



LA POBREZA ENERGÉTICA EN CATALUÑA 2023

RETOS PENDIENTES EN UN
CONTEXTO DE CRISIS
ENERGÉTICA

RESUMEN EJECUTIVO

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

LA POBREZA ENERGÉTICA EN CATALUÑA

RETOS PENDIENTES EN UN CONTEXTO DE CRISIS ENERGÉTICA

Resumen ejecutivo

1. Prevalencia de la pobreza energética

El aumento de los precios de la energía a consecuencia, entre otros factores, de la crisis de la pandemia de la covid-19 y de la invasión de Rusia en Ucrania, ha convertido la pobreza energética en un problema de especial interés para los poderes públicos.

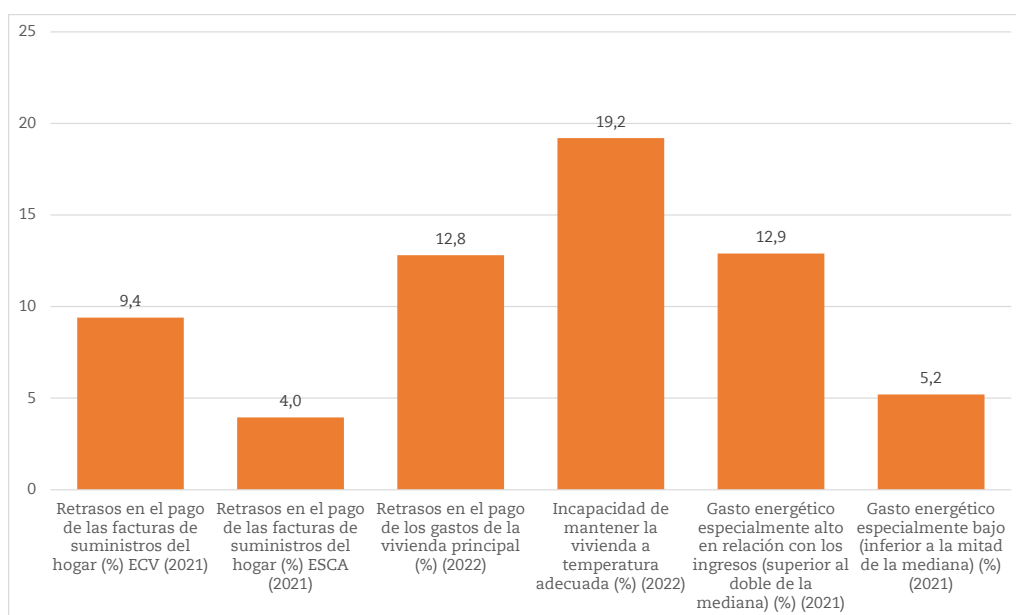
La pobreza energética consiste en la dificultad de disponer de los suministros básicos de electricidad, gas y agua, y de hacer frente a las facturas que generan, fundamentalmente por la renta familiar disponible o la situación residencial.

Estadísticamente, la pobreza energética suele medirse en función de la capacidad de atender con normalidad el pago de facturas o recibos de los suministros, la capacidad de garantizar unas condiciones de confort adecuadas en el hogar o el peso del gasto de los suministros de energía en relación con el presupuesto familiar. Según los indicadores de estas tres dimensiones, **la prevalencia de la pobreza energética en Cataluña se sitúa entre el 5,0% y el 20% aproximadamente:**

- El 9,4% de las personas tienen retrasos en el pago de las facturas de suministros, y cerca del 12,8%, retrasos en el pago de gastos relacionados con la vivienda.
- El 19,2% de la población no puede mantener su vivienda a una temperatura adecuada.
- El 12,9% de los hogares destina al pago de suministros una parte del presupuesto familiar desproporcionadamente alta en relación con sus ingresos (más del doble de la mediana estatal).
- El 5,2% de los hogares tiene un gasto en valores absolutos especialmente bajo (menos de la mitad de la mediana estatal).



Gráfico 1. Prevalencia de la pobreza energética en Cataluña (2021, 2022)



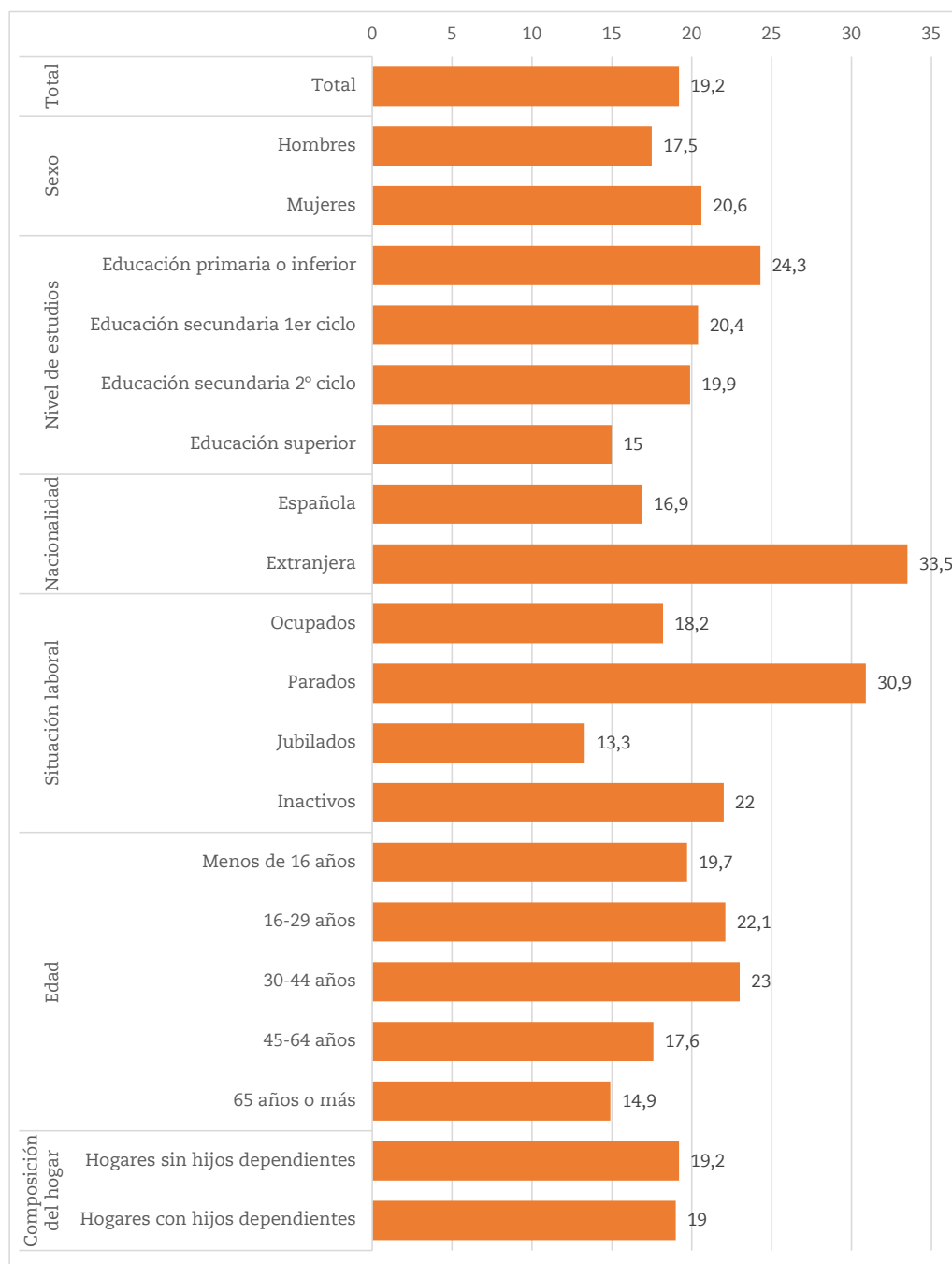
Fuente. Elaboración a partir de datos del Instituto de Estadística de Cataluña (Idescat), la Encuesta de salud de Cataluña (ESCA) y el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (Actualización de indicadores de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética, 2022).

