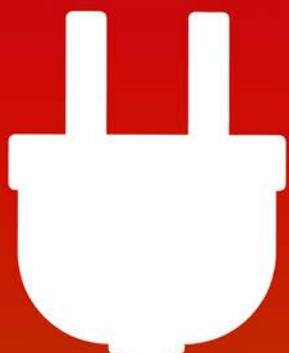


# GUÍA BÁSICA PARA ACCEDER AL BONO SOCIAL ELÉCTRICO Y TÉRMICO



UGT 

GUÍA BÁSICA  
PARA ACCEDER AL  
BONO SOCIAL  
ELÉCTRICO Y TÉRMICO



# ÍNDICE

I.- ANÁLISIS DE SITUACIÓN	5
II.- OBJETIVOS	11
III.- PROPUESTAS	15
1.- CONOCER EL CONTRATO	16
2.- ELEGIR EL TIPO DE MERCADO ADECUADO	16
2.1. Mercado Regulado	
2.2. Mercado libre	
3.- CONTRATAR LA POTENCIA NECESARIA	18
4.- CONTRATAR EL TIPO DE TARIFA QUE SE NECESITA	19
5.- MEJORAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA	20
6.- CONOCER EL BONO SOCIAL ELÉCTRICO (BSE)	23
6.1. Regulación	
6.2. Definición	
6.3. Requisitos	
6.4. Duración	
6.5. Financiación	
6.6. Tramitación	
6.7. Beneficios	
6.8. Consumidor vulnerable económicamente por la COVID 19	
7.- CONOCER EL BONO SOCIAL TÉRMICO (BST)	39
7.1. Regulación	
7.2. Definición	
7.3. Requisitos y tramitación	
7.4. Financiación	
8.- CONOCER SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR	42
IV.- CONCLUSIONES	47



# 1

## ANÁLISIS DE SITUACIÓN

El análisis de situación pone de manifiesto cinco datos de interés, que se han de tener en cuenta en el desarrollo de las políticas energéticas.

En primer lugar, se ha producido un **fuerte incremento de la pobreza energética** durante los últimos años en España.

Los indicadores de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética (ENPE) 2019-2024, ponen de manifiesto un aumento del 22% en 2020 respecto al año anterior, porcentaje que previsiblemente se verá incrementado cuando conozcamos los datos de 2021 y 2022. Datos que todavía están muy lejos de alcanzar los objetivos mínimos y máximos previstos para 2025.

INDICADORES DE POBREZA ENERGÉTICA	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Objetivo	Objetivo
							mínimo 2025 (25% de 2017)	máximo 2025 (50% de 2017)
<b>2M Gasto desproporcionado: % de hogares cuyo gasto energético sobre los ingresos es superior al doble de la media nacional</b>	16,6	16,7	17,3	16,9	16,7	16,8	12,9	8,6
<b>HEP Pobreza energética escondida: % de hogares cuyo gasto energético es inferior a la mitad de la media nacional</b>	10,8	11,3	10,7	11	10,6	10,3	8,6	5,7
<b>% de población de no puede mantener su vivienda a una temperatura adecuada durante el invierno</b>	10,6	10,1	8,0	9,1	7,6	10,9	6	4,0
<b>% de población que tiene retrasos en el pago de facturas de suministros de la vivienda</b>	8,8	7,8	7,4	7,2	6,6	9,6	5,5	3,7

Fuente: ENPE 2019-2024

En segundo lugar, observamos un **descenso del número de beneficiarios del bono social** desde su creación en 2009, a excepción del año 2019, año de pandemia. En diez años (2011-2021) las cifras se han reducido a la mitad, alcanzando en 2021 solamente a 1.099.083 de beneficiarios.

Son muchos los consumidores que no acceden al bono social energético (eléctrico y térmico), a pesar de necesitarlo, o bien porque desconocen su existencia, o porque no son capaces de realizar el excesivo y dificultoso trámite burocrático, ante la numerosa y a la vez cambiante normativa sobre energía, o algo aún más grave, porque no reúnen los requisitos establecidos.

A 31 de diciembre	Beneficiarios del bono social eléctrico
2010	2.877.276
2011	2.658.520
2012	2.544.170
2013	2.498.850
2014	2.468.469
2015	2.437.728
2016	2.395.844
2017	2.336.185
2018	1.047.954
2019	1.272.646
2020	1.101.540
2021	1.099.083

Fuente: CNMC



En tercer lugar, durante 2021, se han producido **continuas y elevadas subidas del precio de la energía** (electricidad y gas), y estos siguen disparados en 2022, alcanzando el precio de la electricidad en mayo los 187,13 €/MWh.

PRECIO MEDIO MENSUAL EN EL MERCADO DIARIO DE ELECTRICIDAD	2021 €/KW/h	2022 €/KW/h
ENERO	60,17	201,75
FEBRERO	28,49	200,22
MARZO	45,45	283,30
ABRIL	65,02	191,52
MAYO	67,12	187,13
JUNIO	83,30	169,63
JULIO	92,42	142,66
AGOSTO	105,94	
SEPTIEMBRE	156,14	
OCTUBRE	199,90	
NOVIEMBRE	193,43	
DICIEMBRE	239,16	

*Fuente: Boletines mensuales de Red Eléctrica de España (REE)*

Respecto al gas natural, en abril de 2022 el recibo ha sufrido una subida interanual de hasta un 23% en las tarifas de último recurso (TUR), en la parte fija del recibo ha aumentado un 27,7% para las dos tarifas reguladas, y en la parte variable ha subido un 10,7% en la destinada a usuarios con menor consumo (TUR1, destinada a consumidores que no superan los 5.000 KW/h al año) y un 23% en la TUR2, destinada a aquellos que sobrepasan los 5.000 KW/h al año, y que suelen ser hogares con agua caliente, cocina y calefacción con gas natural.

La Covid-19, y sus variantes, han provocado algunos cambios que han afectado especialmente a la pobreza energética. Se han modificado las situaciones laborales (cierres temporales o definitivos, despidos, ERTES); se ha aumentado el consumo de energía durante el confinamiento, lo que ha generado que algunos consumidores, principalmente los más vulnerables, no hayan podido mantener sus hogares a una temperatura adecuada; además, el continuo y elevado incremento del precio de la energía (electricidad y gas), debido a la climatología del invierno, y la subida del gas tras la guerra en Ucrania, ha provocado que muchos hogares hayan tenido dificultades a la hora de pagar la elevada factura de la energía.

En cuarto lugar, existe **un alto nivel de desconocimiento en materia energética**, sobre el bono social, los tipos de mercados, la potencia contratada, y los tipos de tarifa.

Los datos del Panel de Hogares de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), en la encuesta realizada en el II Trimestre de 2021, antes de la entrada en vigor del nuevo sistema de tarifa, ponen de manifiesto que el conocimiento del sector eléctrico ha mejorado durante el último año, pero todavía existe un gran desconocimiento de los hogares españoles sobre energía.

- Solamente tres de cada diez hogares afirmaban conocer las diferencias entre el mercado libre y el mercado regulado de electricidad, y el 68% respecto al gas.
- Casi un tercio de los hogares desconocían la existencia del bono social, y entre los que sí lo conocían, un 38% afirmaba desconocer los requisitos para beneficiarse del mismo.
- Un 22% de los hogares desconocían que potencia tenían contratada.
- Solo el 7% de los encuestados afirmaba conocer el tipo de tarificación eléctrica contratada.

Finalmente, el escenario actual de precios desorbitados con continuas y elevadas subidas de la energía, ha provocado una **disminución del número de usuarios del mercado regulado con PVPC**, y ha hecho que muchos consumidores incluso en situación de vulnerabilidad, con posibilidad de acceder al bono social, se planteen seriamente pasar del mercado regulado al mercado libre, perdiendo los beneficios del bono social.

En 2021, pasaron a la tarifa libre 1.250.000 clientes, frente a 2020 que fueron 575.000 o los 660.00 de 2019. En diez años, el número de consumidores acogidos a esta tarifa se ha reducido a la mitad, a pesar de que hasta hace pocos meses era la más económica para la mayoría de los hogares.

