

PROPUESTAS EN RELACIÓN CON EL REAL DECRETO 897/2017, de 6 de octubre, regulador del bono social eléctrico, de la figura del consumidor vulnerable y otras medidas de protección de éste

Índice

1. Consumo
 - 1.1. Fin de la aplicación automática del bono social en los hogares con potencia inferior a 3 kW
 - 1.2. Bono social para viviendas sociales
 - 1.3. Familias monoparentales y unidades de convivencia
 - 1.4. Renovación del bono social cada 2 años
 - 1.5. Límite de consumo único para todos los meses y territorios, y características de la edificación
 - 1.6. Complejidad en la solicitud del bono social
 - 1.7. Procedimiento a seguir en caso de denegación del bono social
 - 1.8. Relación del Real decreto 897/2017 con la Ley estatal 24/2013 del sector eléctrico
 - 1.9. Órgano de las Comunidades Autónomas designado para la gestión del bono social
2. Servicios sociales
 - 2.1. Requisito del consumidor en riesgo de exclusión social de que los servicios sociales municipales paguen, como mínimo, el 50% de la factura, para evitar el corte del suministro. Limitaciones de los presupuestos municipales y desigualdades territoriales en la atención a los consumidores en riesgo de exclusión social
 - 2.2. Órgano de las Comunidades Autónomas designado para recibir los listados de titulares requeridos de pago y traslado de la información a los servicios sociales municipales
3. Protección de datos personales
 - 3.1. Datos personales especialmente protegidos
 - 3.2. Datos personales de los mayores de 14 años
4. La aplicación del Real decreto 897/2017 en Cataluña
 - 4.1. Relación del Real decreto 897/2017 con la Ley catalana 24/2015
 - 4.2. Procedimiento a seguir en caso de denegación del bono social
 - 4.3. Requisito del consumidor en riesgo de exclusión social de que los servicios sociales municipales paguen, como mínimo, el 50% de la factura, para evitar el corte del suministro. Limitaciones de los presupuestos municipales y desigualdades territoriales en la atención a los consumidores en riesgo de exclusión social
5. Conclusiones

1. CONSUMO

1.1. Fin de la aplicación automática del bono social en los hogares con potencia inferior a 3 kW

La definición de *consumidor vulnerable* que hace el Real Decreto 897/17 conlleva el fin de la aplicación automática del bono social en los hogares con potencia inferior a 3 kW. La anterior regulación del bono social establecía que –entre otros colectivos– éste se disfrutaba de forma automática por los clientes domésticos con una potencia contratada en la vivienda inferior a 3 kW. Ciertamente, esta potencia tan limitada se relacionaba con hogares habitados por personas vulnerables, habitualmente solas y con instalaciones antiguas y escaso equipamiento eléctrico.

Según datos de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, en septiembre de 2017 había 1.721.613 consumidores en todo el Estado acogidos a esta modalidad del bono social.

Por tanto, hay que valorar cuánta población queda desatendida con la nueva regulación del bono social.

1.2. Bono social para viviendas sociales

En el *Informe sobre la pobreza energética en Cataluña*, que el Síndic presentó en octubre de 2013 se recogía lo siguiente:

“La red que conforman las viviendas de inclusión social puede ser un instrumento idóneo para que, tanto las administraciones y entidades gestoras como las empresas suministradoras que se muestren interesadas, atiendan los suministros de electricidad, agua y gas de numerosas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Las ventajas que ofrece esta fórmula de lucha contra la pobreza energética son diversas puesto que permite una identificación muy clara del universo de personas beneficiarias y una previsión fácil del gasto por parte de las empresas que decidan comprometerse por un periodo anual o plurianual. Además, permite una visualización muy fácil de la colaboración de las empresas con entidades sociales que tienen una experiencia reconocida en la gestión de este tipo de viviendas.”