Nota. ECV equivale a la Encuesta de condiciones de vida.

Por efecto de la desigualdad social, la pobreza energética es más prevalente entre la población socialmente más desfavorecida. Así, por ejemplo, **la población de nacionalidad extranjera (33,5%) o la población en paro (30,9%) tiene el doble de probabilidad de verse en esta situación que la población de nacionalidad española (16,9%) o la población ocupada (18,2%).** Las mujeres, además, tienen más dificultades que los hombres para mantener su casa a una temperatura adecuada (20,6% y 17,5% respectivamente).



Gráfico 2. Porcentaje de población que no puede permitirse mantener la vivienda a temperatura adecuada, por perfil social en Cataluña (2022)



Fuente. Elaboración a partir de datos del Idescat.

El análisis comparado de los niveles de pobreza energética a escala estatal y europea señala que Cataluña tiene niveles de pobreza energética superiores a la media estatal y europea en algunos de los indicadores:

- Mientras que en Cataluña el 19,2% de la población no puede tener una temperatura adecuada en casa, en el Estado español esta proporción es del 17,1%, y en la UE, del 6,9%.
- En Cataluña el 12,8% de la población tiene retrasos en el pago de los gastos relacionados con la vivienda y en España esta proporción es del 11,6%.

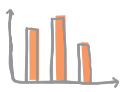
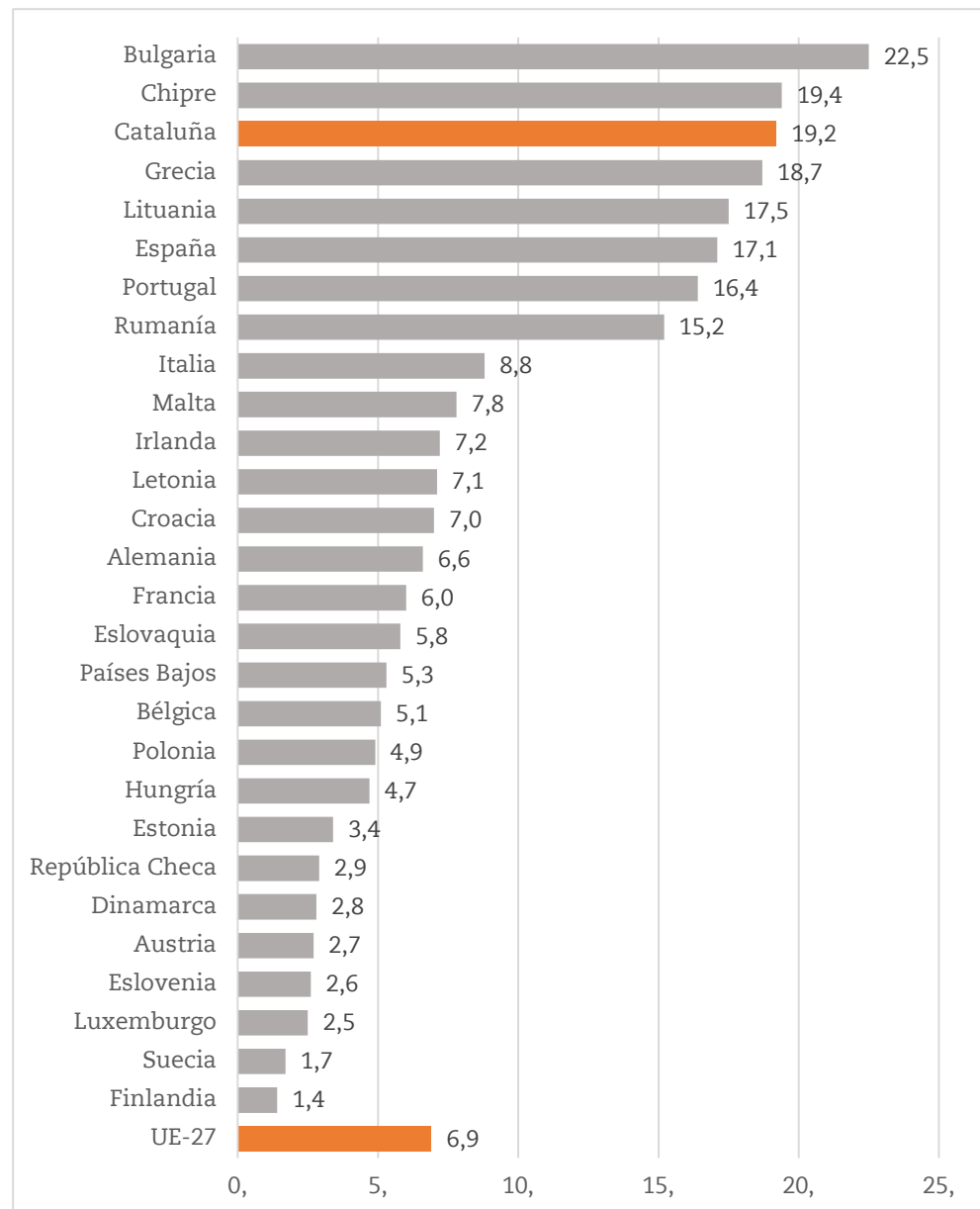


Gráfico 3. Porcentaje de población que no puede permitirse mantener una temperatura adecuada en casa, por países europeos (2022)



Fuente. Elaboración a partir de datos de Eurostat.

Nota. Los datos de la UE-27, Dinamarca, Francia, Chipre, Luxemburgo, Malta, Portugal, Eslovaquia y Suecia corresponden a 2021.