CONSUMIDORES CON PVPC	
2011	20.005.090
2012	18.004.893
2013	15.861.509
2014	14.100.448
2015	12.937.207
2016	12.203.307
2017	11.564.243
2018	11.260.682
2019	10.981.615
2020	10.920.070

*Fuente: CNMC*



# 2

## OBJETIVOS

El objetivo principal que pretendemos conseguir con la elaboración de esta Guía, es la **implementación de la Agenda 2030** para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

La Agenda fue firmada en 2015 por los jefes de Estado y de Gobierno de 193 países miembros de Naciones Unidas. Representa el compromiso internacional para hacer frente a los retos sociales, económicos y medioambientales de la globalización, poniendo en el centro a las personas, el planeta, la prosperidad y la paz, bajo el lema de “no dejar a nadie atrás”. Al adoptarla, los Estados se comprometieron a movilizar los medios necesarios para su implementación centrados especialmente en las necesidades de los más pobres y vulnerables.

Cada uno de los países signatarios tiene un Plan de Acción que recoge las líneas de actuación, los instrumentos con los que cuenta para alcanzar los objetivos, un análisis del estado o situación de partida de estos, una cartografía de responsabilidades competenciales de todos los departamentos, y las acciones a través de las cuales se impulsará la Agenda (nuevas políticas y medidas públicas, gobernanza, mecanismos de seguimiento y rendición de cuentas de todos los actores, etc.).

El Plan de España recoge un primer conjunto de áreas prioritarias de políticas denominadas palanca, con capacidad de acelerar el progreso transversalmente y a mayor escala en el conjunto de los 17 ODS: prevención y lucha contra la pobreza, la desigualdad y la exclusión social; Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades; Agenda Urbana; economía circular; Ley de Cambio Climático y Transición Energética; investigación científica y técnica para los ODS; Estrategia de la Economía Social; Plan de Gobierno Abierto; y la Cooperación Española..



La Agenda 2030 plantea 17 Objetivos con 169 metas de carácter integrado e indivisible, que abarcan las esferas económica, social y ambiental.



Esta guía pretende implementar el **ODS7 “Energía asequible y no contaminante”**, pero también los objetivos **ODS1 “Reducción de la pobreza”** y **ODS3- “Salud y Bienestar”**, para facilitar el derecho a la energía a las personas vulnerables y en riesgo de exclusión social, reducir la pobreza energética, y favorecer la salud y la calidad de vida de las personas.

A través de esta guía, informamos sobre los instrumentos y herramientas que pueden ayudar a los consumidores en general, y especialmente a los vulnerables y en riesgo de exclusión social. Son precisamente las personas que sufren la pobreza energética las que más necesitan esta información, y a la vez, tienen más dificultades para acceder a la misma, por lo que difundiremos extensamente esta guía para llegar directa e indirectamente a estos consumidores, actuando a través de todos los niveles territoriales, pero especialmente en el ámbito más cercano como es el local, intentando llegar sobre todo a las personas que trabajan en contacto estrecho con ellos.

Esta herramienta se distribuirá en papel, pero también en formato digital a través de nuestra página web (<https://www.ugt.es>), lo que nos permitirá mantenerla actualizada con los cambios normativos que se vayan produciendo. Además, irá acompañada de una campaña publicitaria para intentar llegar al mayor número de consumidores.



# 3

## PROPUESTAS

En este apartado realizamos algunas propuestas que deberían tenerse en cuenta por los consumidores, y, sobre todo, por los vulnerables y en riesgo de exclusión social, para poder afrontar y mejorar las situaciones de pobreza energética.

## 1. CONOCER EL CONTRATO

El coste de la factura dependerá de lo que el consumidor haya contratado: el tipo de mercado, la potencia, y la tarifa. Todos estos datos se especifican en la factura, por lo que resulta imprescindible conocer a fondo su contenido, para poder elegir bien, pues a veces la mayor sorpresa no está en el precio de la electricidad en el mercado mayorista, sino en el contrato firmado con la comercializadora.

### PROPUESTA 1

**El consumidor debería conocer su contrato y optimizarlo adecuándolo a sus necesidades reales.**

## 2. ELEGIR EL TIPO DE MERCADO ADECUADO

En el sistema eléctrico español existen dos tipos de mercados: el regulado y el libre. Los consumidores eligen dónde quieren estar, aunque la complejidad del recibo y del sistema, hace que muchos ignoren las diferencias entre uno y otro.

### 2.1 Mercado Regulado

En el mercado regulado, se contrata el Precio Venta al Público del Pequeño Consumidor (PVPC), autorizado por el Gobierno y por la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia (CNMC). El **precio de la electricidad es variable**, se fija hora a hora en función de lo que dicta el mercado mayorista de electricidad y en función de la estación del año. La Red Eléctrica Española (REE) como transportista y operador del sistema eléctrico español publica diariamente, a las 20:15 horas, los precios horarios que se aplicarán las 24 horas siguientes para los consumidores acogidos al PVPC.

Este tipo de mercado tiene sus ventajas: es un requisito indispensable para poder acogerse al bono social; si bajan los precios, bajará la factura; y las comercializadoras de referencia no pueden vender otros servicios adicionales.

Esta tarifa fue creada para evitar que las familias españolas pudieran verse perjudicadas por el proceso de liberalización del sector eléctrico, sin embargo, actualmente ha perdido la finalidad para la que fue creado, y se ha ido convirtiendo en una tarifa residual, que es necesario modificar, para que cumpla con los objetivos perseguidos.

## 2.2. Mercado libre

En el Mercado Libre el consumidor contrata un **precio fijo** generalmente por un largo período de tiempo con la comercializadora. En este tipo de mercado se conoce con antelación lo que se va a pagar y no se ven afectados por la subida de precios en el mercado mayorista, y tampoco de las bajadas.

Antes, las tarifas en el mercado libre eran más caras a cambio de seguridad en el precio, sin embargo, en la situación actual, ofrecen tarifas que en el corto plazo parecen más baratas, pero que en el largo plazo puede no ser así. Cuando finalizan los contratos, los precios se mueven al alza, y muchos contratos de suministro incluyen una cláusula que habilita a las comercializadoras a modificar las condiciones ante la subida de precios.

Hay que tener cuidado, ya que algunas comercializadoras, ante la situación actual de subida de precios han optado por modificar unilateralmente las condiciones contractuales. Esta práctica no cumple con la Directiva (UE) 2019/944, que establece la obligación de informar de forma transparente y comprensible cualquier intención de modificación de los precios y condiciones y recoge el derecho a rescindir el contrato sin coste alguno.

### PROPUESTA 2

El consumidor debería contratar en el mercado regulado el Precio Venta al Público del Pequeño Consumidor (PVPC). Con ello se podrá beneficiar de las bajadas de precio; no estará obligado a la contratación de servicios adicionales, como permanencia, mantenimiento ni seguros; le permitirá contratar dos potencias; y lo más importante, le permitirá disfrutar del bono social eléctrico y térmico si cumple el resto de los requisitos.

#### 3. CONTRATAR LA POTENCIA NECESARIA

La potencia contratada es uno de los términos fijos que paga el consumidor en la factura de la luz, sea cual sea el consumo, e incluso si no consume. Esa parte fija del recibo es mayor cuanto mayor es la potencia contratada, ya que marca el coste del KW/h. Se justifica porque el servicio eléctrico tiene preparada la energía para recibirla inmediatamente, sin avisar a nadie, solo pulsando el interruptor o conectando un aparato.

Para calcular el consumo de los aparatos que hay en una vivienda, se puede utilizar como herramienta la calculadora de potencia que ofrecen algunas comercializadoras y organismos: FACUA (<https://www.facua.org/simuladores/simulador.php?id=3>), IBERDROLA (<https://www.iberdrola.es/luz/calcular-potencia-electrica>), ENDESA (<https://www.endesa.com/es/calculadoras-de-potencia/calculadora-potencia>) o NATURGY ([https://productos.naturgy.es/hogar/recomendador\\_de\\_potencia\\_symfony/web/app.php/es/step/1](https://productos.naturgy.es/hogar/recomendador_de_potencia_symfony/web/app.php/es/step/1))

A partir del 1 de junio de 2021 los consumidores con una potencia contratada por debajo de los 15 kw (que suelen ser los consumidores domésticos) que tengan contratado en el mercado regulado, con PVPC, adquieren una ventaja, al poder contratar dos potencias diferentes: una para los periodos punta y llano y otra para el periodo valle.

La regulación actual establece el plazo de un año para poder cambiar sin coste alguno la potencia contratada.

#### PROPUESTA 3

El consumidor debería calcular su consumo real de potencia y contratar la potencia adecuada a sus necesidades.



