores que informen de la possibilitat de posar-se en contacte amb els serveis socials del municipi i comunitat autònoma del lloc de residència, per informar-se sobre la possibilitat d'atendre el pagament del subministrament d'electricitat.

Cal que l'administració de cada Comunitat Autònoma decideixi sense dilació quin serà l'òrgan designat a aquests efectes.

2. SERVEIS SOCIALS

2.1. Requisit del consumidor en risc d'exclusió social de què els serveis socials municipals paguin, com a mínim, el 50% de la factura, per evitar el tall del subministrament. Limitacions dels pressupostos municipals i desigualtats territorials en l'atenció als consumidors en risc d'exclusió social.

L'**article 4** defineix el consumidor en risc d'exclusió social -únic al que és d'aplicació la suspensió del tall de subministrament segons el propi Reial decret 897/2017- com aquell "que reuneixi els requisits per ser vulnerable sever (...) i que sigui atès pels serveis socials d'una Administració autonòmica o local que financi almenys el 50 per cent de l'import de la seva factura, en els termes que preveu aquest Reial decret, circumstància que s'ha d'acreditar mitjançant un document expedit pels serveis socials de les administracions públiques referides."

No hi ha obligació legal dels serveis socials de finançar el 50% de la factura, per tant, la previsió de protecció en aquests casos davant els talls podria quedar en res.

També es pot generar una situació de gran desigualtat, segons el criteri de les diverses administracions competents en serveis socials per finançar, i segons els recursos de què disposen.

No hi ha garantia (i sembla pràcticament segur) que les administracions competents en serveis socials disposin de recursos suficients per cobrir totes les necessitats que es puguin generar.

Sembla probable pensar que podria portar a desatendre altres àmbits de cobertura dels serveis socials.

Per tant, aquest aquest requisit del 50% de pagament de les factures cal aclarir-lo o suprimir-lo, ja que els serveis socials no es guien per un simple import factura sinó per tota una altra sèrie de variables a l'hora de decidir si atenen -i de quina forma- a una persona vulnerable.

2.2. Òrgan de les Comunitats Autònomes designat per rebre els llistats de titulars requerits de pagament i trasllat de la informació als serveis socials municipals

L'**article 21** regula els procediments de comunicació entre les empreses comercialitzadores i les administracions, en concret, a l'administració competent en matèria de serveis socials de cada comunitat autònoma.

Cal que l'administració de cada Comunitat Autònoma decideixi sense dilació quin serà l'òrgan designat a aquests efectes.

3. PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

3.1. Dades personals especialment protegides

Alguns dels supòsits que donen dret al bo social impliquen aportar informació sobre aspectes singularment delicats per a les persones sol·licitants, com ara la condició de víctima de violència de gènere o de terrorisme (**article 3.3 en relació amb els articles 7 i 8**).

Cal analitzar si el sistema d'acreditació d'aquestes circumstàncies preserva adequadament la confidencialitat d'aquestes dades i, molt singularment, el paper de les empreses comercialitzadores en l'accés i la comunicació d'aquesta informació personal.

3.2. Dades personals dels majors de 14 anys

Els **articles 7.4 i 7.5** determinen que els majors de 14 anys de la unitat familiar han de donar el consentiment exprés en la sol·licitud del bo social a què tant el Ministeri com les empreses comercialitzadores puguin comprovar les dades i requisits a què se subordina l'aplicació del bo social.

Cal analitzar si el procediment previst pel Reial decret 897/2017 garanteix la protecció de les dades personals dels majors de 14 anys que formen part de la unitat familiar i que mantenen la condició de menors d'edat.

4. L'APLICACIÓ DEL REIAL DECRET 897/2017 A CATALUNYA

4.1. Relació del Reial decret 897/2017 amb la Llei catalana 24/2015

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, manté la vigència del seu article 6 (mesures per evitar la pobresa energètica), atès que no ha estat suspès cautelarment arran de la impugnació de la llei davant del Tribunal Constitucional. D'acord amb aquesta llei:

- Les administracions públiques han 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.
- S'ha d'establir, com a principi de precaució, un protocol obligat de comunicació als serveis socials i d'intervenció d'aquests serveis prèviament a la concessió dels ajuts necessaris per a evitar els talls de subministrament, en els casos d'impagament per manca de recursos econòmics de les famílies afectades.
- Per tal que s'apliqui el principi de precaució establert per l'apartat 2, quan l'empresa subministradora hagi de fer un tall de subministrament ha de sol·licitar prèviament un informe als serveis socials municipals per a determinar si la

persona o la unitat familiar es troba en una de les situacions de risc d'exclusió residencial.