En parte, estos resultados se deben a razones climatológicas y socioeconómicas: las comunidades autónomas y los países europeos que tienen climas más cálidos y niveles de riqueza más bajos suelen tener una mayor proporción de población con retrasos en el pago de facturas y con dificultades para mantener la vivienda a una temperatura adecuada. Sin embargo, en el caso de Cataluña, si bien las condiciones climatológicas son más desfavorables (temperaturas más altas), su PIB per cápita se sitúa por encima de la media estatal y europea.

Los indicadores que miden la pobreza energética a partir de los niveles de gasto energético y agua sitúan a Cataluña en una mejor posición respecto a la media estatal.

Factores contextuales que sitúan a Cataluña en una posición de mayor fragilidad en la lucha contra la pobreza energética

A lo largo de la última década se ha producido un **empobrecimiento de la población** debido al impacto a medio plazo de la crisis económica de 2008-2013, la salida de la pandemia de la covid-19, y los efectos sociales y económicos de la guerra en Ucrania. Esta situación se constata en los principales indicadores de nivel de riqueza de Cataluña y su población.

En este contexto, asimismo, en los dos últimos años, se ha producido un **incremento de los precios de la energía a escala global sin precedentes, como mínimo, en las dos últimas décadas:**

- Los precios han aumentado durante 2022 un 8,0% en Cataluña, y un 2,9% en 2021. **En el caso del precio de la electricidad, el gas y otros combustibles, el índice de precios de consumo (IPC) se sitúa en el 30,9% en 2022, y el 23,4% en 2021.**
- El precio medio de la electricidad en el mercado diario ha experimentado durante 2022 un incremento exponencial del 392,7%, de los 34,0 €/MWh a los 167,3 €/MWh. Aunque a partir de marzo de 2022, el precio de la electricidad ha tendido a decrecer progresivamente y a estabilizarse, el precio medio de la electricidad sigue situándose por encima del que había hasta principios de 2021.

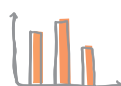
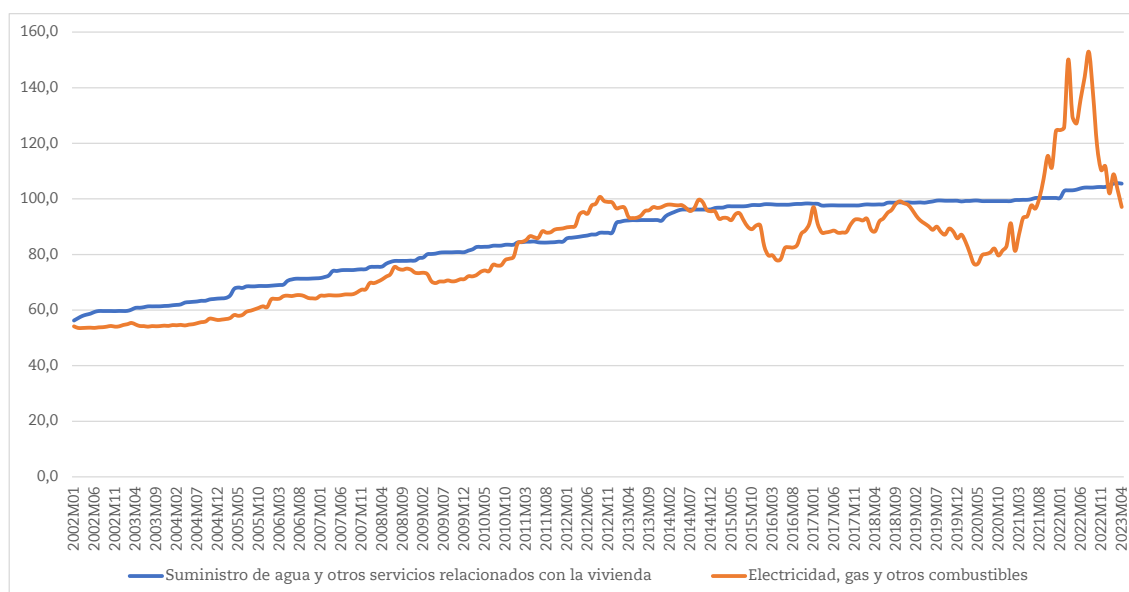


Gráfico 4. Evolución del IPC en los suministros de agua, electricidad y gas en Cataluña (2022-2023)



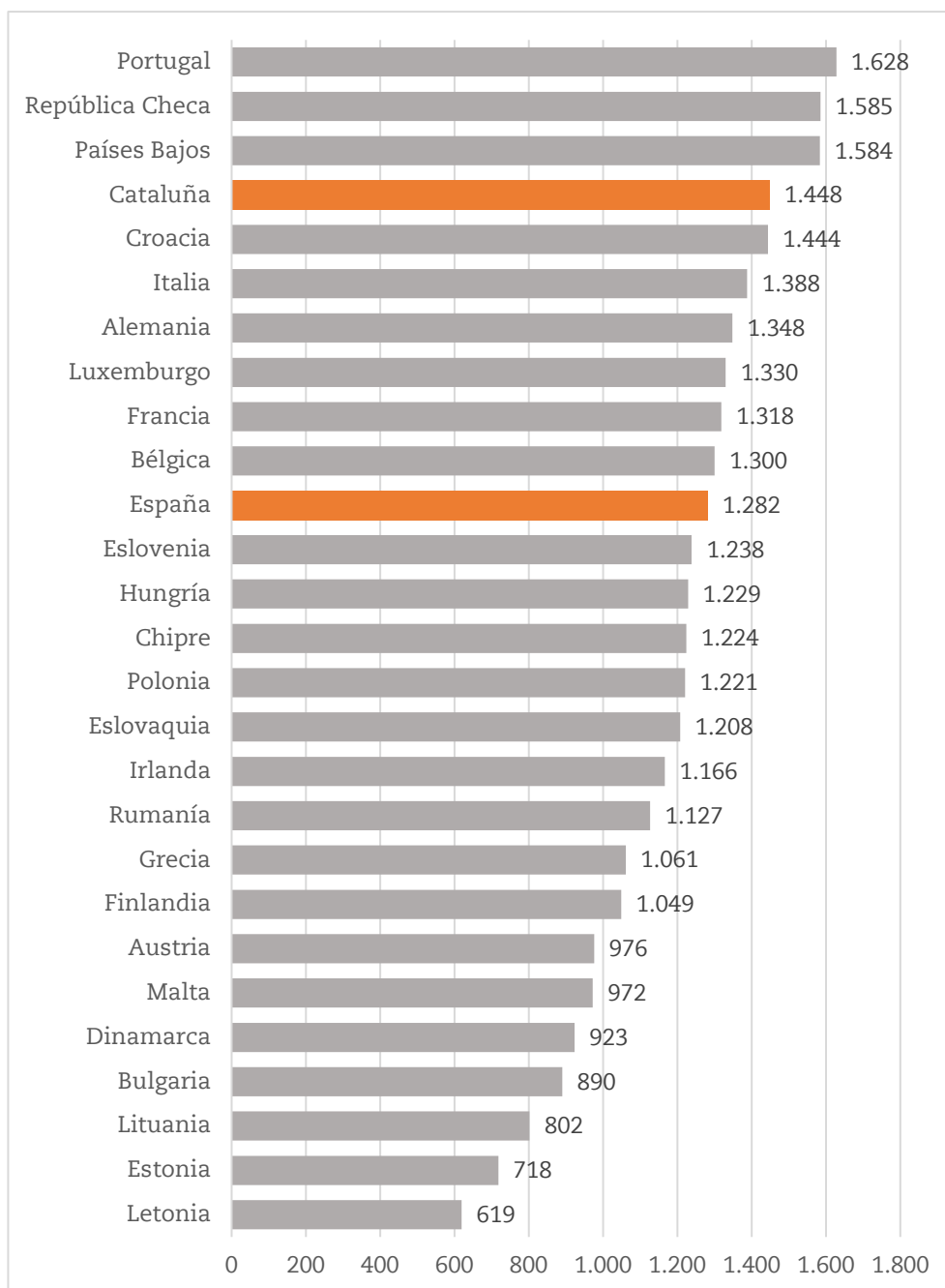
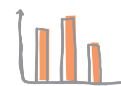
Fuente. Elaboración a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística (INE).