#### 4. CONTRATAR EL TIPO DE TARIFA QUE SE NECESITA

El nuevo sistema tarifario introducido en junio de 2021, añade complejidad a la factura: establece distintos períodos de consumo a lo largo del día (punta, llano y valle), y trocea los peajes en dos tipos (peajes y cargos)

Desde entonces se ha empezado a cobrar por tramos de luz. Existen tres tramos horarios con distintos precios, y el precio cambia según las horas del día. Se estableció tres franjas horarias con precios diferentes para los usuarios domésticos (con menos de 15kW) acogidos al mercado regulado con el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC):

- Tramo punta (P1): es el periodo con el precio más elevado. Está comprendido de 10:00 a 14:00 horas y de 18:00 a 22:00 horas de lunes a viernes. En las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, el tramo es de 11:00 a 15:00 horas y de 19:00 a 23:00 horas.
- Tramo llano (P2): tiene un coste intermedio. Está comprendido de 08:00 a 10:00 horas, de 14:00 a 18:00 horas y de 22:00 a 24:00 horas de lunes a viernes. En Ceuta y Melilla, el tramo es de 08:00 a 11:00 horas, de 15:00 a 19:00 horas y de 23:00 a 24:00 horas.
- Tramo valle (P3): tiene la tarifa más barata. Está comprendido de 24:00 a 08:00 horas los días laborables. Además, se consideran periodo valle los sábados, los domingos, el 6 de enero y los días festivos de ámbito nacional, definidos como tales en el calendario oficial del año. Se excluyen tanto los festivos sustituibles como los que no tienen fecha fija.

El horario de cada período será variable según el mes del año. Los doce meses se agruparán en cuatro temporadas: alta, media alta, media y baja. Asimismo, Ceuta y Melilla contarán con sus propias temporadas, al igual que las Islas Canarias y las Islas Baleares, que tendrán también cada una la suya propia, diferente a la de la península.

Para los “grandes consumidores”, es decir, aquellos que tengan contratada una potencia superior a los 15 kw, se establecen también nuevos tramos que además varían según la temporada del año.

Todo el mundo ha aprendido que tramo llano es igual a precio normal, tramo valle es igual a precio bajo, y tramo punta es igual a precio alto. Sin embargo, la realidad es algo más complicada, aunque existen tres tramos de precio, este varía cada hora. En un mismo tramo se pueden encontrar variaciones del 20 o 30%. Estas variaciones no son fijas, sino que pueden ocurrir por la mañana o por la tarde, y en el tramo punta hay una hora que es la más cara del día.

El vaivén en el precio de la factura de la electricidad, hace que los consumidores tengan que estar pendientes continuamente del precio de mercado mayorista

de la electricidad, que repercute directamente en la tarifa regulada, y sirve de referencia para los que tienen contratado el suministro en el mercado libre.

Existen herramientas como el comparador de ofertas de electricidad y de gas natural de la CNMC (<https://comparador.cnmc.gob.es/>). Además se pueden consultar los precios de la electricidad en webs (TarifaLuzHora, Tarifadeluz.com, PrecioGas) o apps para Android (TarifaLuzHora, Watti On, Lupbak, RedOS de Red Eléctrica Española, Precio de la luz, Precio Luz España o la recientemente creada por el Grupo OMI).

#### PROPUESTA 4

**El consumidor debería contratar la tarifa adecuada a sus necesidades reales. También debería consultar los precios de la electricidad y adecuar sus hábitos de consumo de energía a los horarios con tarifas más baratas, consumiendo preferentemente en las horas valle y evitando la hora más cara del día.**

### 5. MEJORAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA

El precio de la energía varía dependiendo de la hora del día, y del día de la semana que se consume, por lo que el coste de la factura dependerá de forma muy notable no solo de la optimización en la contratación, sino también de los hábitos de consumo, para lo cual no solo hay que conocer y entender la factura, sino que también hay que conocer las posibilidades de eficiencia energética. Una parte de la factura depende del consumo que hacemos, por lo que cambiar de hábitos para ser más eficientes, puede reducir el coste de la misma.

#### *Electrodomésticos*

El Reglamento (UE) 2017/1369, introdujo un nuevo sistema de etiquetado. El nuevo etiquetado de productos eléctricos elimina las clases energéticas A+, A++ y A+++, volviendo a una escala de clasificación que va de la A a la G, donde la A se asigna a productos de menor consumo y mayor eficiencia energética, y la G a los de mayor consumo y menor eficiencia energética. De esta forma la etiqueta mantendrá siete clases diferentes, el verde oscuro indica alta eficiencia, y el rojo baja eficiencia. Además, las nuevas etiquetas también incorporarán un código QR exclusivo para que el consumidor pueda acceder, a través de su smartphone, a las características y datos específicos de cada modelo dentro de una nueva base de datos a escala europea denominada EPREL (European Product Database for Energy Labelling).

A la hora de contratar la potencia eléctrica hay que tener en cuenta muchos factores, pero el más importante es el número de electrodomésticos que se utilizan de manera cotidiana, ya que **consumen más del 55% de la electricidad mensualmente**.

Existen algunas soluciones que podrían reducir el consumo de electricidad:

- Elegir aparatos de alta eficiencia energética, que, aunque su coste es más alto que otros de mayor consumo, el ahorro que consiguen permite amortizar ese diferencial en poco tiempo.
- Elegir productos con programación diferida que permiten programar la puesta en marcha para aprovechar las tarifas más bajas.
- Utilizar programas ECO que, a pesar de ser ciclos más largos, ahorran de forma significativa respecto a programas cortos. Su uso puede ahorrar cerca de un 20%.
- Vigilar el consumo fantasma “standby” de los electrodomésticos, ya que según el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de Energía (IDEA), de media supone un incremento de entre un 7% y un 11% en la factura eléctrica. La solución está en utilizar regletas con interruptor, temporizadores o enchufes inteligentes.

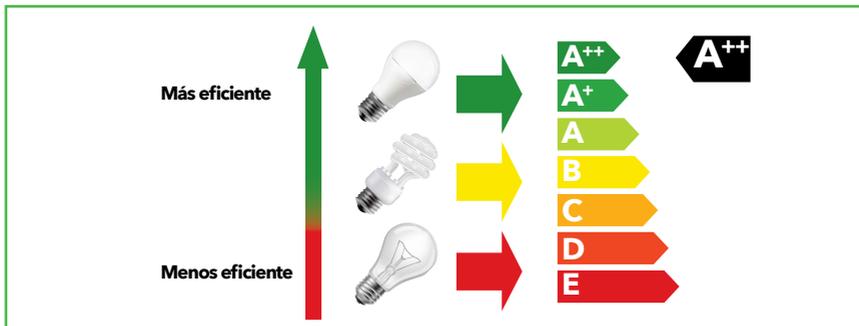
### *Viviendas y edificios*

Tener edificios y viviendas eficientes, se traduce en un importante ahorro de energía, por lo que realizar reformas que mejoren estos, es de vital importancia.

### *Lámparas y bombillas*

Según datos del Informe Sintético de Indicadores de Eficiencia Energética en España de 2020 del Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), elaborado con datos del año 2018, el **11,75% del consumo eléctrico de los hogares se destina a iluminación**, por lo que las decisiones de eficiencia energética del usuario en este ámbito suponen un importante ahorro en su factura. Para las fuentes luminosas, la eficiencia depende de su rendimiento lumínico: la relación entre la cantidad de luz que emiten (en lúmenes) y la electricidad que consumen (en W).

El 1 de septiembre de 2021 entró en vigor la nueva etiqueta energética de fuentes de iluminación (fundamentalmente lámparas y bombillas), modificado por la Comisión Europea para adaptar la clasificación de eficiencia energética a los nuevos métodos de ensayo sobre el consumo de estos aparatos. El objetivo de este cambio es tener en cuenta la innovación tecnológica y fomentar el desarrollo tecnológico.



Todavía no existen en el mercado bombillas que cumplan los requisitos para llevar la etiqueta A, B y C, pero a medida que la tecnología vaya mejorando, empezarán a venderse bombillas más eficientes. De momento se deben comprar las más eficientes, las bombillas LED, que ahorran más que las halógenas y que las de bajo consumo, con la clasificación energética mayor, ya que, aunque sean más caras, compensará su inversión por su mayor eficiencia.