Tanmateix, els **articles 18 a 21 del Reial decret 897/2017** regulen el procediment per a la suspensió del subministrament elèctric en cas d'impagament (els terminis, els models de requeriments, etc).

I l'**article 20** únicament determina la impossibilitat de suspendre el subministrament als consumidors que es troben en risc d'exclusió social, que estan sent atesos pels serveis socials i aquests assumeixen el pagament d'almenys "el 50 per cent de l'import de la seva factura a PVPC prèviament a l'aplicació del descompte per bo social, i el pagament s'efectüï i acrediti mitjançant el certificat corresponent davant el comercialitzador de referència en el termini de cinc mesos des de l'emissió de la factura."

Per tant, a Catalunya, la Llei 24/2015 preval sobre el Reial decret 897/2017 pel que fa a la suspensió del subministrament d'electricitat i la seva prohibició en cas que els serveis socials determinin que el consumidor es troba en una situació de vulnerabilitat.

4.2. Procediment a seguir en cas de denegació del bo social

L'**article 8** disposa que, una vegada rebuda la sol·licitud d'aplicació del bo social, l'empresa comercialitzadora, a través de la plataforma informàtica disponible a aquest efecte a la seu electrònica del Ministeri d'Energia, Turisme i Agenda Digital, ha de comprovar les dades que conté la sol·licitud.

L'empresa comercialitzadora té un termini màxim de quinze dies hàbils, a comptar de la recepció de la sol·licitud completa del bo social amb la documentació acreditativa, per comunicar al sol·licitant el resultat de les comprovacions efectuades per aplicar el bo social.

En cas que es denegui la sol·licitud, l'empresa comercialitzadora ha d'indicar al sol·licitant la raó de la denegació. I, si hi ha discrepàncies, els consumidors poden reclamar davant els serveis de consum corresponents, en els termes que estableixi la normativa de defensa dels consumidors (**article 8.2**).

D'acord amb aquesta regulació, cal entendre que la denegació del bo social la realitza l'empresa comercialitzadora, ja que es deriva al consumidor als serveis de consum corresponents. No es tracta, doncs, d'una denegació per part de l'administració, doncs els serveis de consum únicament tracten de controvèrsies entre empreses i persones consumidores, habitualment físiques.

Sorgeix el dubte de si caldrà que els consumidors presentin un full de reclamació davant l'empresa comercialitzadora que els ha denegat el bo social.

A Catalunya, amb l'entrada en vigor del Decret 121/2013 de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum, han de disposar de fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia tots els establiments comercials i aquells que prestin un servei, directament o bé com a intermediaris. D'acord amb aquesta normativa, pel que fa a les queixes i reclamacions:

- Cal la presentació prèvia de la queixa o reclamació a l'empresa.
- Si la persona consumidora no rep una resposta satisfactòria en el termini màxim d'un mes des que l'empresari n'ha tingut coneixement de la formulació, pot trametre l'exemplar del full a un organisme habilitat per tal que pugui iniciar actuacions de mediació o de resolució extrajudicial del conflicte.

4. 3. Requisit del consumidor en risc d'exclusió social de què els serveis socials municipals paguin, com a mínim, el 50% de la factura, per evitar el tall del subministrament. Limitacions dels pressupostos municipals i desigualtats territorials en l'atenció als consumidors en risc d'exclusió social.

L'**article 4** defineix el consumidor en risc d'exclusió social -únic al que és d'aplicació la suspensió del tall de subministrament segons el propi Reial decret 897/2017- com aquell “que reuneixi els requisits per ser vulnerable sever (...) i que sigui atès pels serveis socials d'una Administració autonòmica o local que financii almenys el 50 per cent de l'import de la seva factura, en els termes que preveu aquest Reial decret, circumstància que s'ha d'acreditar mitjançant un document expedit pels serveis socials de les administracions públiques referides.”