Este incremento de precios ha aumentado el gasto de los hogares en suministros de agua, electricidad y gas:

- Este gasto (1.463,41 €) se ha incrementado un 6,6% respecto a antes de la pandemia (2019), y un 30,4% respecto al gasto antes de la crisis económica de 2008. Esto ha favorecido que el peso del gasto de los hogares en suministros de energía y agua haya aumentado entre 2019 y 2021 del 4,17% al 4,62%.

Desde una perspectiva comparada, Cataluña se sitúa entre las comunidades autónomas (solo detrás de Madrid) y los países europeos (solo detrás de Portugal y la República Checa) con un gasto doméstico de electricidad, gas y agua más elevado.

Gráfico 5. Gasto de los hogares en electricidad, gas y agua por persona y por países europeos (2020)



Fuente. Elaboración a partir de datos de Eurostat y el INE.

Nota. Datos según el estándar de poder adquisitivo (PPS). Los datos de Irlanda, Portugal, Finlandia y Rumanía corresponden a 2015. El dato de Cataluña corresponde a una estimación a partir del gasto de los hogares en Cataluña y España.

Los elevados niveles de pobreza energética en Cataluña se producen en un contexto en que **el precio de la energía en Cataluña y España es elevado en términos comparados**:

- El precio de la electricidad y del gas natural para consumo doméstico es más elevado en Cataluña y en España que en la media de la UE. En el segundo semestre de 2022, el precio minorista medio de la electricidad en España es un 18,0% mayor que el de la UE; y el del gas, un 38,4% mayor.
- En los últimos años, el aumento del coste de la energía para consumo doméstico ha sido más acentuado en Cataluña y en España que en la media de los países de la UE: en el caso de la electricidad, el incremento en el período 2020-2022 ha sido del 49,6% en España, y del 33,1% en la UE; para el gas natural, el incremento ha sido del 119,2% en España y del 76,3% en el conjunto de la UE.

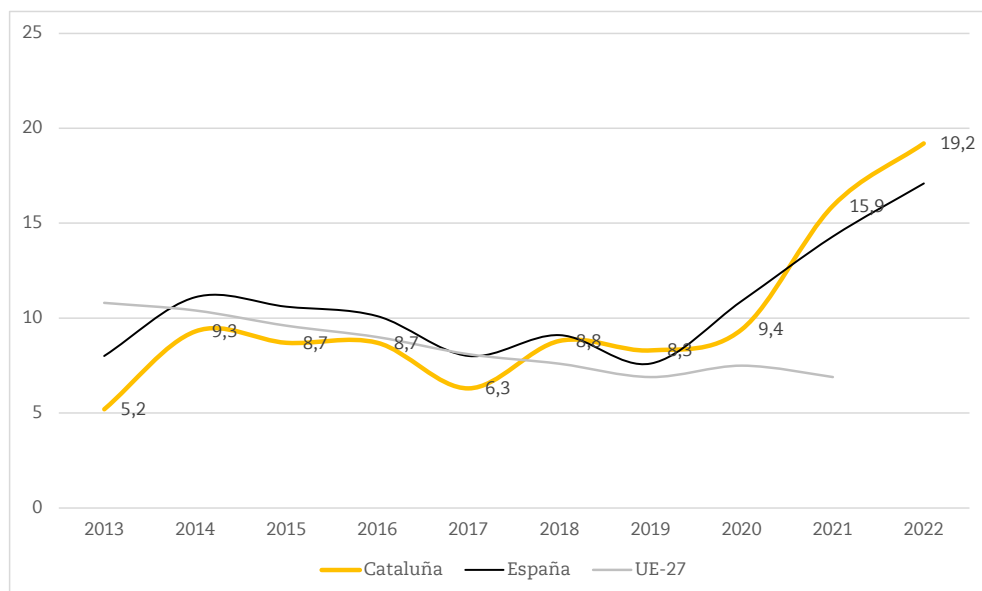
Impacto de la inflación en el riesgo de pobreza energética en los últimos dos años

Los principales indicadores que miden la prevalencia de la pobreza energética han presentado una tendencia negativa a raíz del aumento de precios de la energía.

- La proporción de población que no puede permitirse mantener la vivienda a temperatura adecuada se ha duplicado en el período 2020-2022: del 9,4% ha pasado al 19,2% de los hogares catalanes. También ha aumentado la población que sufre retrasos en el pago de los gastos de la vivienda y los suministros del hogar.



Gráfico 6. Evolución del porcentaje de población que no puede permitirse mantener la vivienda a temperatura adecuada en Cataluña, España y la UE (2013-2022)



	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Cataluña	5,2	9,3	8,7	8,7	6,3	8,8	8,3	9,4	15,9	19,2
España	8	11,1	10,6	10,1	8	9,1	7,6	10,9	14,3	17,1
UE-27	10,8	10,4	9,6	9,0	8,1	7,6	6,9	7,5	6,9	6,9

Fuente. Elaboración a partir de datos del Idescat y Eurostat.

Sin embargo, las medidas adoptadas para proteger a las personas vulnerables han hecho que no se haya incrementado el indicador de la población con un gasto desproporcionadamente alto en relación con el nivel de ingresos, ni el de la población con un gasto especialmente bajo.