#### *Controlar el uso de la calefacción y del aire acondicionado*

Es recomendable mantener la temperatura de la calefacción entre 19 y 21 grados de día y entre los 15 y 17 grados durante la noche. Ajustar la temperatura en cada cuarto, y mantener una temperatura estable para ahorrar en calefacción, ya que **cada grado de más, supone un incremento del 7% en el gasto energético.**

#### **PROPUESTA 5**

El consumidor debería estar informado y formado para mejorar la eficiencia energética en los electrodomésticos, en las viviendas y edificios, en el uso de lámparas, bombillas, y calefacción, así como sobre las líneas de ayuda específica.

Son precisamente los consumidores vulnerables y en riesgo de exclusión los que tienen más dificultades para comprar electrodomésticos e iluminación más eficiente, porque son más caros; viven en edificios y viviendas menos eficientes y no tienen posibilidades para reformarlos; y además tienen más dificultades para estar informados.

La eficiencia energética, no solo supone un ahorro para el consumidor, sino que también contribuye a reducir la dependencia energética, a preservar el medio ambiente y a reducir los efectos del cambio climático.

## 6. CONOCER EL BONO SOCIAL ELÉCTRICO (BSE)

### PROPUESTA 6

El consumidor debería conocer el bono social eléctrico para saber si reúne los requisitos para ser beneficiario del mismo.

#### 6.1 Regulación

El bono social se puso en marcha el 1 de julio de 2009 y fue creado por el Gobierno para proteger a los consumidores vulnerables, de acuerdo con el artículo 45 de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico.

El Real Decreto 897/2017 regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, y fue desarrollado por la Orden ETU/943/2017. Se amplió su alcance con el Real Decreto Ley 15/2018 de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores, que fue desarrollado por la Orden ETU/361/2018.

La Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética (ENPE) 2019-2024, aprobada el 5 de abril de 2019, implementó el bono social y complementó los objetivos para reducir la pobreza energética.

Durante la pandemia, se han introducido medidas temporales que modifican el bono social, con el objetivo de que este llegara a más consumidores. Las últimas modificaciones se han realizado a través del Real Decreto Ley 6/2022, y el RDL 11/2022, cuyo contenido recogemos en los apartados correspondientes de esta guía.

#### 6.2 Definición

El bono social eléctrico es un mecanismo de descuento en parte de la factura eléctrica fijado por el Gobierno, para proteger a determinados colectivos de consumidores económica o socialmente más vulnerables, con un límite de KW/h que tienen derecho a descuento.

#### Descuento

El Real Decreto 897/2017, fija un descuento en parte de la factura eléctrica, dependiendo del grado de vulnerabilidad del consumidor, del 25% para los consumidores vulnerables, del 40% para los consumidores vulnerables severos, y del 100% para los que estén en riesgo de exclusión social.

El RDL 23/2021 amplió estos porcentajes temporalmente hasta el 60% para los consumidores vulnerables y el 70% para los vulnerables severos. La medida se ha ido prorrogando mediante el RDL 29/2021, el RDL 6/2022, y finalmente por el Real Decreto Ley 11/2022, que establece su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022.

#### Límite de KW/h con derecho a descuento

El descuento se aplica sobre parte de la factura (sobre el término de potencia contratada y energía consumida), hasta el límite máximo anual establecido de KW/h de consumo con derecho a descuento, por lo que por encima de ese límite se aplicará la tarifa PVPC sin descuento.

CATEGORÍA	Límites máximos anuales	Límites máximos mensuales
Unidad de convivencia sin menores/ demanda individual	1.380	115
Unidad de convivencia con un menor	1.932	161
Unidad de convivencia con dos menores	2.346	195,5
Familias numerosas	4.140	345
Unidad de convivencia/demandante individual-pensionista (cuantía mínima)	1.932	161

Fuente: Real Decreto Ley 15/2018

La reforma del bono social de octubre de 2018 introdujo dos cambios: el incremento de los límites del 15%, y la posibilidad de acumular a lo largo del año dichos límites. Para cada período de facturación, el límite máximo de energía establecido en la siguiente tabla, se calculará de la siguiente forma: el comercializador de referencia prorrateará la energía anual máxima recogida en la tabla, entre el número de días que conformen el período de facturación. A la cantidad de energía obtenida para el período de facturación, se añadirá la energía no consumida con derecho a descuento de los períodos de facturación correspondientes a los doce meses completos anteriores.

En la factura se informará de forma separada el consumo facturado con derecho a descuento y el consumo que excede del límite, y que, por tanto, no será objeto de descuento.

#### 6.3 Requisitos

El Real Decreto 897/2017, recoge los requisitos generales que son necesarios para ser beneficiario del bono social energético (eléctrico y térmico):

1. Que la persona física que lo solicite sea el titular del contrato de electricidad.
2. Que el punto de suministro para el que se solicite sea su vivienda habitual.
3. Que tenga contratado o acepte su formalización, la tarifa regulada del Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), con una potencia igual o menor de 10 KW/h.
4. Que cumpla con los requisitos personales, familiares y económicos establecidos.

En este apartado es importante conocer algunos conceptos como son la unidad de convivencia y el umbral de renta.

### Unidad de convivencia

El RDL 6/2022 sustituye las referencias a la “unidad familiar” por “unidad de convivencia”. Define la unidad de convivencia a los efectos solamente de la aplicación del bono social en la factura de energía eléctrica, como la constituida por todas las personas que residan en un mismo domicilio y que estén unidas entre si por un vínculo matrimonial o como pareja de hecho en los términos de la Ley General de la Seguridad Social, o por vínculo hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad, adopción, y otras personas con las que conviva en virtud de guarda con fines de adopción o acogimiento familiar permanente. En ningún caso, una misma persona podrá formar parte de dos o más unidades de convivencia.

### Umbral de renta: Referencia al IPREM

El Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) se utiliza como umbral de renta de referencia para ser beneficiario del bono social energético (eléctrico y térmico).

El IPREM se establece anualmente en la Ley General de Presupuestos Generales del Estado.

El umbral de renta requerido para ser beneficiario lo desarrollamos en los diferentes apartados referidos a los consumidores vulnerables, vulnerables severos, en riesgo de exclusión social, y vulnerables económicamente.

IPREM 2022
19,30 €/día
579,02 €/mes
6.948,24 €/año 12 pagas
8.106,28 €/año en 14 pagas

*Fuente: RDL 22/2021 de PGE 2022*

#### Requisitos para considerarse consumidor vulnerable

El RDL 6/2022 ha modificado los requisitos que establece el RDL 897/2017. Sustituye el concepto de unidad familiar por unidad de convivencia, incrementa los umbrales de renta, y reconoce a los perceptores del IMV como beneficiarios.

El consumidor se considerará vulnerable cuando reúna los siguientes requisitos:

Que la persona física que lo solicite sea el titular del contrato de electricidad.

Que el punto de suministro para el que se solicite sea su vivienda habitual.

Que tenga ya contratado o acepte su formalización, la tarifa en el mercado regulado del Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), con una potencia igual o menor de 10 KW/h.

Que cumpla alguno de los requisitos personales, familiares y económicos siguientes: O RENTA, O SER FAMILIA NUMEROSA, O PENSIONISTA O PERCEPTOR DEL IMV.

#### 4.1 O renta

- bien que su renta sea  $\leq 1,5 \times \text{IPREM de 14 pagas} = 12.159,42 \text{ € anuales en 2022}$ .
- En el caso de que acredite circunstancias especiales (familia monoparental, discapacidad igual o superior al 33%, grado de dependencia II o III, víctima de terrorismo, o víctima de violencia de género), el requisito de renta se incrementa en 1 (antes era 0,5%), y pasaría a  $\leq 2,5 \times \text{IPREM de 14 pagas} = 20.265,70 \text{ € anuales en 2022}$ .

#### Circunstancias especiales

El RDL eleva a 1 el incremento de los multiplicadores de renta (antes del RDL 6/2022, era 0,5) cuando concurre alguna de las siguientes circunstancias especiales:

- a) Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia tenga discapacidad reconocida igual o superior al 33%.
- b) Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia acredite la situación de violencia de género, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- c) Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia tenga la condición de víctima de terrorismo, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

- d) Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III, conforme a lo establecido en la legislación vigente.
- e) Que la unidad de convivencia esté integrada por un único progenitor y, al menos, un menor (familias monoparentales).
- Cuando la unidad de convivencia esté formada por más de una persona, el multiplicador de renta respecto al índice IPREM de 14 pagas se incrementará en 0,3 por cada miembro adicional mayor de edad que conforme la unidad de convivencia, y 0,5 por cada menor de edad de la unidad de convivencia.