Por tanto, en esta misma línea, es adecuado que el Real Decreto 897/2017 permita la aplicación del bono social de forma directa a todas aquellas personas que viven en viviendas sociales, ya sean gestionados por administraciones o entidades sociales o del tercer sector.

1.3. Familias monoparentales y unidades de convivencia

El **artículo 3.2.b)** incluye las familias numerosas como consumidoras vulnerables habilitadas a solicitar el bono social, pero no incluye a las familias monoparentales, a pesar de la mayor prevalencia de pobreza en estas dos configuraciones familiares (numerosas y monoparentales) respecto al resto.

Además, el **artículo 3** únicamente hace referencia a la "unidad familiar" y no cita expresamente las unidades de convivencia, entendidas como aquellos grupos de personas físicas, con independencia de si tienen o no relación de parentesco entre ellas, que acrediten que conviven efectivamente en un mismo domicilio y que se comprometan a hacerlo. Hay que hacer notar que otras normativas, como las relativas a la renta mínima de inserción o la vivienda de protección oficial, sí incluyen las unidades de convivencia en su ámbito de aplicación.

Por tanto, el Real Decreto 897/2017 debe incorporar a las familias monoparentales y las unidades de convivencia entre los colectivos de posibles beneficiarios del bono social.

1.4. Renovación del bono social cada dos años

El **artículo 9.2** determina que debe aplicarse durante el plazo de dos años, a menos que con anterioridad se produzca la pérdida de algunas de las condiciones que dan derecho a percibirlo. En el caso de las familias numerosas que sean perceptoras del bono social, la aplicación del bono social se extiende al período en que esté vigente el título de familia numerosa correspondiente.

La renovación del bono social debe hacerse según el procedimiento que determina el **artículo 10**, que exime de solicitar la renovación del bono social a las familias numerosas mientras esté vigente el título de familia numerosa correspondiente.

Antes del fin del plazo de dos años, la empresa comercializadora está obligada a indicar al consumidor, en la última factura que emita antes del vencimiento del plazo para solicitar la renovación del bono social, la fecha de este vencimiento, y debe informarle que, en caso de que no se solicite la renovación antes de aquella, deja de serle aplicable el bono social, sin perjuicio de que lo pueda solicitar de nuevo si sigue cumpliendo los requisitos que dan derecho a aplicarlo.

Por lo tanto, es necesario que, de forma análoga a las familias numerosas, el Real Decreto 897/2017 elimine la obligación de solicitar la renovación del bono social cada dos años y que, por tanto, su aplicación abarque todo el período en que se mantienen las condiciones para obtenerlo.

1.5. Límite de consumo único para todos los meses y territorios, y características de la edificación

A los efectos del bono social, el Real Decreto 897/2017 establece dos niveles de vulnerabilidad. Con carácter general, el bono social conlleva un descuento del 25% (consumidor vulnerable) o del 40% (consumidor vulnerable severo) con unos límites de consumo de energía fijados en el **anexo I** del Real Decreto 897/2017 en función del número de miembros de la unidad familiar (por ejemplo, unidad familiar sin menores: 1.200 kWh; familias numerosas: 3.600 kWh).

Este consumo se prorrateará por meses o períodos de facturación y en la factura debe informarse de manera separada del consumo facturado con derecho a descuento y el consumo que excede del límite y que, por tanto, no debe ser objeto de descuento en la factura.

Por tanto, en función de las diferentes estaciones del año, estos umbrales máximos de consumo pueden verse fácilmente superados. Por ello, el Real Decreto 897/2017 debe suprimir la obligación de prorratear el límite de consumo de igual forma entre todos los meses del año.

Asimismo, estos límites de consumo deben tener en cuenta las características de la vivienda y el Real Decreto 897/2017 debe incluir una referencia al Código Técnico de la Edificación, dado que los requisitos de edificación son diferentes en función de la zona donde ésta se ha construido. Finalmente, también hay que valorar el caso de los hogares "todo eléctrico", que en su día fueron impulsados como vivienda social por algunas administraciones públicas.