En el período 2019-2022 ha aumentado un 125,1% el número de quejas en el Síndic de Greuges sobre los suministros de energía (se ha pasado de 717 quejas a 1.614), y ha aumentado un 34,5% el número de quejas sobre los suministros de agua.

En cuanto al bono social eléctrico y el bono social térmico, la institución ha recibido solo 106 quejas y consultas en el período 2019-2022, pero se ha producido un incremento del 32,0% en ese período.

2. Medidas adoptadas para combatir la pobreza energética

Protección de las personas en situación de vulnerabilidad social

Los principales instrumentos para combatir las situaciones de pobreza energética son la intervención en el precio de los suministros básicos y la prohibición de cortes de suministro.

- **El bono social eléctrico es un descuento en el suministro eléctrico a los consumidores vulnerables.** Cerca del 4,6% de las personas consumidoras hacen uso del bono social (el 2,4% por ser consumidores vulnerables severos). En el caso de Cataluña, la cifra de consumidores con acceso al bono social gira en torno a los 100.000 hogares (del total de 3.029.300 hogares de Cataluña).
- En España, en 2022 se ha incrementado en un 26,3% el número de hogares beneficiarios del bono social respecto al año 2018. Este incremento resulta especialmente significativo en el caso de consumidores vulnerables severos, que han aumentado un 39,0% en ese mismo período.
- **El bono social térmico se aplica al uso de la calefacción, el agua caliente y la cocina.** En Cataluña, estas ayudas benefician a 100.219 hogares en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social (3,3% de los hogares catalanes).
- **Las tarifas sociales en el recibo del agua pueden aplicarse a los diferentes conceptos que integran la factura** (el precio del servicio de suministro de agua domiciliaria, la tasa por el servicio de alcantarillado y el canon del agua), con bonificaciones y ayudas del precio o con ampliación de los tramos de consumo y medidas de ahorro.
- Respecto al servicio de agua y alcantarillado, los ayuntamientos, como titulares del servicio, tienen autonomía para establecer estas medidas: para el servicio de agua, el 42% de los municipios prevén bonificaciones y ayudas, y el 33%, ampliaciones y medidas de ahorro (85% de la población); en cuanto al servicio de alcantarillado, el 2% de los municipios prevé ampliaciones y medidas de ahorro, y el 6%, bonificaciones y ayudas.

- Con referencia al canon del agua, la tarifa social beneficia a unas 85.000 familias en Cataluña (2,8% de los hogares catalanes), con un incremento de la población beneficiaria en los últimos años. La Agencia Catalana del Agua también contempla, como medida de equidad, la posibilidad de ampliar los tramos de consumo del canon del agua para los hogares con cuatro o más miembros, y son 370.393 las personas que se benefician de esta medida.
- La posibilidad de evitar los cortes de los suministros básicos está hoy más garantizada gracias a la aprobación de la Ley 24/2015 en el Parlamento de Cataluña. Esta ley ha evitado numerosos cortes de suministros básicos a las personas que han acreditado su situación de vulnerabilidad mediante un informe de los servicios sociales (200.000 cortes de luz entre 2015-2020, según la estimación no oficial hecha por la Alianza contra la Pobreza Energética). En este sentido, también han sido fundamentales el acuerdo y el convenio de cooperación firmados entre la Generalitat de Cataluña y Endesa (2021), así como la normativa estatal adoptada por la covid-19 y la guerra en Ucrania.

Avances significativos en la lucha contra la pobreza energética en la coyuntura actual

En 2013 la institución del Síndic publicó el primer informe sobre la pobreza energética en Cataluña, con varias recomendaciones a los poderes públicos para hacer frente a un problema que entonces ya era protagonista de políticas públicas en varios estados de la Unión.

En estos diez años se ha avanzado notablemente con la aprobación de distintas leyes y normas, y con la puesta en marcha de recursos y servicios para atender la vulnerabilidad energética, especialmente en las administraciones locales. Sin embargo, desde la perspectiva de nuestra institución –que trabaja para garantizar el derecho de las personas a los suministros básicos a un precio asequible y en unos parámetros de consumo razonables– todavía quedan importantes cuestiones por resolver.

En el ámbito normativo destaca la aprobación del Parlamento de Cataluña de la Ley 24/2015, de medidas para afrontar la pobreza energética. **Se trata de una norma pionera y única en el panorama normativo estatal y ha permitido evitar muchos cortes de los suministros básicos a las personas que han acreditado su situación de vulnerabilidad mediante un informe de los servicios sociales.** En cuanto a la aplicación de esta ley, cabe valorar el acuerdo y el convenio de cooperación firmados entre la Generalitat de Cataluña y Endesa, en marzo de 2021, así como la regulación de la instalación de contadores sociales de agua en algunos municipios.

También ha sido fundamental en ese sentido la normativa estatal adoptada a raíz de la covid-19 y, posteriormente, de la guerra en Ucrania, para impedir los cortes de los suministros básicos a las personas vulnerables, ampliar el alcance

del bono social a más colectivos en dificultades, así como ampliar el importe previsto de descuento (del 25% al 40% en el caso de los consumidores vulnerables y del 65% al 80% en el caso de los consumidores severos) y reducir el IVA y otros impuestos de las facturas de los suministros básicos. Se ha limitado asimismo el precio máximo de la bombona de butano y se ha establecido un tope del gas en el mercado mayorista. Además, en 2018 se creó el bono social térmico, para ayudar a hacer frente a los gastos de calefacción a todo el que fuera beneficiario del bono social eléctrico.

Por último, tanto la legislación estatal como la catalana han reforzado la figura del consumidor vulnerable y su protección. Además, a todos los efectos, se ha regulado la rescisión de los servicios de mantenimiento de la electricidad y el gas, y también se ha prohibido la comercialización puerta a puerta de la electricidad y el gas.

3. Retos pendientes en la lucha contra la pobreza energética

Dificultades en la tramitación del bono social eléctrico

- Para acceder al bono social eléctrico, la persona interesada debe saber que hay que tener contratada la tarifa regulada y presentar a la empresa comercializadora cierta documentación (fotocopia del DNI o NIE, libro de familia o certificado de nacimiento o de matrimonio expedido por el Registro Civil, certificado de empadronamiento, título de familia numerosa, etc.). Es preciso “desburocratizar” la tramitación de este bono.
- El bono social eléctrico no se aplica de forma automática a las viviendas sociales.

Falta de agilidad en el pago del bono social térmico

- En el último semestre de 2022 no se había ingresado el pago del importe correspondiente a 2021. La gestión burocrática del bono social térmico requiere que el Estado haga a tiempo la transferencia de la aportación económica a las comunidades autónomas, que gestionan su pago, y este proceso hace que la ayuda tarde en llegar a las personas vulnerables.