**4.2. O bien, que se esté en posesión del título de familia numerosa.**

**4.3. O bien que el consumidor o en caso de formar parte de una unidad de convivencia, todos los miembros de la misma que tengan ingresos, sean pensionistas del sistema de la seguridad social por jubilación o incapacidad permanente, siempre que cumplan dos condiciones: que perciban la cuantía mínima vigente en cada momento, para cada tipo de pensión, y en el caso de percibir otros ingresos, que la cuantía agregada anual no supere los 500 euros.**

**4.4. El RDL 6/2022, introduce un nuevo supuesto: o el consumidor o algún miembro de su unidad de convivencia sea beneficiario del ingreso mínimo vital (IMV) conforme a lo establecido en la ley 19/2021.**

El IMV es una prestación dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de las personas que viven solas o están integradas en una unidad de convivencia y carecen de recursos económicos para cubrir sus necesidades básicas. Se configura como un derecho subjetivo a una prestación económica, que forma parte de la acción protectora de la Seguridad Social, y garantiza un nivel mínimo de renta a quienes se encuentren en situación de vulnerabilidad económica.



#### Requisitos para considerarse consumidor vulnerable severo

Se considera consumidor vulnerable severo, al consumidor que reúna los requisitos para ser considerado vulnerable, con algunas consideraciones para el nivel de renta, para las familias numerosas y para los pensionistas.

#### Nivel de renta

El consumidor o la unidad de convivencia a la que pertenezca perciba una renta anual  $\leq$  **50% de los umbrales establecidos** para ser considerado **consumidor vulnerable**, incluyendo, en su caso, el incremento previsto para los casos en los que concurren las “circunstancias especiales”.

#### Familia numerosa

Si la unidad de convivencia a la que pertenezca el consumidor es una familia numerosa, y tiene una renta anual  $\leq$  **2 x IPREM de 14 pagas = 16.212,56 € en el año 2022.**

#### Pensionista

Si el consumidor o todos los miembros que tienen ingresos en la unidad de convivencia perciben una renta anual  $\leq$  **1 x IPREM de 14 pagas = 8.106,28€ en el año 2022.**

#### Requisitos para considerarse consumidor en riesgo de exclusión social

Para ser considerado consumidor en riesgo de exclusión social, el titular del contrato debe cumplir con los requisitos para ser considerado vulnerable severo y, además, ser atendido por los servicios sociales de una Administración Pública (autonómica o local) que financien al menos el 50% del importe de su factura de PVPC.

#### 6.4 Duración

El Real Decreto Ley 6/2022 ha introducido la **prórroga automática** del bono social eléctrico para el consumidor vulnerable, vulnerable severo, en riesgo de exclusión social. Los consumidores de energía eléctrica que, a la fecha de entrada en vigor del RDL, sean beneficiarios del bono social, mantendrán el mismo hasta que finalice el plazo de **dos años** desde su concesión.

Dos meses antes de la finalización del periodo de percepción del bono social, el comercializador de referencia comprobará y comunicará al consumidor

si cumple los requisitos, y en caso positivo, el bono social se prorrogará automáticamente durante otros dos años.

El bono social no podrá renovarse automáticamente si para la comprobación de los requisitos no existe el consentimiento expreso del titular y de todos los miembros de su unidad de convivencia mayores de 14 años y con capacidad para obrar para la comprobación de los requisitos.

## 6.5 Financiación

En España han existido en los últimos años diferentes mecanismos de financiación del bono social eléctrico que han sido impugnados ante el Tribunal Supremo. El Real Decreto Ley 6/2009, desarrollado por la Orden ITC/1723/2009, atribuía la carga de la financiación al sector de generación de electricidad. La Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, desarrollada por el Real Decreto 968/2014, la atribuía a las sociedades o grupos de sociedades que desarrollaran simultáneamente las actividades de producción, distribución y comercialización de energía eléctrica. El Real Decreto Ley 7/2016, la atribuía a las compañías comercializadoras. El Tribunal Supremo declaró en varias Sentencias que dichas regulaciones eran contrarias al derecho de la Unión Europea por ser discriminatorias.

Recientemente se ha aprobado el RDL 6/2022 para adecuar la regulación a las Sentencias del Tribunal Supremo. Así, el bono social se considera una obligación de servicio público según la Directiva 2019/944, y por lo tanto **será asumido por los sujetos del sector eléctrico que participan en las actividades destinadas al suministro de energía eléctrica, incluyendo la producción, transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como por los consumidores directos en el mercado, en los términos que reglamentariamente se establezcan.**

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia remitirá anualmente al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, en el plazo que se establezca reglamentariamente, una propuesta de valores unitarios que corresponda a cada una de las actividades señaladas. La persona titular del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, previo trámite de audiencia, procederá a la aprobación del reparto de financiación del bono social y del coste del suministro de electricidad de los consumidores y de los valores de aportación unitarios para cada actividad, mediante "Orden" que será publicada en el Boletín Oficial del Estado.

## 6.6 Tramitación

### 1. Presentar la solicitud con la documentación necesaria.

Pedir el bono social es absolutamente gratuito, no se debe aceptar que alguna empresa comercializadora pida que se pague por su tramitación.

Hay que contactar con alguna de las comercializadoras de referencia, que son las autorizadas para gestionarlo directamente. Rellenar la solicitud y enviarla junto con la documentación requerida por los canales indicados por la compañía (correo electrónico, correo ordinario, o de forma presencial). Debe estar firmado por todos los miembros de la unidad de convivencia.

La solicitud se acompañará de la siguiente documentación:

- Fotocopia del NIF o NIE del titular del punto de suministro o, y en su caso, de todos los miembros de la unidad de convivencia.
- Se solicitará a la comercializadora de referencia, mediante los medios que esta establezca (teléfono, correo electrónico, correo ordinario, fax, o directamente en las oficinas) rellenando el formulario correspondiente.
- Certificado de empadronamiento en vigor, individual o conjunto, del titular de punto de suministro o de todos los miembros de la unidad de convivencia. El certificado de empadronamiento tendrá que hacer referencia a la dirección del punto de suministro sobre el que se solicita el bono social.
- En el caso de las unidades de convivencia, libro/s de familia y/o certificado/s de nacimiento y/o certificados/s de matrimonio expedido por el Registro Civil que acredite/n la relación de filiación y parentesco de las personas que conforman la unidad de convivencia. Asimismo, cuando corresponda, certificado que acredite la inscripción como pareja de hecho y/o resolución judicial o administrativa que acredite el acogimiento. En su caso, hoja individual del Registro Civil o cualquier documento expedido por la autoridad competente que acredite de manera fehaciente el estado civil del solicitante.



- 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, certificado o documento acreditativo expedido por los servicios sociales del órgano competente. 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. 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 de convivencia ni, en su caso, qué miembro concreto de la misma es el que se encuentra en tal circunstancia.

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 de convivencia 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 de convivencia 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 de convivencia 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.
- d) En caso de que el solicitante o alguno de los miembros de la unidad de convivencia se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III, reconocimiento de situación de dependencia por el órgano competente de la Comunidad Autónoma.

La acreditación de la circunstancia especial, se realizará a través del libro de familia o, en su caso, certificación de la hoja individual del Registro Civil correspondiente y el certificado de empadronamiento.

La concurrencia de las referidas circunstancias especiales debe acreditarse en el momento de la solicitud del bono social, y, salvo que la persona titular del punto de suministro comunique expresamente la pérdida de alguna de las condiciones, se entenderá que siguen resultando de aplicación en cada prórroga del bono social.

## 2. Comprobación de los requisitos

La aplicación telemática comprobará el cumplimiento de los requisitos para ser beneficiario del bono social.

### A) Cambio de las condiciones de vulnerabilidad

Si del resultado de la comprobación se evidenciase que el consumidor ha cambiado su condición de vulnerabilidad se procederá de la siguiente manera:

- a) Si el consumidor tenía la condición de vulnerable y adquiriese la condición de vulnerable severo, el nuevo descuento resultara de aplicación desde el momento de la comprobación, coincidiendo con la emisión de la siguiente factura.
- b) Si el consumidor tenía la condición de vulnerable severo y adquiriese la condición de vulnerable, el nuevo descuento resultara de aplicación desde la fecha de renovación del bono social.

