

AVISO sobre medidas económicas extraordinarias en materia de suministros ante la situación generada por el COVID-19

A continuación se enumeran medidas extraordinarias aplicables a las personas consumidoras sobre determinados aspectos en materia de suministros, con relación a la situación generada por la expansión del coronavirus.



Con fecha de 1 de abril, el Gobierno ha publicado el [Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19](#). Este Real Decreto-ley mantendrá su vigencia hasta 1 mes después del fin de vigencia de la declaración del estado de alarma (con independencia de las medidas que dispongan de un plazo determinado de duración que, por lo tanto, se sujetarán a este).

Asimismo, con fecha de 18 de marzo, el Gobierno publicó el [Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19](#). Este Real Decreto-ley mantendrá su vigencia durante 1 mes desde su entrada en vigor (hasta el 18 de abril de 2020), sin perjuicio de que se pueda prorrogar su duración.

A continuación, se enumeran las medidas más importantes en materia de suministros que afectan a las personas consumidoras y usuarias:

1) Garantía en los suministros de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, gas natural y agua. Mientras esté en vigor el estado de alarma, **no podrán suspenderse los suministros** de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, gas natural y agua **a las personas consumidoras personas físicas en su vivienda habitual**, por motivos diferentes a a seguridad del suministro de las personas y de las instalaciones, aun constanding tal posibilidad en los contratos de suministro o acceso suscritos por las personas consumidoras.

Durante el estado de alarma **no se computarán los plazos comprendidos entre el requerimiento fehaciente de pago y la suspensión del suministro por impago** establecidos.

2) Se **prorroga de forma automática hasta el 15 de septiembre de 2020** la vigencia del **bono social** para aquellas personas beneficiarias del mismo a las que les venza con anterioridad a tal fecha el [plazo definido](#).

3) **Ampliación del derecho a la percepción del bono social.** Tendrán la consideración de personas vulnerables en su vivienda habitual, en los términos de la normativa sobre bono social, las personas consumidoras que:

- Cumplan los requisitos de renta recogidos a continuación y
- Acrediten que la persona titular del punto de suministro, o alguno de los miembros de su unidad familiar, profesionales por cuenta propia o autónomos/as, tienen derecho a la prestación por cese total de actividad profesional o por haber visto su facturación en el mes anterior al que se solicita el bono social reducida en, al menos, un 75% respecto al promedio de facturación del semestre anterior.

Cuando el contrato de suministro de la vivienda habitual de la persona profesional por cuenta propia o autónomo/a esté a nombre de la persona jurídica, el bono social deberá solicitarse para la persona física, lo cual implicará un **cambio de titularidad del contrato de suministro**.

Para que se pueda adquirir **en estos casos** la condición de persona consumidora vulnerable, será preciso que la renta de la persona titular del punto de suministro o, en el caso de formar parte de una unidad familiar, la renta conjunta anual de la unidad familiar a la que pertenezca, sea igual o inferior a:

- **2,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiple o IPREM de 14 pagas (18.798,97 euros)**, en el caso de que la persona titular del punto de suministro no forme parte de una unidad familiar o no haya ninguna persona menor en la unidad familiar.
- **3 veces el IPREM de 14 pagas (22.558,77 euros)**, en el caso de que haya una persona menor en la unidad familiar.
- **3,5 veces el IPREM de 14 pagas (26.318,56 euros)**, en el caso de que haya dos personas menores en la unidad familiar.

La condición de persona consumidora vulnerable (por lo tanto, el derecho a percibir bono social) se extinguirá cuando ya no concurren las circunstancias que lo originaron, debiéndose comunicar tal circunstancia a la comercializadora de referencia.

La condición de persona consumidora vulnerable en estos casos **no se podrá extender más allá de 6 meses desde su devengo**, estando la empresa comercializadora de referencia obligada a indicar a la persona consumidora en la última factura que emita antes de esos 6 meses:

- La fecha de vencimiento.
- Que una vez superado tal plazo, la persona consumidora pasará a ser facturada a Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) por la misma comercializadora de referencia.
- Que podrá, alternativamente, contratar el suministro dentro del mercado libre.

Para la acreditación de las condiciones y poder así solicitar el bono social, la persona consumidora deberá remitir al [correo electrónico de su comercializadora de referencia](#) el modelo de solicitud definido en el Anexo IV del [Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo](#) (modificado en virtud de la [Orden TED/320/2020, de 3 de abril](#)), junto

a: copia de DNI o NIE de la persona titular del punto de suministro y, en su caso, de los miembros de la unidad familiar, certificado de empadronamiento, libro de familia y acreditación de la condición de vulnerabilidad. De acuerdo con la anterior Orden, cuando la comercializadora de referencia reciba la solicitud completa de la persona interesada y la documentación acreditativa, y verifique que se cumplen los requisitos, 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.

4) A partir del 18 de marzo de 2020:

- Para los siguientes 3 bimestres estarán vigentes los precios máximos establecidos en cuanto a los precios máximos de venta, antes de impuestos, de los **gases licuados del petróleo envasados, en envases de carga igual o superior a 8 kg, e inferior a 20 kg (el caso, por ejemplo, de las bombonas de butano)**.
- Para los siguientes 2 trimestres, estarán vigentes los términos de tarifa establecidos con relación a la **tarifa de último recurso de gas natural**.

5) Mientras esté declarado el estado de alarma, las empresas que proveen los **servicios de comunicaciones electrónicas** no podrán suspender o interrumpir tales servicios por motivos diferentes a los de integridad y seguridad de las redes y de los servicios de comunicaciones electrónicas, aunque conste dicha posibilidad en los contratos de servicios suscritos por las personas consumidoras.

6) En materia de telecomunicaciones. Mientras esté en vigor el estado de alarma:

- No se podrán incrementar los precios de los servicios en los contratos ya celebrados (ya sea de abono o de prepago), siempre que tales servicios pudieran dar lugar a operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil una vez finalizado el estado de alarma, pero que actualmente no pueden serlo por la suspensión de la portabilidad.
- Se suspenderán todas las **operaciones de portabilidad de numeración fija y móvil que no estén en curso**, para cuya materialización sea necesaria la presencia ya sea de personal operador involucrado o sus agentes o de la persona usuaria, excepto casos excepcionales de fuerza mayor.
- En los casos en que se hubiera iniciado una portabilidad y hubiera que suspenderla, el personal operador involucrado deberá garantizar que la misma no se complete y que no se interrumpa el servicio a la persona usuaria.

De acuerdo con la Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) de medidas provisionales en relación con el régimen de portabilidad de la numeración durante el periodo de estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, la CNMC aclara las condiciones aplicables a la portabilidad fija y móvil durante el estado de alarma que se adoptaron en el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo. De esta forma:

- - La **portabilidad móvil** será inicialmente un 25% del cupo por entidad operadora, vigente antes de la declaración del estado de alarma. Este porcentaje se incrementará por tramos sucesivos del 15% en función de la demanda.
- - Para la **portabilidad fija**, se establece un límite técnico transitorio por entidad operadora de 50 portabilidades al día, teniendo en cuenta que en la mayoría de los casos será necesario el desplazamiento de personal al domicilio de la persona abonada.

- - Los **productos empaquetados (telefonía fija, telefonía móvil, banda ancha y/o televisión)**, podrán seguir comercializándose, mientras dure el estado de alarma:
- Solo podrán materializarse los cambios de entidad operadora en los que todos los servicios fijos y móviles asociados al paquete puedan ser portados sin necesidad de desplazamiento de personal técnico al domicilio de la clientela, y sin que la persona usuaria tenga que ir al centro de atención de la operadora, excepto en casos excepcionales de fuerza mayor.
- En la práctica, la mayoría de los cambios deberán ser suspendidos puesto que para la portabilidad fija generalmente se necesita que el personal técnico de la operadora acuda al domicilio de la persona usuaria.
- En todo caso, cuando la persona usuaria solicite la portabilidad de un servicio de paquete, y la operadora no le obligue a comprometerse a realizar la portabilidad fija tras el estado de alarma, la portabilidad del número o números móviles podrá hacerse.
- Si la operadora obligara a la persona usuaria a comprometerse a realizar la portabilidad fija tras el estado de alarma, no podrá hacerse la portabilidad del número o números móviles.