

Consulta pública previa sobre el proyecto de Real Decreto regulador de la concesión de una subvención directa para la mejora de la protección de los derechos de los consumidores vulnerables en el ámbito de la transición energética.

El presente documento ha sido elaborado y consensuado por más de veinte organizaciones de todo el Estado que trabajamos día a día para paliar los efectos de la pobreza energética y dar apoyo a los hogares que la sufren.

1. Contexto

El bono social eléctrico, una de las principales medidas de carácter estatal para paliar los efectos de la pobreza energética en los hogares vulnerabilizados, se ha mostrado incapaz desde sus inicios de proteger a todos aquellos ciudadanos que cumplen con sus requisitos de acceso. De acuerdo a un [informe](#) de EsadeEcPol y Oxfam Intermón la tasa de cobertura del bono en 2022 fue del 24,5%, habiendo crecido respecto a 2021 (23,2%) y 2020 (22,6%). Esto se traduce en que casi 8 de cada 10 beneficiarios potenciales no recibe el bono.

En este sentido, existen grandes diferencias entre categorías y perfiles. La tasa de cobertura alcanza el 45,5% en el caso de las familias numerosas, mientras que solo llega al 20% en la categoría de ingresos bajos y apenas al 9,2% para los jubilados que reciben la pensión mínima. Como consecuencia de esto, aunque dos de cada tres beneficiarios pertenecen a hogares de ingresos bajos, uno de cada tres no se encuentra en esa categoría. En realidad, más del 60% de las familias numerosas con ingresos medios o altos reciben el bono, mientras que solo lo obtiene el 40% de aquellas con ingresos bajos.

La diferencia en la cobertura entre los hogares monoparentales y aquellos con ambos progenitores ha aumentado en estos últimos años: si en 2020 era de 3,5 puntos, para 2022 ya se había ampliado a 12 puntos (20% frente a 32%). En comparación, en 2022 la cobertura de hogares en los que todos sus miembros nacieron en España era el doble que la de aquellos con al menos una persona nacida en el extranjero (27% frente a 13%). En el caso de los hogares que viven en alquiler, la diferencia se ha mantenido en un rango de 8 a 10 puntos durante los últimos tres años (19% de cobertura en 2022 en comparación con el 27% para los hogares propietarios).

Todo ello nos muestra que el actual bono social eléctrico tiene graves carencias por lo que a su acceso refiere. La solución más adecuada, reclamada por parte de muchas de las organizaciones sociales que trabajamos día a día para la erradicación de la pobreza energética, pasa por la automatización de su acceso. Mientras esto no se produzca, aprovechamos el proceso de consulta pública previa del presente proyecto de real decreto para proponer actividades y acciones que podrían ser susceptibles de recibir subvención directa para mejorar las cifras arriba mencionadas.

2. Acciones y actividades susceptibles de subvención directa

2.1. Dirigidas a organizaciones y entidades sociales

2.1.1. Espacios de asesoramiento colectivo

A lo largo de los últimos años, organizaciones y colectivos sociales han impulsado espacios de carácter asambleario para ofrecer asesoramiento en materia de derechos energéticos. A diferencia de los asesoramientos más comunes, entre una persona experta y el hogar vulnerabilizado, los asesoramientos colectivos permiten que la persona con problemas o dudas sobre suministros básicos pueda explicar su caso y recibir apoyo y consejo del resto de asistentes a la asamblea. La clave es que muchos de los asistentes son precisamente personas afectadas en el pasado o en el presente por pobreza energética que facilitan sus opiniones a través de su experiencia personal y cómo resolvieron ellas mismas su caso. Estos espacios cuentan también con el apoyo de juristas que pueden guiar en aquellos casos más complejos. De todo ello, se extrae un proceso de empoderamiento que permite que las personas afectadas tengan un conocimiento más profundo de sus derechos en materia de energía y a través del cual son ellas mismas las que siguen los pasos para la resolución de sus casos.

Los espacios de asesoramiento colectivo son herramientas con un potencial enorme para permitir que muchas personas desconocedoras de sus derechos puedan recibir toda la información necesaria para acceder al bono social eléctrico y el resto de medidas de protección, acompañando incluso al hogar a la hora de rellenar el correspondiente formulario de solicitud.

2.1.2. Acciones de acompañamiento

El hecho de que la solicitud del bono social eléctrico se realice principalmente ante las compañías, ya sea en sus oficinas o por vía telemática, dificulta en gran medida su acceso. En ocasiones, la información facilitada a las potenciales beneficiarias no es adecuada o se producen errores en la demanda de documentación. Los acompañamientos presenciales de personas con cierta experiencia a personas que reclaman el acceso al bono social a las mismas oficinas de las compañías pueden ser una herramienta poderosa para incrementar el número de personas beneficiarias.

Dichos acompañamientos también se pueden realizar a las sedes de instituciones públicas para solicitar la documentación complementaria que se debe anexar a la solicitud del bono social (certificado de empadronamiento, acreditación de las circunstancias especiales...).

Por otro lado, este acompañamiento también puede consistir en el apoyo directo en trámites virtuales, como la propia solicitud del bono social eléctrico o el proceso para facilitar los datos bancarios en el bono social térmico. La llamada brecha digital puede impedir que muchos hogares accedan a los mecanismos existentes y el hecho de contar con un apoyo directo e incluso un ordenador a su disposición puede ser de gran ayuda.

2.1.3. Oficinas/ Puntos de asesoramiento energético

Las entidades sociales han puesto en marcha puntos u oficinas de asesoramiento energético para informar asesorar y acompañar a los colectivos vulnerabilizados en materia de: optimización del contrato de energía (solicitud del bono social, cambio de tarifa, reducción de potencia, etc), hábitos de consumo eficiente, medidas de rehabilitación energética de viviendas, sustitución de equipos consumidor de energía y autoconsumo.

Estos puntos/oficinas de asesoramiento pueden ser online, telefónicos o presenciales. Los puntos de asesoramiento energético presenciales pueden ser fijos o itinerantes usando las instalaciones de administraciones públicas, centros cívicos, entidades sociales, etc. lo que facilita la proximidad a los colectivos vulnerabilizados. Además, esta itinerancia facilita también la atención a colectivos tanto del medio rural como del urbano. Los puntos de asesoramiento telefónico/online también han demostrado su utilidad para ser más costo eficientes y atender a colectivos que no pueden desplazarse.

2.1.4. Apoyo a campañas de información

La mayoría de las personas usuarias de energía no conocen sus derechos energéticos. Facilitar, a través de subvenciones directas a las entidades y organizaciones que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad, la organización de campañas de ámbito local/regional para poder llegar a informar a este colectivo.

2.2. Dirigidas a las administraciones públicas

2.2.1. Oficinas/Puntos de asesoramiento energético

Durante la última década, varios ayuntamientos y entes supramunicipales han impulsado puntos o espacios de asesoramiento energético con el objeto de dar apoyo a la ciudadanía, facilitando información sobre ayudas, optimización de contratos, consejos de ahorro y acompañando en trámites para acceder a ayudas, concretamente al bono social. Esta medida se ha demostrado absolutamente necesaria, ante el enorme desconocimiento de la ciudadanía de sus derechos y la dificultad de acceso al bono social. La dificultad que muchas personas en situaciones difíciles (precariedad laboral, escasa formación, edad, problemas sociales y/o mentales y otras muchas casuísticas que no permiten a las personas desarrollar a veces todas sus capacidades) encuentran para comprender y llevar a cabo los procedimientos que la administración pública ofrece.

Los municipios medianos o grandes cuentan con poco o ningún presupuesto para llevar a cabo dichas acciones, y carecen de personal que pueda dedicarse a estos fines. Y en el caso de los pocos que disponen de la capacidad económica para poner en marcha estos servicios, tienen enormes dificultades para mantenerlo y disponer de un personal estable y formado, que trabaje en condiciones dignas. Por su parte, los municipios de menor tamaño no tienen siquiera la capacidad de crear la estructura necesaria para que este servicio sea una realidad.

A tal efecto, son urgentes líneas directas de subvención para la apertura de dichas oficinas de asesoramiento energético de carácter municipal o comarcal que ampliaran el número de personas beneficiarias de las principales medidas de protección y facilitarían la contratación de tarifas y potencias acordes con los intereses y necesidades de las personas. Estos servicios de asesoramiento permitirían además identificar situaciones de precariedad y pobreza energética y poner los recursos allí donde son más necesarios. Como en el caso de los puntos de las entidades sociales sería recomendable el impulso de oficinas itinerantes de asesoramiento energético, para poblaciones, barrios o zonas con baja densidad de población.

Además, sería conveniente potenciar que las mencionadas subvenciones priorizaran que estos espacios estuvieran gestionados por personal de la propia administración o por entidades sin ánimo de lucro con experiencia previa en la materia. Una buena práctica en este sentido es que el personal que forme parte de estas oficinas provenga de planes de ocupación para personas en situación de paro de larga duración. En paralelo se debería desarrollar un plan de formación estatal a fin de formar en aspectos técnicos y sociales a todos los trabajadores que realizan atención directa en este tipo de casuísticas.

Un caso de éxito de estos equipamientos son los Puntos de Asesoramiento Energético del Ayuntamiento de Barcelona. Creados en 2016, el año pasado atendieron a 36.902 personas. Desde su aparición, han atendido a 87.350 hogares y han logrado parar 167.233 cortes de suministros básicos en la ciudad. No obstante, su infrafinanciación ocasiona listas de espera de hasta tres meses para conseguir una cita con el objeto de optimizar la factura. Un presupuesto adecuado de este tipo de espacios permitiría pasar del actual foco de la atención a la urgencia a uno de preventivo.

2.2.2. Autoconsumos colectivos municipales o pago de cuotas de participación en comunidades energéticas

Los autoconsumos colectivos municipales con cuotas de participación dinámicas abren la posibilidad de conectar hogares vulnerabilizados -sin capacidad económica para participar en una instalación colectiva- a instalaciones de generación eléctrica renovable. Esta posibilidad cumple con la doble misión de derecho a la energía y reducción de emisiones, cuestiones ambas, imprescindibles en la transición energética.

Este trasvase de energía, que puede entenderse como una prestación energética (similar a las prestaciones económicas vinculadas a los servicios sociales municipales), proporciona un instrumento más de intervención social y de acceso al derecho a la energía. Para que resulte eficaz, es necesario acompañarla de formación específica tanto para los hogares vulnerabilizados como para los técnicos municipales.

Otra manera de fomentar el acceso a la energía renovable sería destinar ayudas municipales a colectivos vulnerabilizados para el pago de cuotas en una comunidad energética. Esto abarata la factura de energía de estas personas disminuyendo la necesidad de ayudas recurrentes para el pago de las mismas, al mismo tiempo que les dota de mayor independencia energética.

2.2.3. Apoyo a la rehabilitación energética de viviendas

Cualquier iniciativa de protección de los derechos de los consumidores vulnerabilizados en el ámbito de la transición energética pasa indefectiblemente por mejorar las condiciones de habitabilidad de las viviendas. El problema de la vivienda es común a toda la sociedad, y además de la escasez de vivienda a precios asequibles, las condiciones de habitabilidad y de eficiencia son muy mejorables. Las medidas de protección, deben atender a las condiciones de los inmuebles y actuar de forma urgente para mejorarlas.

Sin incidir en los envoltentes a través de la rehabilitación energética del parque de viviendas, no se conseguirá confortabilidad, ni reducir los excesos de demanda, ni de consumo de combustibles fósiles, por lo cual las personas vulnerabilizadas están mucho más expuestas a seguir soportando pobreza energética. La rehabilitación energética consigue reducir la demanda térmica de los hogares que podrá ser cubierta con menor cantidad de energía. Reduciendo la demanda, reducimos emisiones, coste económico y aumentamos la confortabilidad.

La rehabilitación facilita la descarbonización y electrificación y genera viviendas resilientes para afrontar el cambio climático, al reducir notablemente la demanda, a la vez que da mucho más sentido a las comunidades energéticas y autoconsumos compartidos que solo producen electricidad. Posiblemente esta sea una de las medidas de mayor protección. Además, impulsando la rehabilitación energética, se genera mucho empleo de calidad, tan necesario en una parte de las personas vulnerabilizadas. Por lo tanto las políticas que afronten la pobreza energética deben incluir medidas reales de rehabilitación energética, adaptadas a las situaciones socioeconómicas, de las personas vulnerables.

Una propuesta concreta de ayuda sería al desarrollo de servicios específicos, en las oficinas locales de vivienda o las oficinas de rehabilitación, destinados a personas en situación de vulnerabilidad. Por ejemplo, para ofrecer más acompañamiento en la tramitación de ayudas, en la elección de la mejor solución disponible, etc. Estas oficinas o espacios deberían ser coherentes y holísticos en cuanto a las temáticas de los acompañamientos y asesoramientos ofrecidos.

2.2.4. Apoyo en la difusión de las acciones y actividades

En muchas ocasiones las actividades y acciones dirigidas a las personas en situación de vulnerabilidad acaban no llegando a todas las personas que se encuentran en dicha situación. Por ese motivo es importante acompañar las diferentes propuestas de acciones, detalladas en los puntos 2.1 y 2.2, con acciones de difusión que permitan seguir comunicando después de haber implementado la medida. La ayuda podría ir destinada a octavillas, publicidad en radio, videos publicitarios en canales municipales o páginas web de las entidades y administraciones, carteles publicitarios en la vía pública, etc

3. Destinatarios de las ayudas

Los destinatarios últimos de las ayudas serán personas jurídicas, de naturaleza pública o privada, constituidas como entidades que persiguen, en el ámbito de sus actividades, un fin no lucrativo conforme a su normativa de constitución que llevarán a cabo las actuaciones subvencionables descritas destinadas a personas en situación de vulnerabilidad energética. Las entidades beneficiarias deberán contar con experiencia previa en las actividades subvencionables.

No podrán ser destinatarias de estas ayudas las fundaciones privadas empresariales con una relación directa con empresas del sector energético cuyo fin sea lucrativo.

4. Plazo de ejecución

Las acciones subvencionables podrán ejecutarse en el plazo de un año tras la concesión de la ayuda. La justificación técnica y económica se presentará hasta tres meses después de la finalización del plazo de ejecución de las actuaciones.