### *OBLIGACIÓN DEL CONSUMIDOR SOBRE CAMBIOS DE SUS CIRCUNSTANCIAS*

En todo caso, el consumidor tendrá la obligación de informar a la comercializadora de referencia, de cualquier alteración convivencial y circunstancias personales de todos los miembros de la unidad de convivencia respecto de aquellas reflejadas en el momento de la primera solicitud.

## **B) No cumple los requisitos**

Si en dicha comprobación se evidenciara que el consumidor, según la información de la que disponga la comercializadora de referencia, no cumple los requisitos para la renovación automática del bono social, el comercializador de referencia deberá indicárselo así, debiendo informar, asimismo, de la posibilidad de que el consumidor aporte la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos o bien, transcurrida la fecha de vencimiento, de la posibilidad de presentar nueva solicitud.

## **3. Resolución**

Una vez recibida la solicitud completa del consumidor acompañada de la documentación acreditativa, el Comercializador, en el plazo máximo de 5 días hábiles, introducirá en la aplicación telemática disponible en la sede electrónica del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, los datos correspondientes al consumidor y, en su caso, a los miembros de la unidad de convivencia declarados por el mismo.

La comercializadora deberá resolver en el plazo máximo de 10 días hábiles desde que recibe la solicitud (antes eran 15 días).

### **A) Denegada la solicitud**

En el caso de que la solicitud sea denegada o inadmitida, el comercializador de referencia deberá indicar al solicitante la razón de tal denegación o inadmisión.

### **B) Incompleta**

En el caso de que la solicitud fuera incompleta el comercializador en el plazo máximo de 15 días hábiles desde la recepción se dirigirá al consumidor indicándole la parte de solicitud incompleta o la documentación acreditativa que le faltase.

Transcurrido este plazo de subsanación sin que se hubiera procedido a la misma, se le pondrá de manifiesto al solicitante la inadmisión de su solicitud.

Para la resolución de reclamaciones sobre incidencias relativas a la acreditación de requisitos del bono social podrán requerirse otros certificados o documentación adicionales al solicitante del bono social.

### **C) Discrepancias**

En el caso de que existan discrepancias entre la información declarada en la solicitud y los datos que figuran en el/los libro/s de familia y/o o certificado/s de nacimiento y/o certificado/s de matrimonio y/o certificado que acredite la inscripción como pareja de hecho y/o resolución judicial o administrativa que acredite el acogimiento aportado por el solicitante y en el certificado

de empadronamiento, el comercializador rechazará la solicitud e indicará expresamente en su comunicación al interesado el motivo de dicho rechazo.

Transcurrido este plazo de subsanación sin que se hubiera procedido a la misma, en el caso de que existan discrepancias entre la solicitud y la documentación acreditativa en el resto de casos, siempre que no impidan la aplicación del bono social aun en otras modalidades distintas o con otros umbrales de renta, el comercializador tramitará dicha solicitud poniéndole de manifiesto al solicitante la modalidad de bono social aplicada y el requisito no subsanado.

En caso de que existan discrepancias tanto en la acreditación de los requisitos como en la aplicación del bono social, los consumidores podrán reclamar ante los servicios de consumo correspondientes, en los términos que establezca la normativa de defensa de los consumidores.

En caso de que se estimase la correspondiente reclamación, los comercializadores de referencia deberán otorgar el bono social en los términos que señalen los servicios de consumo correspondientes.

A través de la aplicación telemática implementada, en el plazo máximo de 5 días hábiles, el comercializador visualizará el resultado de las comprobaciones realizadas por la misma, tanto para la condición de consumidor vulnerable como para la de vulnerable severo, que se materializará en un campo que indique que CUMPLE O NO CUMPLE LOS REQUISITOS.

Si la respuesta de la Compañía fuera negativa a la concesión de la ayuda, el consumidor puede poner una reclamación para solicitar una nueva revisión de sus circunstancias.

#### **4. Aplicación del descuento**

Una vez que la Comercializadora de Referencia recibe la solicitud del Bono Social, siempre que cumpla con los requisitos necesarios, se estima un tiempo aproximado de 15 días para aplicarle el descuento en la factura.

El bono social se devengará a partir del primer día del ciclo de facturación en el que tenga lugar la recepción de la solicitud completa con la documentación acreditativa que, en su caso, sea necesaria. Se aplicará en la siguiente factura, siempre que dicha factura se emita transcurrida como mínimo quince días hábiles desde la recepción de la solicitud completa del consumidor por el comercializador de referencia. En caso contrario, la aplicación se realizará desde la factura inmediatamente posterior.

## 6.7 Beneficios

### 1. Descuento

El principal beneficio del bono social eléctrico, consiste en el disfrute de un descuento en parte de la factura que estaba fijado en un 25%, para los consumidores vulnerables, un 40% para los consumidores vulnerables severos, y un 100% para los consumidores en riesgo de exclusión social. Dichos porcentajes se han elevado al 60% para los vulnerables y 70% para los vulnerables severos, hasta el 31 de diciembre de 2022, por el RDL 11/2022.

### 2. Bono Social Térmico (BST)

Por reunir los requisitos del bono social eléctrico, el consumidor podrá disfrutar automáticamente del bono social térmico, que consiste en un pago anual para gastos de calefacción agua caliente y cocina, que dependerá de la disponibilidad presupuestaria, de la zona climática a la que pertenezca la vivienda y el grado de vulnerabilidad, a los beneficiarios del bono social eléctrico a 31 de diciembre del año anterior.

### 3. Suministro Mínimo Vital (SMV)

La Ley 24/2013 del sector eléctrico establece la prohibición de interrumpir el suministro eléctrico a los consumidores en riesgo de exclusión social; y a los consumidores vulnerables y vulnerables severos que formen parte de una unidad de convivencia en la que haya al menos un menor de 16 años, o cuando el consumidor beneficiario del bono social o alguno de los miembros de la unidad familiar a la que pertenezca se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III, o tenga una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %, y se acredite la vulnerabilidad social por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes. Permite el corte de suministro a los dos meses, para el resto de consumidores (no beneficiarios del bono social), desde que la empresa comercializadora tuviera constancia de la notificación de requerimiento de pago y éste no se haya hecho efectivo.

Durante la pandemia se han garantizado los suministros esenciales (electricidad, gas natural y agua) a los consumidores beneficiarios del bono social, a través de diversos Reales Decretos. Además, se ha ampliado la cobertura de los suministros esenciales al consumidor que no es titular del contrato de suministro de la vivienda en la que habita, pero él o su unidad de convivencia cumple los requisitos y presenta, ante la comercializadora con la que está suscrito el contrato de suministro de la vivienda, un certificado de los servicios sociales o mediadores sociales que acredite dicha circunstancia.

El RDL 17/2021 añade el artículo 45 bis a la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, y crea el Suministro Mínimo Vital, estableciendo que, desde el cuarto mes del impago de la electricidad por los consumidores vulnerables, y durante 6 meses se les garantiza una potencia límite del suministro de energía de 3,5 KW/h, que se podrá revisar en función de las circunstancias climatológicas, sociales o económicas de los colectivos beneficiarios. Con esta medida garantiza la energía a los consumidores vulnerables durante 10 meses, durante los cuales no se podrá cortar el suministro.

TIPO DE BENEFICIARIO	Corte de suministro RDL 17/2021
Consumidor vulnerable	Suministro mínimo vital*
Consumidor vulnerable severo	Suministro mínimo vital*
Consumidor en riesgo de exclusión social	No
Resto de consumidores	2 Meses

*\*No se le podrá cortar el suministro cuando forme parte de una unidad de convivencia, en la que haya al menos un menor de 16 años, o cuando el consumidor beneficiario del bono social o alguno de los miembros de la unidad familiar a la que pertenezca se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III, o tenga una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %, y se acredite la vulnerabilidad social por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes. El suministro mínimo vital (SMV) garantiza a los consumidores vulnerables y vulnerables severos, desde el cuarto mes del impago, y durante 6 meses, una potencia límite del suministro de energía de 3,5 KW/h.*

El RDL 6/2022 establece la obligación de las distribuidoras de remitir con carácter trimestral, antes del final del segundo mes del trimestre siguiente al que se refiera los dato, al M<sup>o</sup> de Transición Ecológica y el Reto Demográfico, información relativa al número de cortes de suministros y las razones de los mismos.

#### 4. Mejoras en la factura:

Dispondrá de facturas eléctricas más claras, "sin letra pequeña".

## 6.8 Consumidor vulnerable económicamente por la COVID 19

### Requisitos:

Para que un consumidor de energía eléctrica pueda ser considerado consumidor vulnerable por COVID-19, debe acreditar que el titular del punto de suministro, o alguno de los miembros de su unidad de convivencia, se encuentra en alguna de las siguientes circunstancias:

- En situación de DESEMPLEO.
- Afectado por un Expediente Temporal de Regulación de Empleo (ERTE).
- En caso de ser empresario, que haya visto reducida su jornada por motivo de cuidados, u otras circunstancias similares que supongan una PÉRDIDA SUSTANCIAL DE INGRESOS.

Además, el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad de convivencia correspondientes al mes anterior a la presentación de la solicitud del bono social completa debe ser inferior a:

**> En el caso de que no forme parte de una unidad familiar o no haya ningún menor en la unidad familiar**

**1,5 veces la doceava parte del IPREM de 14 pagas, = 1.013,29€ en 2022.**

En el caso de que acredite circunstancias especiales (familia monoparental, discapacidad igual o superior al 33%, grado de dependencia II o III, víctima de terrorismo, o víctima de violencia de género), el requisito de renta se incrementa en 0,5%, y pasaría a

**2 veces la doceava parte del IPREM de 14 pagas = 1.351,05€ en 2022.**

**> En el caso de que haya un menor en la unidad familiar**

**2 veces la doceava parte del IPREM de 14 pagas, = 1.351,05€ en 2022.**

En el caso de que acredite circunstancias especiales (familia monoparental, discapacidad igual o superior al 33%, grado de dependencia II o III, víctima de terrorismo, o víctima de violencia de género), el requisito de renta se incrementa en 0,5%, y pasaría a

**2,5 veces la doceava parte del IPREM de 14 pagas = 1.688,81€ en 2022.**

**> En el caso de que haya dos menores en la unidad familiar**

**2,5 veces la doceava parte del IPREM de 14 pagas, = 1.688,81€ en 2022.**

En el caso de que acredite circunstancias especiales (familia monoparental, discapacidad igual o superior al 33%, grado de dependencia II o III, víctima de terrorismo, o víctima de violencia de género), el requisito de renta se incrementa en 0,5%, y pasaría a

**3 veces la doceava parte del IPREM de 14 pagas = 2.026,58€ en 2022.**

#### **Tramitación:**

Para acreditar dicha condición, el consumidor debe remitir a un comercializador de referencia, a través de la dirección de correo electrónico que aparezca en su página web, el modelo de solicitud y la declaración responsable, junto con la restante documentación acreditativa.

#### **Duración:**

Esta medida tiene un alcance temporal, que el Real Decreto Ley 11/2022 establece hasta el 31 de diciembre de 2022.



## 7. CONOCER EL BONO SOCIAL TÉRMICO (BST)

### PROPUESTA 7

El consumidor debería saber que, si reúne los requisitos necesarios para ser beneficiario del bono social eléctrico, también podrá ser beneficiario del bono social térmico.

#### 7.1 Regulación

Tras el repunte de los precios energéticos en 2018, que llevaron a máximos históricos, el RD 15/2018 creó el Bono Social Térmico.

#### 7.2 Definición

El BST nace como un programa de ayudas directas para paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables, apoyándolos en los gastos de calefacción, agua caliente y cocina.

Inicialmente se estableció un pago único anual entre 25 y 124 euros, cantidad que depende de varios factores:

- La disponibilidad presupuestaria. Se establece un mínimo de 25€ por beneficiario, si existe disponibilidad presupuestaria (actualmente se ha modificado a 35€).
- La zona climática a la que pertenece la vivienda. Se establece la clasificación A, B, C, D, E, en función de la altitud en la que se ubique y su capital de provincia (según los intervalos de severidad climática invernal -SCI-), conforme a los valores establecidos en el CTE (código técnico de edificación).
- El grado de vulnerabilidad: la ayuda correspondiente a un consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social será un 60% superior a la asignada en su zona climática a un consumidor vulnerable.

Se ingresa en la misma cuenta bancaria en la que se tiene domiciliado el pago de la factura eléctrica. La ayuda se debería cobrar en el primer trimestre del año, pero normalmente se producen retrasos en el cobro.

Zona Climática	Consideración	Ayuda (€)
Alfa	Vulnerable	25
Alfa	Vulnerable severo	40
Alfa	Riesgo de exclusión social	40
A	Vulnerable	29
A	Vulnerable severo	46,40
A	Riesgo de exclusión social	46,40
B	Vulnerable	37,68
B	Vulnerable severo	60,29
B	Riesgo de exclusión social	60,29
C	Vulnerable	49,84
C	Vulnerable severo	79,74
C	Riesgo de exclusión social	79,74
D	Vulnerable	67,56
D	Vulnerable severo	108,10
D	Riesgo de exclusión social	108,10
E	Vulnerable	77,46
E	Vulnerable severo	123,94
E	Riesgo de exclusión social	123,94

Son beneficiarios de este Bono, sin necesidad de realizar ningún trámite ni solicitud, los beneficiarios del Bono Social Eléctrico a 31 de diciembre del año anterior, así como el aquellos que antes de dicha fecha hubiesen presentado la solicitud completa y si finalmente se resolvió favorablemente.

La ayuda por beneficiario se abonará en un pago único anual, en su cuenta corriente, en la que tienen domiciliada la factura eléctrica, y la cuantía de la misma depende de su grado de vulnerabilidad y de la zona climática en la que se ubique su vivienda habitual.

En caso de tratarse de un consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social, la ayuda se incrementa en un 60% con respecto a la que le corresponde por su zona climática.

### 7.3 Requisitos y tramitación

El bono social térmico se concede de forma automática a la persona que sea beneficiaria del bono social eléctrico a 31 de diciembre del año anterior. Los consumidores no tienen que realizar ningún trámite. Al final de cada ejercicio, las compañías eléctricas de referencia, que son las que comercializan el PVPC comunican al M<sup>o</sup> el número de hogares acogidos al bono social

Dicho bono es compatible con cualquier otro tipo de ayuda, subvención ingresos o recursos con la misma finalidad.

### 7.4 Financiación

Lo financia directamente el Ministerio con cargo a la sección 23 - Programa 425 A, de los PGE, por lo que dependerá cada año de la disponibilidad presupuestaria fijada para este concepto.

PGE	
2019	Ley de PGE 2019: 80 millones €
2020	Ley de PGE 2020: 95 millones €
2021	Ley de PGE 2021: 109 millones € RDL 23/2021 incremento de 100 millones €
2022	Ley de PGE 202 : 157 millones € RDL 6/2022 incremento de 75 millones €

## 8. CONOCER SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR

### PROPUESTA 8

El consumidor tiene que estar informado y formado sobre sus derechos y obligaciones.

Aunque ya hay normas que protegen al consumidor, es necesario seguir adoptando medidas de protección que tengan en cuenta a los consumidores vulnerables.

Enumeramos algunos derechos y obligaciones de interés para el consumidor:

#### *1. Las comercializadoras deberán comunicar al consumidor los nuevos requisitos del bono social que introduce el RDL 6/2022*

Los comercializadores de referencia deberán remitir a sus clientes acogidos al PVPC una carta, junto con las facturas que se emitan durante los tres meses siguientes a la entrada en vigor del RDL 6/2022, con el fin de comunicar la existencia de las nuevas condiciones para aplicar el bono social y publicitar el procedimiento para la solicitud del mismo. Asimismo, deberán comunicar en su página web la existencia de las nuevas condiciones.

#### *2. Las facturas deben recoger cierta información*

El nuevo sistema tarifario (junio 2021), puso en marcha la obligación de que la nueva factura incorpore información sobre las potencias máximas demandadas por el consumidor, en el año, por períodos horarios, recogida a través de los contadores inteligentes que nos pueden servir para adoptar las medidas necesarias, así como un apartado final que recoja de forma desglosada el origen de la energía consumida y el impacto ambiental que ha supuesto su generación.

La CNMC estableció una medida de protección al consumidor, de manera que todas las facturas de la luz emitidas a partir del 31 de agosto de 2021 deberán incluir un código QR que permitirá acceder al enlace de la web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) "comparador de ofertas", donde se podrá analizar las diferentes alternativas contractuales del mercado (CNMC: <https://comparador.cnmc.gob.es/facturaluz/inicio/>).

Se trata de una novedad que tendrán que incluir todas las facturas de electricidad, independientemente de si son emitidas por comercializadoras con tarifa en el mercado regulado o libre.

### **3. Publicación de las ofertas de suministro de gas y electricidad**

El RDL 6/2022 introduce nuevas obligaciones. Las comercializadoras tienen la obligación de publicar información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios aplicables a todas las ofertas disponibles en cada momento. También tienen la obligación de publicar las condiciones relacionadas con la terminación de los contratos, así como la información sobre los servicios adicionales que se contraten conjuntamente. Esta información debe ser facilitada a través de todos los medios de comunicación en los que se publiciten las ofertas, y en todo caso, en su página web. Estas serán incluidas en el comparador de precios de la CNMC.

El consumidor tiene que tener cuidado con las ofertas, ya que el nuevo sistema de tarifa eléctrica y las subidas de precios, ha dado pie a lanzar ofertas engañosas para que los consumidores se pasen del mercado regulado al mercado libre, ofertando contratos a largo plazo, con unas tarifas atractivas actualmente, pero que en un futuro no lo pueden ser tanto. Además, posiblemente, las compañías del mercado libre van a externalizar los riesgos que va a tener el nuevo cambio tarifario y, por tanto, van a subir el precio.

### **4. Información al consumidor en caso de revisiones del precio del contrato**

El RDL 23/2021 amplió las obligaciones de información al consumidor en el caso de revisión del precio del contrato de suministro. Se deben comunicar con al menos un mes de antelación, de forma transparente y comprensible. Deben incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior. La comparativa debe realizarse con la mejor información disponible en el momento en el que se realiza la revisión de precios al consumidor, y en términos homogéneos, de tal forma, que las estimaciones sean realmente comparativas. Se recomienda incluir una explicación sencilla con los parámetros más significativos utilizados para realizar la estimación.

### **5. Rescisiones del contrato**

El RDL obliga a las comercializadoras a informar al consumidor de su derecho a rescindir el contrato sin coste ni penalización alguna cuando se le notifica una modificación de sus condiciones del contrato. No se puede limitar el plazo para que el consumidor ejerza este derecho porque la ley se lo reconoce sin límite de plazo.

Además, el cambio de condiciones del contrato, solo puede producirse con anterioridad a la finalización de su vigencia, si está previsto en el contrato de

forma específica, clara y transparente. En este sentido, los cambios que se produzcan en los contratos de fijo a indexado o viceversa deberán considerarse una modificación del contrato. Por ello, el consumidor deberá tener derecho a rescindirlos sin coste alguno, aun cuando en el contrato se estipule esta posibilidad de forma genérica.

En el caso de que la comercializadora decida rescindir un contrato conforme a las condiciones económicas pactadas, debería compensar al consumidor con, al menos, el mismo criterio de penalización pactado para el supuesto inverso (que hubiera sido el consumidor el que rescindiese dicho contrato). Esta recomendación se basa en los criterios de equidad previstos en la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico.





# 4

## CONCLUSIONES

El análisis de situación pone de manifiesto que, en España, en los últimos años:

- Se ha incrementado la pobreza energética
- Ha disminuido el número de beneficiarios del bono social, a pesar del aumento de la pobreza energética.
- El precio de la energía ha sufrido y sufre continuas y elevadas subidas.
- Los consumidores no están informados ni formados en materia energética.
- Un gran número de consumidores se ha pasado del mercado regulado al mercado libre.
- Existe una compleja normativa en la materia.

Estos datos se han de tener en cuenta en el desarrollo de las políticas de energía.

La pobreza energética es un fenómeno importante que debemos disminuir y erradicar, ya que son muchas las consecuencias que la acompañan: el deterioro de la salud física y mental, la imposibilidad de mantener la vivienda a una temperatura adecuada, no poder cocinar, no poder cargar el móvil, no tener acceso a internet, no poder estudiar ni teletrabajar, no poder reformar las viviendas y edificios para hacerlos más eficientes, no poder comprar aparatos eléctricos con menor consumo, porque son más caros y su nivel adquisitivo no se lo permite, o no poder pagar la factura de energía.

En esta guía hacemos algunas propuestas que pueden ser de utilidad para todos los consumidores en general y para los vulnerables en particular, porque la pobreza no es estática, y en cualquier momento, por circunstancias de la vida, cualquiera puede encontrarse en ese punto.

En resumen, proponemos que el consumidor debería:

- Conocer su contrato de energía y optimizarlo adecuándolo a sus necesidades reales.
- Contratar en el mercado regulado, el Precio Venta al Público del Pequeño Consumidor (PVPC). Con ello se podrá beneficiar de las posibles bajadas de precio, no estará obligado a la contratación de servicios y condiciones adicionales (mantenimiento, permanencia, o seguros), también le permitirá poder contratar dos potencias diferentes, y sobre todo y lo más importante, podrá disfrutar del bono social energético (eléctrico y térmico), si cumple el resto de los requisitos.
- Contratar la potencia y la tarifa adecuada a sus necesidades y modificar los hábitos de consumo de energía a los horarios con las tarifas más baratas.
- Mejorar la eficiencia energética en los electrodomésticos, en las viviendas y edificios, en el uso de lámparas, bombillas y calefacción.

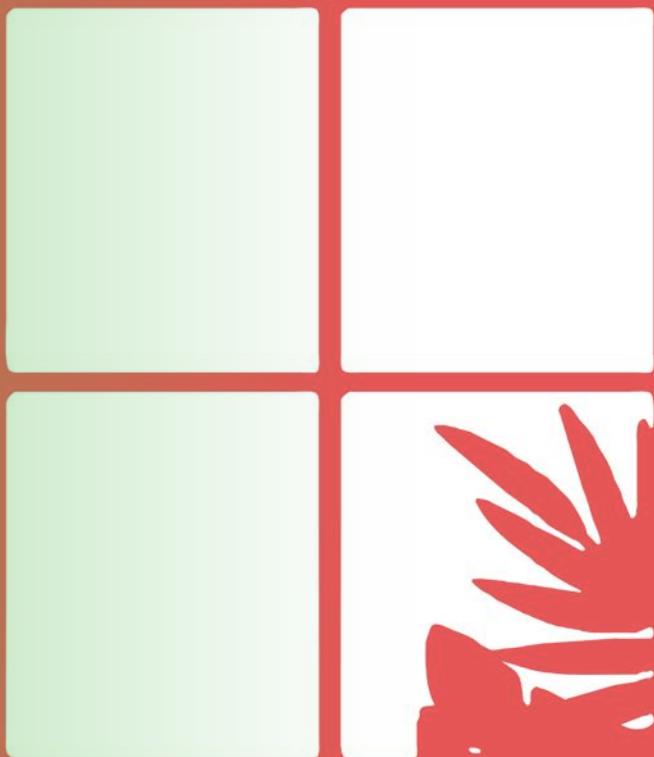
- Conocer el bono social energético (eléctrico y térmico), y sus derechos y obligaciones.

Si bien es cierto que ha ido aumentando la protección, y la información al consumidor, es necesario continuar con actuaciones para mejorar la información y formación, y sobretodo conseguir que llegue a los consumidores vulnerables y en riesgo de exclusión social, que son los que tienen más dificultades para estar informados de los cambios que se producen. Además, es necesario incrementar la protección de los consumidores más vulnerables, e implementar las líneas de ayuda específicas para estos en materia de eficiencia energética.

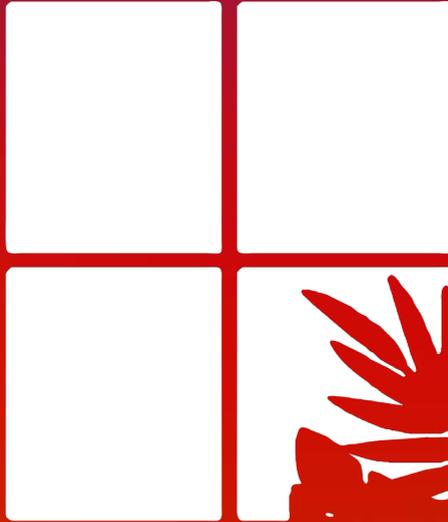
Podréis encontrar esta guía en formato electrónico, en nuestra página web (<https://www.ugt.es>), donde la mantendremos actualizada con los cambios que se vayan produciendo.







Edita: UGT  
Depósito legal: M-23230-2022  
28 de septiembre de 2022



**UGT** 



SECRETARÍA DE ESTADO  
PARA LA AGENDA 2030