Falta de medidas para garantizar los suministros básicos en situaciones de exclusión residencial

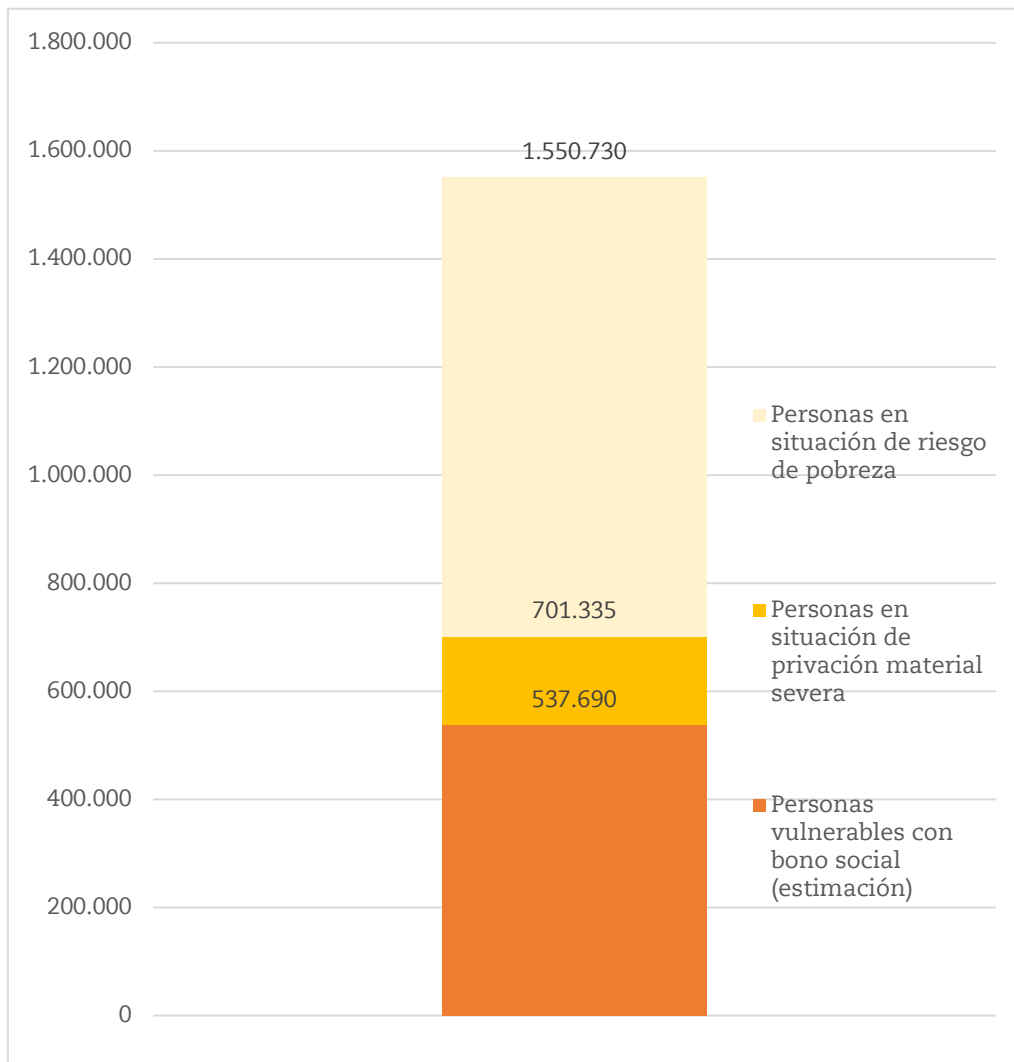
- Hay personas excluidas de las medidas de lucha contra la pobreza energética, principalmente las personas que residen en régimen de ocupación en precario en viviendas o asentamientos. Tampoco se puede acceder a estas medidas cuando el consumidor real no coincide con el titular del contrato o cuando no existe un consumidor regularizado y un contrato de suministro, en caso de conexión legal a la red.

- Las personas en viviendas ocupadas tienen dificultades para empadronarse, lo cual hace que no cumplan el requisito del empadronamiento, necesario para gestionar bonos sociales para las tarifas de los suministros básicos, para activar los contratos o negociar el alta de los suministros mediante los llamados *contadores sociales*, para los casos de las viviendas que no los tienen de alta.
- Todavía hay entes locales de Cataluña que no tienen establecidos procedimientos para la instalación provisional de contadores de agua para personas o unidades familiares en riesgo de exclusión residencial.

Déficits de cobertura y de intensidad del bono social eléctrico

- El umbral de elegibilidad fijado para el bono social eléctrico (consumidor vulnerable) se sitúa por encima del umbral de riesgo de pobreza para las unidades con un único adulto, pero por debajo de las unidades de convivencia con dos adultos. **A priori, pues, una parte de las familias bajo el umbral de riesgo de pobreza no tienen acceso a este bono social.**
- Se estima que unas dos terceras partes de la población en situación de riesgo de pobreza (65,3%) y cerca de una cuarta parte de la población en situación de privación material severa (23,3%) no se benefician de este bono social.

Gráfico 7. Estimación de la cobertura del bono social en Cataluña (2022)



Fuente. Elaboración a partir de datos del Idescat, del INE (Encuesta continua de hogares) y de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

- El umbral de renta para determinar la situación de exclusión residencial y para asegurar la cobertura de las medidas para combatir la pobreza energética es mayor que el umbral de elegibilidad establecido para el bono social. La aplicación de esta previsión puede comportar la paradoja de que personas o unidades de convivencia a las que se está evitando el corte de suministro por estar en situación de pobreza energética no tengan acceso al bono social.
- El umbral de elegibilidad de los consumidores vulnerable severos se sitúa por debajo del indicador de renta de suficiencia económica de Cataluña (IRSC). Hay personas con insuficiencia de renta para satisfacer las necesidades básicas que no pueden acceder a los descuentos previstos para la consideración de consumidores vulnerables severos.

- Los descuentos ordinarios del 25% para los consumidores vulnerables y del 40% para los consumidores vulnerables severos no permiten situar necesariamente el peso de la factura de electricidad en los niveles de gasto medio sobre el presupuesto familiar (2,65%). En cambio, **los descuentos establecidos hasta el 31 de diciembre de 2023, que son del 65% y 80%, sí que lo permiten: a todos los efectos sitúan el peso de la factura de la electricidad sobre el presupuesto familiar por debajo de la media del 2,65%.**

Falta de desarrollo reglamentario de la Ley 24/2015

- La Generalitat de Cataluña todavía no ha formalizado el desarrollo reglamentario del artículo 6 de la Ley 24/2015, de 29 de julio, en todos los puntos necesarios para garantizar de forma efectiva los derechos de las personas vulnerables que ampara la ley. Este desarrollo debe permitir regular el protocolo de comunicación entre los servicios sociales básicos y las empresas comercializadoras.