No hi ha obligació legal dels serveis socials de finançar el 50% de la factura, per tant, la previsió de protecció en aquests casos davant els talls podria quedar en res.

També es pot generar una situació de gran desigualtat, segons el criteri de les diverses administracions competents en serveis socials per finançar, i segons els recursos de què disposen.

No hi ha garantia (i sembla pràcticament segur) que les administracions competents en serveis socials disposin de recursos suficients per cobrir totes les necessitats que es puguin generar.

Sembla probable pensar que podria portar a desatendre altres àmbits de cobertura dels serveis socials.

Per tant, aquest aquest requisit del 50% de pagament de les factures cal aclarir-lo o suprimir-lo, ja que els serveis socials no es guien per un simple import factura sinó per

tota una altra sèrie de variables a l'hora de decidir si atenen -i de quina forma- a una persona vulnerable.

De fet, l'article 3 de la Llei catalana 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, determina que “els serveis socials s'adrecen especialment a la prevenció de situacions de risc, a la compensació de dèficits de suport social i econòmic i de situacions de vulnerabilitat i de dependència i a la promoció d'actituds i capacitats de les persones com a principals protagonistes de llur vida.”

5. CONCLUSIONS

1. Cal valorar quanta població queda desatesa amb la nova regulació del bo social.
2. És adient que el Reial decret 897/2017 permeti l'aplicació del bo social de forma directa a totes aquelles persones que viuen en habitatges socials, ja siguin gestionats per administracions o entitats socials o del tercer sector.
3. El Reial decret 897/2017 ha d'incorporar les famílies monoparentals i les unitats de convivència entre els col·lectius de possibles beneficiaris del bo social.
4. Cal que, de forma anàloga a les famílies nombroses, el Reial decret 897/2017 elimini l'obligació de sol·licitar la renovació del bo social cada 2 anys i que, per tant, la seva aplicació abasti tot el període en què es mantenen les condicions per obtenir-lo.
5. El Reial decret 897/2017 ha de suprimir l'obligació de prorratejar el límit de consum d'igual forma entre tots els mesos de l'any.
6. El Reial decret 897/2017 ha d'incloure una referència al Codi Tècnic de l'Edificació, atès que els requisits d'edificació són diferents en funció de la zona on s'ha construït aquesta.
7. Cal valorar si tota la documentació exigida pel Reial decret 897/2017 per a la sol·licitud del bo social (complexa de recopilar per als consumidors vulnerables) és estrictament necessària. A més, s'hauria d'aplicar el principi segons el qual l'administració no ha de demanar documentació de la que ja disposa o ja té en el seu poder.
8. El Reial decret 897/2017 ha d'aclarir el dubte de si caldrà que els consumidors presentin un full de reclamació davant l'empresa comercialitzadora que els ha denegat el bo social.
9. El Reial Decret 897/2017 s'excedeix en aquest punt, en afegir un requisit addicional

(que els serveis socials, a més d'atendre'ls, els abonin almenys el 50% de la factura) que la llei no preveia per considerar els consumidors vulnerables com a subministraments essencials i, per tant, impedir la suspensió del subministrament en cas d'impagament.

10. Cal que l'administració de cada Comunitat Autònoma decideixi sense dilació quin serà l'òrgan designat per a la gestió del bo social.
11. El requisit del 50% de pagament de les factures cal aclarir-lo o suprimir-lo, ja que els serveis socials no es guien per un simple import factura sinó per tota una altra sèrie de variables a l'hora de decidir si atenen -i de quina forma- a una persona vulnerable.
12. Cal que l'administració de cada Comunitat Autònoma decideixi sense dilació quin serà l'òrgan designat per rebre els llistats de titulars requerits de pagament i trasllat de la informació als serveis socials municipals.
13. Cal analitzar si el sistema d'acreditació d'aquestes circumstàncies preserva adequadament la confidencialitat de les dades personals especialment protegides i, molt singularment, el paper de les empreses comercialitzadores en l'accés i la comunicació d'aquesta informació personal.
14. Cal analitzar si el procediment previst pel Reial decret 897/2017 garanteix la protecció de les dades personals dels majors de 14 anys que formen part de la unitat familiar i que mantenen la condició de menors d'edat.