1.6. Complejidad en la solicitud del bono social

El **artículo 7** del Real Decreto 897/2017, completado por la Orden ETU/943/2017, detalla la forma de solicitud del bono social.

El solicitante debe presentar a la empresa comercializadora la siguiente documentación (artículo 2.7 de la Orden ETU/943/2017):

- Modelo de solicitud del bono social firmado por todos los miembros de la unidad 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.”

Además, y en cuanto a la acreditación de las circunstancias especiales (discapacidad superior al 33% o víctima de violencia de género o terrorismo), el artículo 3 de la Orden ETU/943/2017 detalla cómo debe hacerse:

“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.”

Hay que tener presente 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”.

Por tanto, debe valorarse si toda esta documentación (compleja de recopilar para los consumidores vulnerables) es estrictamente necesaria. Además, debería aplicarse el principio según el cual la administración no debe solicitar documentación de la que ya dispone o que ya tiene en su poder.

Además, los **artículos 7.4 y 7.5** determinan que los mayores de 14 años de la unidad familiar deben dar el consentimiento expreso en la solicitud del bono social para que tanto el Ministerio como las empresas comercializadoras puedan comprobar los datos y requisitos a que se subordina la aplicación del bono social.

Hay que analizar si este requisito de consentimiento expreso en cuanto a la protección de sus datos personales puede suponer una carga adicional en la tramitación de este beneficio social que, por contra, obra en su beneficio.

1.7. Procedimiento a seguir en caso de denegación del bono social

El **artículo 8** dispone que, una vez recibida la solicitud de aplicación del bono social, la empresa comercializadora, a través de la plataforma informática disponible con este fin en la sede electrónica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, debe comprobar los datos que contiene la solicitud.

La empresa comercializadora tiene un plazo máximo de quince días hábiles, a contar de la recepción de la solicitud completa del bono social con la documentación acreditativa, para comunicar al solicitante el resultado de las comprobaciones efectuadas para aplicar el bono social.

En caso de que se deniegue la solicitud, la empresa comercializadora debe indicar al solicitante la razón de la denegación. Y, si existen discrepancias, los consumidores pueden reclamar ante los servicios de consumo correspondientes, en los términos que establezca la normativa de defensa de los consumidores (**artículo 8.2**).

De acuerdo con esta regulación, hay que entender que la denegación del bono social la realiza la empresa comercializadora, puesto que se deriva el consumidor a los servicios de consumo correspondiente. No se trata, pues, de una denegación por parte de la administración, pues los servicios de consumo únicamente tratan de controversias entre empresas y personas consumidoras, habitualmente físicas.

Además, el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, del texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios, determina lo siguiente:

“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.”

Por tanto, el Real Decreto 897/2017 debe aclarar la duda de si será necesario que los consumidores presenten una hoja de reclamación ante la empresa comercializadora que les ha denegado el bono social.

1.8. Relación del Real decreto 897/2017 con la Ley estatal 24/2013, del sector eléctrico

El **artículo 20** únicamente determina la imposibilidad de suspender el suministro a los consumidores que se encuentran en riesgo de exclusión social, y que están siendo atendidos por los servicios sociales y éstos asuman el pago de al menos “el 50 por ciento del importe de su factura a PVPC previamente a la aplicación del descuento por bono social, y el pago se realice y acredite mediante el certificado correspondiente ante el comercializador de referencia en el plazo de cinco meses desde la emisión de la factura.”

El artículo 52.4.j) de la Ley estatal 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico (en una modificación introducida por el Real Decreto-ley 7/2016), incorpora como suministros esenciales (es decir, que no pueden interrumpirse, como, por ejemplo, son los hospitales) los consumidores vulnerables, en los siguientes términos:

“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 Ley 24/2013 se remite al reglamento para fijar los términos y las condiciones en que no se suspenderá el suministro eléctrico a los consumidores vulnerables severos y a los que están siendo atendidos por los servicios sociales. Ahora bien, la Ley no exige que los servicios sociales deban pagar al menos el 50% de las facturas para considerarlos en riesgo de exclusión social.

Si la finalidad de la ley es proteger a los consumidores vulnerables de la posibilidad de suspensión del suministro, no parecería lógico que el Gobierno (por la vía del Real Decreto 897/2017) pudiera limitar/restringir/acotar esta protección legal.

Por tanto, el Real Decreto 897/17 se excede en este punto, al añadir un requisito adicional (que los servicios sociales, además de atenderlos, les abonen al menos el 50% de la factura) que la ley no preveía para considerar a los consumidores vulnerables como suministros esenciales y, por tanto, impedir la suspensión del suministro en caso de impago.

1.9. Órganos de las Comunidades Autónomas designado para la gestión del bono social

El Real Decreto 897/2017 incluye varias menciones al órgano que deben designar las comunidades autónomas para la gestión del bono social y de la suspensión del suministro de electricidad en los siguientes términos:

Artículo 19.3: Plazos para la solicitud de la suspensión de suministro de electricidad por impago para personas físicas a la residencia habitual.

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 infructuoso, una vez realizado el segundo requerimiento fehaciente, el comercializador remitirá por medios electrónicos al órgano que designe cada Comunidad Autónoma, único para todo el ámbito de la Comunidad, el listado de los puntos de suministro de electricidad a los que se haya requerido el pago de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2, indicando la fecha a partir de la cual el suministro de electricidad puede ser suspendido. Esta comunicación se llevará a cabo con el fin de poner en conocimiento de las Administraciones Autonómicas, o de los órganos que éstas determinen, estas situaciones de impago y puedan ser adoptadas las medidas necesarias que en su caso se consideren oportunas. Dicha remisión se actualizará al menos semanalmente, por medios que aseguren la recepción de la misma, excluyendo aquellos puntos de suministro de electricidad para los que se hubiera procedido al pago.

Artículo 21: Procedimientos de comunicación

1. Las empresas comercializadoras adoptarán las medidas organizativas necesarias para cumplir con los procedimientos previstos en este real decreto. En particular, establecerán los medios electrónicos necesarios para remitir **al órgano que designe cada Comunidad Autónoma**, los listados de titulares previstos en el artículo 19.3 para los que se haya requerido fehacientemente el pago.

2. De los medios electrónicos previstos en el apartado anterior se informará en la página web de las empresas comercializadoras y se informará, mediante escrito a tal efecto, a la **Administración competente en materia de servicios sociales en cada Comunidad Autónoma**.

3. **Las Comunidades Autónomas designarán un organismo encargado** de recibir las notificaciones previstas en este real decreto.

Así mismo, los apéndices del Real Decreto (en concreto, los apéndices I, II e III del anexo II, los apéndices I, II e III del anexo III, y los apéndices I, II e III del anexo IV) incluyen varios modelos de comunicación y de requerimiento a las personas consumidoras que informan de la posibilidad de ponerse en contacto con los servicios sociales del municipio y Comunidad Autónoma del lugar de residencia, para informarse sobre la posibilidad de atender el pago del suministro de electricidad.

Es necesario que la administración de cada Comunidad Autónoma decida sin dilación cuál será el órgano designado a estos efectos.

2. SERVICIOS SOCIALES

2.1. Requisito del consumidor en riesgo de exclusión social de que los servicios sociales municipales paguen, como mínimo, el 50% de la factura, para evitar el corte del suministro. Limitaciones de los presupuestos municipales y desigualdades territoriales en la atención a los consumidores en riesgo de exclusión social

El **artículo 4** define al consumidor en riesgo de exclusión social, único al que es de aplicación la suspensión del corte de suministro según el propio RD 897/17, como aquel “que reúna los requisitos para ser vulnerable severo, según lo establecido en el artículo 3, y que sea atendido por los servicios sociales de una Administración autonómica o local que financie al menos el 50 por ciento del importe de su factura, en los términos previstos en el presente real decreto, lo que será acreditado mediante documento expedido por los servicios sociales de las referidas Administraciones Públicas.”

No hay obligación legal de los servicios sociales de financiar el 50% de la factura, por tanto, la previsión de protección en estos casos frente a los cortes podría quedar en nada.

También puede generarse una situación de gran desigualdad, según el criterio de las diferentes administraciones competentes en servicios sociales para financiar y según los recursos de que dispongan.

No existe garantía (y parece prácticamente seguro) de que las administraciones competentes en servicios sociales dispongan de recursos suficientes para cubrir todas las necesidades que puedan generarse.

Parece probable pensar que podría llevarles a desatender otros ámbitos de cobertura de los servicios sociales.

Por tanto, este requisito del 50% de pago de las facturas es necesario aclararlo o suprimirlo, puesto que los servicios sociales no se guían por un simple importe de factura, sino por toda otra serie de variables a la hora de decidir si atienden, y de qué forma, a una persona vulnerable.

2.2. Órgano de las Comunidades Autónomas designado para recibir los listados de titulares requeridos de pago y traslado de la información a los servicios sociales municipales

El **artículo 21** regula los procedimientos de comunicación entre las empresas comercializadoras y las administraciones, en concreto, a la administración competente en materia de servicios sociales de cada comunidad autónoma.

Es necesario que la administración de cada Comunidad Autónoma decida sin dilación cuál será el órgano designado a estos efectos.

3. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

3.1. Datos personales especialmente protegidos

Algunos de los supuestos que dan derecho al bono social implican aportar información sobre aspectos singularmente delicados para las personas solicitantes, como son la condición de víctima de violencia de género o de terrorismo (**artículo 3.3 en relación a los artículos 7 y 8**).

Es necesario analizar si el sistema de acreditación de estas circunstancias preserva adecuadamente la confidencialidad de estos datos y, muy singularmente, el papel de las empresas comercializadoras en el acceso y la comunicación de esta información personal.

3.2. Datos personales de los mayores de 14 años

Los **artículos 7.4 y 7.5** determinan que los mayores de 14 años de la unidad familiar deben dar el consentimiento expreso en la solicitud del bono social para que tanto el Ministerio como las empresas comercializadoras puedan comprobar los datos y requisitos a que se subordina la aplicación del bono social.

Es necesario analizar si el procedimiento previsto por el Real Decreto 897/17 garantiza la protección de los datos personales de los mayores de 14 años que forman parte de la unidad familiar y que mantienen la condición de menores de edad.

4. LA APLICACIÓN DEL REAL DECRETO 897/2017 EN CATALUÑA

4.1. Relación del Real decreto 897/2017 con la Ley catalana 24/2015

La Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, mantiene la vigencia de su artículo 6 (medidas para evitar la pobreza energética), dado que no ha sido suspendido cautelarmente a raíz de la impugnación de la Ley ante el Tribunal Constitucional. De acuerdo con esta ley:

- Las administraciones públicas deben garantizar el derecho de acceso a los suministros básicos de agua bebible, de gas y de electricidad a las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial.
- Debe establecerse como principio de precaución un protocolo obligado de comunicación a los servicios sociales y de intervención de estos servicios previamente a la concesión de las ayudas necesarias para evitar los cortes de suministro, en los casos de impago por falta de recursos económicos de las familias afectadas.
- Para que se aplique el principio de precaución establecido por el apartado 2, cuando **la empresa suministradora deba realizar un corte de suministro debe solicitar previamente un informe a los servicios sociales municipales** para determinar si la persona o la unidad familiar se encuentra en una de las situaciones de riesgo de exclusión residencial.

Sin embargo, los artículos 18 a 21 del Real Decreto 897/2017 regulan el procedimiento para la suspensión del suministro eléctrico en caso de impago (los plazos, los modelos de requerimientos, etc.).

Y el **artículo 20** únicamente determina la imposibilidad de suspender el suministro a los consumidores que estén siendo atendidos respecto a su suministro de electricidad por los servicios sociales y éstos asuman al menos el 50 por ciento del importe de su factura a PVPC previo a la aplicación del descuento por bono social, y el pago sea efectuado y acreditado mediante el correspondiente certificado ante el comercializador de referencia en el plazo de cinco meses desde la emisión de la factura.

Por lo tanto, en Cataluña, la Ley 24/2015 prevalece sobre el Real Decreto 897/2017 con respecto a la suspensión del suministro de electricidad y su prohibición en caso de que los servicios sociales determinen que el consumidor se encuentra en una situación de vulnerabilidad.

4. 2. Procedimiento a seguir en caso de denegación del bono social

El **artículo 8** dispone que, una vez recibida la solicitud de aplicación del bono social, la empresa comercializadora, a través de la plataforma informática disponible con este fin en la sede electrónica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, debe comprobar los datos que contiene la solicitud.

La empresa comercializadora tiene un plazo máximo de quince días hábiles, a contar de la recepción de la solicitud completa del bono social con la documentación acreditativa, para comunicar al solicitante el resultado de las comprobaciones efectuadas para aplicar el bono social.

En caso de que se deniegue la solicitud, la empresa comercializadora debe indicar al solicitante la razón de la denegación. Y, si existen discrepancias, los consumidores pueden reclamar ante los servicios de consumo correspondiente, en los términos que establezca la normativa de defensa de los consumidores (**artículo 8.2**).

De acuerdo con esta regulación, hay que entender que la denegación del bono social la realiza la empresa comercializadora, puesto que se deriva el consumidor a los servicios de consumo correspondiente. No se trata, pues, de una denegación por parte de la administración, pues los servicios de consumo únicamente tratan de controversias entre empresas y personas consumidoras, habitualmente físicas.

Surge la duda de si será necesario que los consumidores presenten una hoja de reclamación ante la empresa comercializadora que les ha denegado el bono social.

En Cataluña, con la entrada en vigor del Decreto 121/2013 de 26 de febrero, por el que se regulan las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo, deben disponer de hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia todos los establecimientos comerciales y aquellos que presten un servicio, directamente o bien como intermediarios. De acuerdo con esta normativa, en cuanto a las quejas y reclamaciones:

- Es necesaria la presentación previa de la queja o reclamación a la empresa.
- Si la persona consumidora no recibe una respuesta satisfactoria en el plazo máximo de un mes desde que el empresario ha tenido conocimiento de la formulación, puede enviar el ejemplar de la hoja a un organismo habilitado para que pueda iniciar actuaciones de mediación o de resolución extrajudicial del conflicto.

4.3. Requisito del consumidor en riesgo de exclusión social de que los servicios sociales municipales paguen, como mínimo, el 50% de la factura, para evitar el corte del suministro. Limitaciones de los presupuestos municipales y desigualdades territoriales en la atención a los consumidores en riesgo de exclusión social

El **artículo 4** define al consumidor en riesgo de exclusión social, único al que es de aplicación la suspensión del corte de suministro según el propio RD 897/17, como aquel “que reúna los requisitos para ser vulnerable severo, según lo establecido en el artículo 3, y que sea atendido por los servicios sociales de una Administración autonómica o local que financie al menos el 50 por ciento del importe de su factura, en los términos previstos en el presente real decreto, lo que será acreditado mediante documento expedido por los servicios sociales de las referidas Administraciones Públicas.”

No hay obligación legal de los servicios sociales de financiar el 50% de la factura, por tanto, la previsión de protección en estos casos frente a los cortes podría quedar en nada.

También puede generarse una situación de gran desigualdad, según el criterio de las diferentes administraciones competentes en servicios sociales para financiar y según los recursos de que dispongan.

No existe garantía (y parece prácticamente seguro) de que las administraciones competentes en servicios sociales dispongan de recursos suficientes para cubrir todas las necesidades que puedan generarse.

Parece probable pensar que podría llevarles a desatender otros ámbitos de cobertura de los servicios sociales.

Por tanto, este requisito del 50% de pago de las facturas es necesario aclararlo o suprimirlo, puesto que los servicios sociales no se guían por un simple importe de factura, sino por toda otra serie de variables a la hora de decidir si atienden , y de qué forma , a una persona vulnerable.

De hecho, el artículo 3 de la Ley catalana 12/2007, de 11 de octubre, de servicios sociales, determina que “los servicios sociales se dirigen especialmente a la prevención de situaciones de riesgo, a la compensación de déficits de apoyo social y económico y de situaciones de vulnerabilidad y de dependencia y a la promoción de actitudes y capacidades de las personas como principales protagonistas de su vida.”

5. CONCLUSIONES

1. Hay que valorar cuánta población queda desatendida con la nueva regulación del bono social.
2. El Real Decreto 897/2017 ha de permitir la aplicación del bono social de forma directa a todas aquellas personas que viven en viviendas sociales, ya sean gestionados por administraciones o entidades sociales o del tercer sector.
3. El Real Decreto 897/2017 debe incorporar a las familias monoparentales y las unidades de convivencia entre los colectivos de posibles beneficiarios del bono social.
4. Es necesario que, de forma análoga a las familias numerosas, el Real Decreto 897/2017 elimine la obligación de solicitar la renovación del bono social cada dos años y que, por tanto, su aplicación abarque todo el período en que se mantienen las condiciones para obtenerlo.

5. El Real Decreto 897/2017 debe suprimir la obligación de prorratear el límite de consumo de igual forma entre todos los meses del año.
6. El Real Decreto 897/2017 debe incluir una referencia al Código Técnico de la Edificación, dado que los requisitos de edificación son diferentes en función de la zona donde ésta se ha construido.
7. Debe valorarse si toda la documentación exigida por el Real Decreto 897/2017 para la solicitud del bono social (compleja de recopilar para los consumidores vulnerables) es estrictamente necesaria. Además, debería aplicarse el principio según el cual la administración no debe solicitar documentación de la que ya dispone o que ya tiene en su poder.
8. El Real Decreto 897/2017 debe aclarar la duda de si será necesario que los consumidores presenten una hoja de reclamación ante la empresa comercializadora que les ha denegado el bono social.
9. El Real Decreto 897/17 se excede en este punto, al añadir un requisito adicional (que los servicios sociales, además de atenderlos, les abonen al menos el 50% de la factura) que la ley no preveía para considerar a los consumidores vulnerables como suministros esenciales y, por tanto, impedir la suspensión del suministro en caso de impago.
10. Es necesario que la administración de cada Comunidad Autónoma decida sin dilación cuál será el órgano designado para la gestión del bono social.
11. El requisito del 50% de pago de las facturas es necesario aclararlo o suprimirlo, puesto que los servicios sociales no se guían por un simple importe de factura, sino por toda otra serie de variables a la hora de decidir si atienden, y de qué forma, a una persona vulnerable.
12. Es necesario que la administración de cada Comunidad Autónoma decida sin dilación cuál será el órgano designado para recibir los listados de titulares requeridos de pago y traslado de la información a los servicios sociales municipales
13. Es necesario analizar si el sistema de acreditación de estas circunstancias preserva adecuadamente la confidencialidad de los datos personales especialmente protegidos y, muy singularmente, el papel de las empresas comercializadoras en el acceso y la comunicación de esta información personal.
14. Es necesario analizar si el procedimiento previsto por el Real Decreto 897/17 garantiza la protección de los datos personales de los mayores de 14 años que forman parte de la unidad familiar y que mantienen la condición de menores de edad.