

b.

NADIE SIN LUZ NI AGUA: UN MES SIN CORTES DE SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA, GAS NATURAL NI AGUA PARA LAS FAMILIAS MÁS VULNERABLES

Hemos implementado un mes de moratoria para evitar la interrupción del suministro de servicios a las familias más vulnerables. Durante ese mes los suministradores de energía, gas natural y agua no podrán suspender el suministro a aquellos consumidores vulnerables o en riesgo de exclusión social.

Me he quedado sin trabajo o estoy ingresando menos por la crisis del COVID-19, ¿me pueden cortar el agua, la luz o el gas si no pago la factura?

Durante el estado de alarma, ninguna compañía podrá cortarte los suministros. El pasado martes el Gobierno aprobó un paquete de medidas económicas y laborales con el objetivo enfrentar la situación de emergencia provocada por el coronavirus. Una de esas medidas garantiza el acceso a los suministros básicos (agua, luz y gas) a todos los hogares de nuestro país.

¿Las compañías de agua, luz y gas me perdonarán la deuda por no pagar las facturas durante el estado de alarma?

Lo que se propone a los ciudadanos son una serie de moratorias. Es decir, prórrogas en el plazo del pago de una deuda. En otras palabras, diversas compañías que proporcionan agua, luz o gas van a flexibilizar los métodos de pago de su suministro. Las maneras que va a emplear cada empresa pueden variar: se lo pueden fraccionar en plazos sin intereses, se lo pueden aplazar hasta que pase el periodo de estado de alarma u otras formas.

Si hasta la fecha no era considerado consumidor vulnerable, pero he sido afectado laboralmente o económicamente por el COVID-19, ¿tengo derecho a que no se me corte ninguno de estos suministros?

No habrá corte de suministros en ningún caso mientras dure ésta situación. Cuando finalice el estado de alarma y de emergencia sanitaria, se mantendrán los bonos sociales para los consumidores vulnerables y se podrán demandar en los correspondientes Servicios Sociales de los Ayuntamientos, por aquellas personas que, eventualmente, pudieran haber caído en dicha situación y que no estaban en ella con anterioridad.



G. GARANTIZAR LAS COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Es imprescindible que durante el estado de alarma no puedan interrumpirse los servicios de comunicaciones electrónicas. En este sentido, garantiremos el mantenimiento de los servicios de comunicaciones electrónicas y la conectividad de banda ancha y la prestación del servicio universal de telecomunicaciones.

¿Habrá moratoria al respecto de este servicio?

No hay moratoria como tal pero los servicios de comunicaciones electrónicas están garantizados mientras esté en vigor el estado de alarma, por lo que en ese período no pueden interrumpirse por impago.



¿Se garantizan estas comunicaciones para toda la ciudadanía o, al igual que los suministros de luz, agua y gas, solo se aplica a familias.o personas vulnerables?

Mientras esté en vigor el estado de alarma, los operadores de telecomunicaciones deben mantener los servicios de comunicaciones electrónicas contratados por todos sus clientes y no podrán suspenderlos o interrumpirlos aunque conste dicha posibilidad en el contrato de servicios que se haya suscrito.

¿Si me acabo de mudar y había iniciado el trámite de instalación de internet y telefonía en mi nuevo domicilio, con la crisis del COVID19 el procedimiento iniciado continúa o queda paralizado hasta nuevo aviso?

Durante el estado de alarma se suspenden las operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil, no los nuevos contratos de servicios de comunicaciones electrónicas; para aclaraciones al respecto, se deberá consultar con la empresa proveedora del servicio.



d.

BONO SOCIAL HASTA SEPTIEMBRE

Durante un mes los suministradores de energía eléctrica, gas natural y agua no podrán suspender el suministro a aquellos consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable o de consumidor en riesgo de exclusión social. De la misma manera, todo aquel o aquella que cuente con un bono social lo verá prorrogado inmediatamente hasta el 15 de septiembre.

¿Tengo que hacer algo para notificar que soy beneficiario del bono social y que necesito que no se me suspendan los suministros?

La prórroga del bono social es automática desde el decreto del Gobierno. Las compañías suministradoras conocen de la obligación de aplicar la ley y por tanto no habrá problema alguno al respecto. Por ello, no es necesario notificarlo respecto del suministro de energía eléctrica, pues la empresa suministradora ya conoce ese dato y no podrá suspender el suministro. Sí debe comunicarse que se es beneficiario del bono social a las suministradoras de agua y de gas natural.

No he sido beneficiario del bono social hasta ahora, pero creo que cumpla los requisitos necesarios para serlo, ¿el procedimiento para solicitarlo sigue activo? ¿Qué procedimiento debería seguir?

Si no es beneficiario del bono social, y cumple los requisitos para ello, se puede presentar la solicitud en la empresa comercializadora de energía eléctrica que emita la factura. En la página web del comercializador deben estar disponibles los formularios de solicitud. El procedimiento se regula en el R.D. 897/2017, de 6 de octubre.