Mejora y extensión de los convenios de la Generalitat con empresas suministradoras

- La Ley 24/2015, de 29 de julio, determina que las administraciones públicas deben establecer acuerdos o convenios con las compañías de suministro de agua potable, de gas y de electricidad para garantizar que concedan ayudas a fondo perdido a las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial, o que les apliquen descuentos muy notables en el coste de los consumos mínimos. Actualmente existe un acuerdo de este tipo con Endesa y en general la valoración es positiva; ahora bien, transcurridos dos años de su firma, las partes firmantes deben analizar su grado de cumplimiento y evaluar las acciones pendientes.

- No hay acuerdos equivalentes con otras empresas suministradoras, solo con Endesa, por lo que sería deseable firmar acuerdos con los otros grupos empresariales que tienen una elevada cuota de mercado en Cataluña (como Naturgy o Iberdrola).

Provisionalidad de las medidas de lucha contra la pobreza energética

- Las medidas establecidas durante el estado de alarma y a raíz de la guerra en Ucrania –prohibición de suspensión de suministro para los consumidores vulnerables, por ejemplo– han sido prorrogadas hasta el 31 de diciembre de 2023 por el artículo 4 del Real Decreto Ley 20/2022, de 27 de diciembre, pero carecen de garantía de continuidad. También se ha previsto hasta el 31 de diciembre de 2023 la reducción del tipo de gravamen del IVA al 5% en la electricidad y el gas, así como las demás medidas adoptadas por el Estado para reducir la factura eléctrica, como son la suspensión del impuesto

sobre el valor de la producción de energía eléctrica y la reducción del 5% al 0,5% del tipo de gravamen del impuesto especial sobre la electricidad.

Otras debilidades o disfunciones pendientes

- **Falta de previsión de situaciones sobrevenidas.** Para contabilizar la renta de la unidad de convivencia, se adopta como período el último año finalizado, no el año en curso, a través de la presentación de la declaración de la renta o de los datos de los que dispone la Agencia Tributaria de los miembros de la unidad de convivencia. Este criterio puede dejar fuera del bono social eléctrico a personas que experimentan cambios en su situación socioeconómica a lo largo del año por causas sobrevenidas.
- **Falta de regulación adecuada del servicio de agua.** Hay municipios que, aun teniendo un reglamento municipal regulador del suministro de agua, dicho reglamento no aborda problemáticas existentes en garantía de los derechos de las personas. No se vela lo suficiente por garantizar la comprensión de las facturas, ni de las facturas periódicas del servicio de suministro de agua ni de las facturas por el alta del servicio.
- **Dificultades para garantizar un servicio de agua a un precio asequible.** El objetivo de la política tarifaria es cubrir el coste del servicio, incentivar el ahorro de agua y fijar un precio asequible para todos a fin de garantizar el acceso al servicio de agua. En este sentido, algunos municipios incorporan en la factura del agua otros conceptos que no forman parte del ciclo del agua.
- **Falta de una red territorial de acompañamiento a las familias con riesgo de pobreza energética.**
- **Dificultades en la verificación de las situaciones de vulnerabilidad por parte de los servicios sociales.** La Ley 24/2015, de 29 de julio, establece que las empresas deben coordinarse con las administraciones locales (servicios sociales). Las administraciones locales no tienen el registro de todas las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad de su municipio. Ciertas empresas tienen dificultades para contrastar con las administraciones locales si las personas con impagos son consumidores en riesgo de exclusión residencial.
- **Discriminación positiva de las familias numerosas con independencia de la renta.**
- **Dificultades para comprender la factura de suministros básicos.**
- **Falta de adhesión de los operadores privados que gestionan servicios de agua al sistema arbitral de consumo.**

4. Recomendaciones

Recomendaciones a la Generalitat de Cataluña

Dar cumplimiento al acuerdo y convenio firmados entre la Generalitat y Endesa

Revisar, pasados dos años de su aprobación, el cumplimiento del acuerdo y el convenio firmados entre la Generalitat y Endesa, desarrollado en el marco de la aplicación del artículo 6.3 de la Ley 24/2015, que determina que las administraciones públicas deben establecer los acuerdos o convenios necesarios con las compañías de suministro de agua potable, de gas y de electricidad para garantizar que se concedan ayudas a fondo perdido a las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial, o que se les apliquen descuentos muy notables en el coste de los consumos mínimos.

Impulsar la firma de acuerdos y convenios entre la Generalitat y otras empresas suministradoras

Promover acuerdos y convenios con otras empresas suministradoras, en cumplimiento del artículo 6.3 de la Ley 24/2015, a fin de que las personas vulnerables que tengan contratados servicios básicos con otras empresas que no sean Endesa puedan disfrutar de las “ayudas a fondo perdido” o “los descuentos muy notables en el coste de los consumos mínimos” previstos en la Ley.

Apostar por la mediación para resolver el problema de la deuda de las personas vulnerables

Más allá de las medidas sobre la gestión de deudas recogidas en los acuerdos entre la Generalitat y Endesa de abril de 2021, impulsar los mecanismos de mediación y arbitraje desde la Generalitat de Cataluña para llegar a un acuerdo sobre el pago de la deuda de las personas y unidades familiares con las empresas suministradoras. Asimismo, sería conveniente adoptar criterios análogos para el pago de las deudas que puedan generarse en un futuro.

Agilizar el pago del bono social térmico

Garantizar, en coordinación con la Administración del Estado, la tramitación ágil y menos burocrática del pago del bono social térmico a las personas vulnerables beneficiarias, para que la ayuda otorgada cumpla su cometido.

Desarrollar reglamentariamente la Ley 24/2015

Aprobar el desarrollo reglamentario del artículo 6 de la Ley 24/2015, para fijar el procedimiento que deben seguir las empresas suministradoras y los servicios sociales, y garantizar de forma efectiva los derechos de las personas vulnerables que ampara la ley; y, más específicamente, concretar la documentación, el formato y la duración del informe emitido por los servicios sociales, y definir la garantía de la seguridad jurídica a personas usuarias, administraciones públicas y empresas suministradoras.

Constituir un órgano específico sobre pobreza energética en la Administración de la Generalitat

Impulsar la constitución de un órgano de la Generalitat que defina, impulse o coordine las políticas públicas sobre pobreza o vulnerabilidad energética; actualmente no existe esa figura, aunque Cataluña ha sido pionera en la aprobación de una legislación en la materia (la Ley 24/2015).

Implantar en el territorio una red de oficinas o puntos de asesoramiento sobre la pobreza energética y los suministros básicos

Promover una red orientada específicamente a atender a las personas vulnerables para ofrecer información, atención e intervención para que puedan conocer y ejercer sus derechos en este ámbito. Esta red también debería servir para detectar situaciones de pobreza energética y, por tanto, para reducirla, además de colaborar con las personas afectadas para mejorar la eficiencia energética de sus viviendas.

Recomendaciones al Estado

Facilitar la tramitación del bono social eléctrico

“Desburocratizar” la tramitación del bono social eléctrico; es decir, superar la complejidad de los trámites, especialmente para las personas vulnerables, y simplificar la documentación que hay que aportar. Para las personas vulnerables es complejo recopilar esa información y a menudo la Administración ya la tiene en su poder.

Aplicar de forma automática el bono social eléctrico para viviendas sociales

Garantizar que las personas que residen en viviendas sociales puedan disponer del bono social eléctrico directamente, dada la situación de exclusión residencial que sufren; facilitar su tramitación, y garantizar su cobertura en situaciones de vulnerabilidad social.

Mantener la reducción del IVA para los consumidores vulnerables

Mantener un tipo de IVA reducido del 5% para personas vulnerables en los suministros de electricidad y gas. Esta reducción se adoptó inicialmente por medio del Real Decreto Ley 12/2021, de 24 de junio, y el Real Decreto Ley 20/2022, de 27 de diciembre, la prorrogó hasta el 31 de diciembre de 2023.

Mantener la imposibilidad de suspensión del suministro para los consumidores vulnerables

Dar continuidad en el ordenamiento jurídico estatal a la garantía de los suministros básicos prevista en el artículo 29 del Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19, así como a la prohibición de suspender el suministro de electricidad, agua y gas a las personas vulnerables, prevista por el Real Decreto Ley 8/2021 y prorrogada hasta el 31 de diciembre de 2023.

Establecer un precio social para la bombona de butano para los consumidores vulnerables

Modificar la legislación de hidrocarburos para establecer un precio social de la bombona de butano para los consumidores vulnerables (una vez finalice el régimen de limitación de los precios máximos vigente hasta el 30 de diciembre de 2023).

Establecer unos límites de renta en el bono social eléctrico para familias numerosas

Establecer un criterio de renta para determinar el acceso de las familias numerosas al bono social eléctrico, al objeto de destinar esos recursos a mejorar la cobertura y la intensidad de dicho descuento a las situaciones de mayor vulnerabilidad.

Garantizar que las personas entienden las facturas de los suministros básicos

Establecer un modelo de factura eléctrica que cuente con un diseño que tenga presentes los principios de accesibilidad, lectura fácil y lenguaje claro, y que permita que los consumidores entienda su contenido.

Recomendaciones a las administraciones locales

Garantizar el derecho al suministro de agua a un precio asequible y dentro de los parámetros de consumo responsable

De acuerdo con la Directiva Marco del Agua, establecer una estructura tarifaria progresiva y tarifas sociales según unos parámetros de consumo responsable del agua. Dicha estructura tarifaria debe ser inclusiva, de modo que tenga en cuenta las realidades sociales y minimice las situaciones de endeudamiento.

Aprobar un reglamento del servicio de suministro de agua y divulgarlo

Garantizar que las administraciones locales disponen de reglamento para regular el servicio de suministro de agua que incluya medidas dirigidas a las personas vulnerables, y publicarlo en la web municipal.

Incluir en los reglamentos unos criterios para la instalación de contadores provisionales de agua en viviendas ocupadas

Dadas las competencias de los ayuntamientos en el suministro de agua, establecer procedimientos para instalar provisionalmente contadores de agua a las personas o unidades familiares en riesgo de exclusión residencial; por ejemplo, en situaciones de ocupación sin título habilitante de viviendas desocupadas.

Excluir de la factura del agua los conceptos que no formen parte del ciclo del agua

La factura del agua incluye conceptos que no tienen relación con el ciclo hídrico (por ejemplo, la recogida de residuos) y se recomienda excluirlos de esta factura; entre otros factores, para reducir la carga económica que supone el pago de estas facturas.

Velar por que las facturas del suministro de agua sean claras y comprensibles

Mejorar el contenido de las facturas del suministro de agua para que sean claras y contengan información suficiente; por ejemplo, incluir avisos en casos de escape o excesos de consumo. La legislación de protección de los consumidores y usuarios por situaciones de vulnerabilidad social y económica refuerza esta propuesta. Esta claridad debe aplicarse tanto a la facturación periódica como a las facturas de acceso o alta del servicio.

Promover la adhesión al arbitraje de consumo

Garantizar que las entidades o empresas privadas que gestionan los suministros básicos se adhieran al arbitraje de consumo, tal y como reclama el Código de Consumo de Cataluña.

Recomendaciones a las empresas suministradoras

Facilitar el paso de los consumidores vulnerables a las tarifas reguladas de electricidad (PVPC) y gas (TUR)

Debido a la complejidad de la materia y la desinformación que afecta a la mayoría de las personas, víctimas a menudo de mensajes contradictorios, es necesario que las empresas comercializadoras informen adecuadamente a los consumidores sobre el precio que ofrecen, los conceptos de la factura que tendrán que pagar, las posibilidades de acogerse al bono social y las distintas modalidades tarifarias en función de si se acogen a tarifas reguladas o al mercado libre.

Impulsar la firma de convenios con la Administración de la Generalitat en aplicación de la Ley 24/2015

En la actualidad, solo el grupo Endesa ha firmado acuerdos y convenios con la Generalitat de Cataluña. En cambio, otras compañías con una fuerte implantación en Cataluña, como Naturgy o Iberdrola, aún no han firmado estos acuerdos o convenios.

Como se ha dicho anteriormente para la Generalitat de Cataluña, hay que garantizar que las empresas suministradoras de servicios básicos estén dispuestas a acordar y suscribir estos informes, en cumplimiento del artículo 6.3 de la Ley 24/2015.

Reforzar la comunicación entre las empresas gestoras del servicio, los servicios sociales, las entidades sociales y los organismos de defensa de los consumidores

Con la voluntad de dar a conocer a la población general las ayudas a potenciales colectivos vulnerables, las entidades suministradoras deberían valorar la utilidad de incluir en su factura información sobre las ayudas existentes.

Asimismo, administraciones públicas y empresas suministradoras deben tener

bien presente que el Código de Consumo de Cataluña atribuye una protección especial a determinados colectivos en sus relaciones de consumo, como los niños y adolescentes, los ancianos, las personas enfermas, las personas con discapacidades y cualquier otro colectivo en situación de inferioridad o indefensión especiales.

Evitar las gestiones de recobro de deudas a los consumidores vulnerables

El suministro de electricidad, agua o gas es un servicio básico, de acuerdo con la Ley 22/2010, del Código de consumo de Cataluña. Esto obliga a las empresas a ofrecer una protección especial a los consumidores, y a las administraciones de consumo, a velar por que esto se cumpla.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat