

## Que é o bono social?

---

O bono social é un desconto na factura eléctrica do que pode beneficiarse o consumidor que teña contratado o Prezo Voluntario para o Pequeno Consumidor (PVPC).

## Que é o PVPC?

---

O PVPC é un prezo ao que se pode acoller o consumidor que teña unha potencia contratada igual ou inferior a 10 kW, que se calcula a partir dunha metodoloxía establecida polo Goberno. Varía cada hora en función da evolución do prezo da electricidade no mercado eléctrico.

O PVPC só se pode contratar cunha comercializadora de referencia (COR). O listaxe das COR coas que se pode contratar o PVPC é o seguinte. Pode contratar coa COR que vostede elixa:

- Endesa Enerxía XXI, S.L.U.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
- Gas Natural S.Ou.R., SDG, S.A.
- EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.
- Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L.
- CHC Comercializador de Referencia, S.L.U.
- Teramelcor, S.L.\*
- Empresa de Iluminación Eléctrica de Ceuta Comercialización de Referencia, S.A.\*\*

\*Só no ámbito territorial Melilla

\*\*Só no ámbito territorial Ceuta

## Quen pode solicitar o bono social?

---

Pode solicitar o bono social o consumidor que cumpra cos requisitos para ser considerado consumidor vulnerable, e que contrate ou teña contratado o PVPC

Para poder contratar o PVPC a potencia contratada debe ser igual ou inferior a 10 kW.

## Que desconto na factura supón o bono social?

---

O bono social é un desconto na factura dun 25% sobre o PVPC para o consumidor vulnerable, e dun 40% sobre o PVPC para o consumidor vulnerable severo.

O PVPC ten un termo de potencia e un termo de enerxía. O desconto por bono social no termo de potencia do PVPC aplícase integramente. O desconto no termo de enerxía do PVPC só se aplica ata un límite de enerxía consumida, establecido na normativa.

## Como sei se son consumidor vulnerable e podo solicitar o bono social cun desconto do 25%?

---

Para ser consumidor vulnerable, vostede ten que ser o titular do contrato de electricidade da súa vivenda habitual, e cumprir algún do tres requisitos seguintes:

1. **O nivel de renda en 2016 do titular ou da súa unidade familiar fose igual ou inferior a:**
  - 11.279,39 €/ano cando non existe unidade familiar (unha persoa soa) ou se non hai menores na mesma;
  - 15.039,19 €/ano se hai un menor na unidade familiar;
  - 18.798,98 €/ano se hai dous menores na unidade familiar.

Se o titular ou algún membro da unidade familiar ten unha discapacidade recoñecida igual ou superior ao 33%, é vítima de violencia de xénero ou vítima de terrorismo, entón será consumidor vulnerable se o nivel de renda en 2016 fose igual ou inferior a:

- 15.039,18 €/ano cando non existe unidade familiar ou se non hai menores na mesma;
- 18.798,98 €/ano se hai un menor na unidade familiar;
- 22.558,77 €/ano se hai dous menores na unidade familiar.

2. **Estar en posesión do título de familia numerosa en vigor.**Cando o consumidor dispoña dun título de familia numerosa en vigor, o COR non verificará o nivel de renda, salvo no caso de que se queira comprobar se o titular da familia numerosa cumpre os requisitos para ser consumidor vulnerable severo.
3. **O titular ou, se existe unidade familiar, todos os membros da unidade familiar que teñan ingresos, son pensionistas do Sistema da Seguridade Social, por xubilación ou incapacidade permanente,** sempre que:
  - Perciban a cuantía mínima vixente en cada momento para estas clases de pensión
  - Non perciban outros ingresos

## Como sei se son consumidor vulnerable severo e podo solicitar o bono social cun desconto do 40%?

---

Para ser consumidor vulnerable severo, vostede ten que ser o titular do contrato de electricidade da súa vivenda habitual, e cumprir algún do tres requisitos seguintes:

1. **O nivel de renda en 2016 do titular ou da súa unidade familiar fose igual ou inferior a:**
  - 5.639,695 €/ano cando non existe unidade familiar ou se non hai menores na mesma;
  - 7.519,595 €/ano se hai un menor na unidade familiar;
  - 9.399,49 €/ano se hai dous menores na unidade familiar.

Se o titular ou algún membro da unidade familiar ten unha discapacidade recoñecida igual ou superior ao 33%, é vítima de violencia de xénero ou vítima de terrorismo, é consumidor vulnerable severo se o nivel de renda en 2016 fose igual ou inferior a:

- 7.519,59 €/ano cando non existe unidade familiar ou se non hai menores na mesma;
- 9.399,49 €/ano se hai un menor na unidade familiar;
- 11.279,385 €/ano se hai dous menores na unidade familiar.

2. **Estar en posesión do título de familia numerosa e ter unha renda en 2016 igual ou inferior a 15.039,18 €/ano.**
3. **O titular ou, se existe unidade familiar, todos os membros da unidade familiar que teñan ingresos, son pensionistas do Sistema da Seguridade Social, por xubilación ou incapacidade permanente,** e a súa renda en 2016 fose igual ou inferior a 7.519,59 €/ano, sempre que:
  - Perciban a cuantía mínima vixente en cada momento para estas clases de pensión
  - Non perciban outros ingresos

## Para aplicar o bono social, que se entende por unidade familiar?

---

Para a aplicación do bono social, só se consideran unidade familiar as modalidades seguintes:

1. A familia integrada polos cónxuxes non separados legalmente e, se houbese fillos:
  - Os fillos menores, salvo os que vivan independentes dos seus pais (co seu consentimento).
  - Os fillos maiores de idade incapacitados xudicialmente, suxeitos a patria potestade prorrogada ou rehabilitada.
2. En caso de separación legal dos cónxuxes, ou se os membros da parella non estivesen casados, a familia integrada por un membro ou outro e todos os fillos menores de idade (con excepción dos que, con consentimento dos seus pais vivan independentes destes)/destes), e os fillos maiores de idade incapacitados xudicialmente (suxeitos a patria potestade prorrogada ou rehabilitada) que convivan co devandito membro.

## Que ocorre se no meu domicilio están empadroadas persoas que non forman parte da miña unidade familiar?

Se constan empadroadas no domicilio do titular do contrato de subministración que solicita o bono social outras persoas que non forman parte da súa unidade familiar, ditas persoas non serán consideradas a efectos da verificación dos requisitos do bono social.

En ningún caso o COR rexeitará a solicitude por este motivo.

## Para a comprobación do requisito de nivel de renda, que contías e que período temporal terase en conta?

Cando se trate dun solicitante con obrigación de presentar a declaración da renda, considerarase a contía da base impoñible xeneral e do aforro, reguladas nos artigos 48 e 49 da Lei 35/2006, de 28 de novembro, do Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas, relativa ao último período impositivo do que teña constancia a Axencia Estatal da Administración Tributaria, ou no caso do País Vasco e Navarra, as Axencias Forais correspondentes, no momento da solicitude do bono social.

No caso da unidade familiar sumaranse todas as rendas calculadas segundo o anterior.

Se o solicitante ou calquera dos integrantes da unidade non presentasen declaración por non estar obrigados a iso conforme á normativa aplicable, partirase dos datos que consten na Axencia correspondente, considerándose os rendementos do traballo, do capital ou de actividades económicas e ganancias e perdas patrimoniais, de acordo co concepto establecido para as ditas rendas na normativa reguladora do Imposto sobre a Renda das Persoas Físicas de cada territorio.

## Que é un consumidor en risco de exclusión social e que leva?

O consumidor en risco de exclusión social non ten que facer fronte ao pago da súa factura eléctrica, e a súa subministración non pode ser interrompido por falta de pagamento.

Un consumidor atópase en risco de exclusión social cando, cumprindo os requisitos para ser consumidor vulnerable severo, estea a ser atendido polos servizos sociais dunha Administración autonómica ou local que financie polo menos o 50 por cento do importe total da súa factura (despois de imposto de electricidade e IVE) que correspondese a unha facturación a PVPC (sen desconto nos termos de enerxía e peaxes)..

O resto da factura será pago polas empresas que están obrigadas por normativa a asumir o financiamento do bono social.

## Cal é o límite de enerxía ao que se aplica o desconto por bono social?

O límite anual de enerxía ao que se aplica o desconto por bono social no termo de enerxía do PVPC recóllese na táboa seguinte:

Categoría	Anual	Mensual (aprox.)
Unid. Fam. sin menores /demandante individual	1.200 kWh	100 kWh
Unid. Fam. con un menor	1.680 kWh	140 kWh
Unid. Fam. con dos menores	2.040 kWh	170 kWh
Unid. Fam. familias numerosas	3.600 kWh	300 kWh
Unid. Fam./demandante individual-pensionistas	1.680 kWh	140 kWh

Este límite de enerxía anual correspóndese cun límite de enerxía para o período de facturación que será calculado pola súa COR en cada factura e non será acumulable entre os distintos períodos.

No caso de que poida resultar de aplicación máis dun límite máximo de enerxía anual, aplicarase o que resulte máis favorable para o consumidor vulnerable.

## Que ocorre se estou acollido ao bono social e supero o límite de consumo de enerxía?

Se excede o límite de enerxía establecido no período que lle estea sendo facturado, a enerxía que supere devandito límite será facturada a PVPC sen desconto. Neste caso, o desconto do 25% ou do 40% que lle corresponda aplicarase sobre o valor obtido como resultado de multiplicar o importe que correspondese ao facturar o termo de enerxía do PVPC sen desconto, pola relación entre o límite máximo de enerxía calculado pola súa COR no período de facturación e o seu consumo de enerxía total no devandito período.

Se no período de facturación non superou o límite de consumo establecido, o desconto do 25% ou do 40% aplicaráselle sobre todo o termo de enerxía do PVPC.

## A quen debo dirixir a solicitude do bono social e a través de que medios?

O bono social ten que solicitalo ante un COR. A solicitude débese enviar a través dun dos seguintes medios: nas oficinas (cando estas existan), por teléfono, por fax, a través da dirección de correo electrónico do COR ou por correo postal, segundo recóllese na táboa seguinte:

Comercializadora de Referencia	Teléfono	Dirección	Correo Electrónico
<u>Gas Natural Sur S.D.G. S.A.</u>	900 100 259 900 724 900	Aptdo. Correos 61.084 28080 Madrid	<a href="mailto:bonosocial@gasnatural.com">bonosocial@gasnatural.com</a>
<u>Iberdrola Comercializador de Último Recurso S.A.U.</u>	900 200 708	Aptdo. Correos 61.017 28080 Madrid	<a href="mailto:bonosocial@iberdrola.es">bonosocial@iberdrola.es</a>
<u>ENDESA Energía XXI S.L.U.</u>	800 760 333	Aptdo. Correos 1.167, 41080 Sevilla	<a href="mailto:bonosocial@endesa.es">bonosocial@endesa.es</a>
<u>CHC Comercializadora de Último recurso S.L.U.</u>	900 814 023	Aptdo. Correos F.D. 90 3300010 – 33080 Oviedo	<a href="mailto:bonosocial@chcenergia.es">bonosocial@chcenergia.es</a>
<u>EDP Comercializadora de Último Recurso S.A.</u>	900 902 947	Aptdo. Correos 191, 33080 Oviedo	<a href="mailto:bonosocial@edpenergia.es">bonosocial@edpenergia.es</a>
<u>Viesgo Comercializadora de Referencia S.L.</u>	900 10 10 05	Aptdo. Correos 460, 39080 Santander	<a href="mailto:bono-social@viesgo.com">bono-social@viesgo.com</a>

## Que documentación teño que presentar para solicitar o bono social?

Se vostede considera que reúne os requisitos para ser beneficiario do bono social, debe presentar ante un COR a seguinte documentación cumprimentada:

- Modelo de solicitude do bono social. O modelo de solicitude está dispoñible na páxina web dos COR e nas súas oficinas de atención ao consumidor (cando os COR teñan oficinas).
- Fotocopia do NIF ou NIE do titular e de todos os membros da unidade familiar (incluídos os maiores de 14 anos con capacidade de obrar e os menores de 14 anos que dispoñan del/del).
- Certificado de empadramento, individual ou conxunto, do titular e de todos os membros da unidade familiar.

- No caso de que forme parte dunha unidade familiar, libro de familia ou certificación da folla individual do Rexistro Civil de cada un dos integrantes da unidade familiar. En caso de non formar parte dunha unidade familiar, ata que sexa posible a expedición da folla individual do Rexistro Civil, podería considerarse calquera documento expedido pola autoridade competente que acredite o estado civil do solicitante.
- No caso das familias numerosas, copia do título de familia numerosa en vigor.
- Se algún membro da unidade familiar ten unha discapacidade recoñecida igual ou superior ao 33%, é vítima de violencia de xénero ou vítima do terrorismo, certificado ou outro documento acreditativo que debe obter do órgano competente en servizos sociais, segundo indícase na cuestión seguinte. Non debe levar directamente ao COR esta documentación.

\* Adicionalmente, no País Vasco e en Navarra, ata que se poña en marcha a aplicación telemática que permita consultar as bases de datos das Administracións correspondentes, será necesario presentar a declaración ou declaracións da renda do titular e de cada un dos membros da unidade familiar ou, na súa falta, o certificado de imputacións expedido polo organismo correspondente.

## **Ter recoñecida unha pensión de incapacidade permanente equivale a presentar unha discapacidade igual ou superior ao 33%?**

---

Segundo a Lei 51/2003, de 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade, “*considerarase que presentan unha discapacidade en grao igual ou superior ao 33 por cento os pensionistas da Seguridade Social que teñan recoñecida unha pensión de incapacidade permanente no grao de total, absoluta ou gran invalidez, (...)*.”

Non obstante o anterior, a circunstancia especial de discapacidade igual ou superior ao 33% deberá ser acreditada a través do certificado de acreditación de circunstancias especiais expedido polos servizos sociais do órgano competente descrito na pregunta anterior.

## **Que ocorre se a solicitude do bono social está incompleta?**

---

O COR dispón dun prazo máximo de 15 días hábiles desde a recepción da solicitude para dirixirse ao consumidor indicando a documentación acreditativa que lle falta.

## **Canto tempo ten a COR para introducir os datos na aplicación?**

---

Unha vez recibida a solicitude completa coa documentación acreditativa, o COR ten un prazo máximo de 5 días hábiles para introducir na aplicación telemática que consultará as bases de datos correspondentes para levar a cabo as comprobacións necesarias, os datos da solicitude,

O COR entregará un documento que xustifique a presentación da solicitude cando esta teña lugar nas oficinas presenciais ou remitirá un correo electrónico de confirmación da recepción da solicitude cando esta se realice por correo electrónico.

Unha vez introducidos os datos na aplicación, no prazo máximo de 5 días hábiles, a aplicación devolverá o resultado das comprobacións realizadas.

## **Onde debo acudir para obter o certificado (ou outro documento) que acredite unha discapacidade igual ou superior ao 33%, ser vítima de violencia de xénero ou vítima de terrorismo?**

---

Cando o titular ou calquera dos membros da unidade familiar ten unha discapacidade recoñecida igual ou superior ao 33%, é vítima de violencia de xénero ou vítima do terrorismo, pode acudir aos servizos sociais do órgano competente ou do órgano que designe a Comunidade Autónoma para

obter un certificado ou outro documento que acredite ditas circunstancias. Para iso, deberá levar ao devandito organismo a seguinte documentación:

**En caso de discapacidade igual ou superior ao 33%:**

- Certificado ou resolución, expedido polo Instituto de Migracións e Servizos Sociais (IMSERSO) ou polo órgano competente das Comunidades Autónomas, co grao de discapacidade recoñecido.
- Para que os servizos sociais emitan o certificado que acredite circunstancias especiais será válido, entre outros, o certificado de pensión de incapacidade permanente no grao de total, absoluta ou gran invalidez, os servizos sociais do órgano competente poderán aplicar o disposto na Lei 51/2003, de 2 de decembro, de igualdade de oportunidades, non discriminación e accesibilidade universal das persoas con discapacidade, segundo a cal *“considerarase que presentan unha discapacidade en grao igual ou superior ao 33 por cento os pensionistas da Seguridade Social que teñan recoñecida unha pensión de incapacidade permanente no grao de total, absoluta ou gran invalidez(...).”*

**En caso de vítima de violencia de xénero:**

- Sentenza definitiva e firme que condene á persoa agresora.
- Resolución xudicial pola que conclúe o procedemento penal da que se deduza que a persoa solicitante foi vítima de violencia de xénero.
- Orde de protección vixente, ou Informe do Ministerio Fiscal que indique a existencia de indicios de que a persoa solicitante é vítima de violencia de xénero ata tanto se dite a orde de protección.
- Resolución xudicial que houber acordado medidas cautelares penais, sempre que estas estean en vigor.
- Certificación ou informe dos servizos sociais da Administración Pública autonómica ou local.
- Certificado emitido por unha institución pública competente no que conste que a persoa interesada está a ser atendida dentro dun programa de atención ás vítimas, subvencionado por unha Administración Pública concreta.

**Para a acreditación de vítima do terrorismo:**

- Resolución emitida conforme á Lei 29/2011, de 22 de setembro, de Recoñecemento e Protección Integral ás Vítimas do Terrorismo polo Ministerio do Interior.

## **Que ocorre se non son o titular do punto de subministración e quero solicitar o bono social?**

---

Para ser beneficiario do bono social é necesario que o solicitante sexa o titular do contrato do punto de subministración.

Se vostede cumpre os requisitos para percibir o bono social pero non figura como titular do punto de subministración, pode solicitar a modificación de titularidade do contrato de subministración de electricidade de forma simultánea á solicitude do bono social.

Nestes casos, non se realizará a revisión das instalacións de máis de vinte anos de antigüidade que a normativa en vigor contempla.

## **Quero solicitar o bono social, pero o meu contrato non é PVPC porque teño un contrato en mercado libre, que teño que facer?**

---

Se vostede ten actualmente un contrato en mercado libre (cunha comercializadora que non é COR) e quere solicitar o bono social porque cumpre os requisitos para ser considerado consumidor vulnerable, debe dirixirse a un COR.

Para poder aplicar o bono social, o COR formalizará con vostede o seu novo contrato á modalidade PVPC, e informará á súa antiga comercializadora do cambio.

Este cambio a PVPC realízase de forma gratuíta sempre que manteña a potencia contratada.

## **Podo ser beneficiario do bono social se teño no mesmo contrato a luz e o gas?**

---

Non. Para ser beneficiario do bono social é necesario formalizar un contrato a PVPC, que é un contrato exclusivo de electricidade. O gas deberá contratalo de maneira independente.

## **Se xa presentei ao COR a documentación completa para solicitar o bono social, cando empezará a aplicarme o bono social?**

---

O COR dispón de 15 días hábiles, desde a recepción de solicitude de bono social coa documentación completa, para comunicarlle se cumpre os requisitos para percibilo.

Se o resultado é positivo, ten dereito a percibir o bono social desde o primeiro día do período de facturación en que presentase a solicitude completa. Se o COR emite a factura dese período de facturación antes de que transcorresen 15 días desde a presentación da súa solicitude completa, aplicará o bono social na devandita factura. Se non, o COR aplicará o bono social na factura seguinte, regularizando as cantidades correspondentes para que o desconto aplíquelles tamén no anterior período de facturación.

## **Pódenme denegar a aplicación do bono social?**

---

Si. O bono social só se aplicará se o COR pode comprobar que vostede cumpre os requisitos para ser consumidor vulnerable.

En caso de denegación do bono social, o COR debe indicarlle os motivos da mesma.

## **Durante canto tempo aplícase o bono social?**

---

O bono social aplicarase durante un período de dous anos, a condición de que non se produza a perda dalgunha das condicións que dan dereito á súa percepción.

No caso das familias numerosas, a vixencia manterase ata a caducidade do título de familia numerosa.

## **Se cambia algunha das circunstancias que deron lugar á obtención do bono social, que teño que facer?**

---

Se cambian as circunstancias que lle deron dereito a percibir o bono social, está obrigado a comunicarllo ao COR no prazo dun mes desde que se produza devandito cambio.

## **Cando debo renovar o Bono Social?**

---

Unha vez finalizase o período de dous anos, o beneficiario do bono social poderá solicitar a súa renovación cunha antelación mínima de 15 días hábiles.

Para a renovación é necesario achegar de novo toda a documentación, incluído un certificado válido que estea vixente no caso de que aplique algunha das circunstancias especiais (discapacidade, violencia de xénero ou vítima de terrorismo).

## **Se antes do 10 de outubro de 2017 era beneficiario do bono social, que teño que facer?**

---

Se antes do 10 de outubro de 2017 vostede era beneficiario do bono social, dispón ata outubro de 2018 para solicitar a aplicación do bono social baixo as novas condicións establecidas. Ata entón seguirá percibindo o bono social.

Se transcorrido este prazo non acreditou a condición de consumidor vulnerable, deixará de ser aplicado o desconto sobre o PVPC.

## **Se me acollo ao bono social coas novas condicións, e a miña COR aplica incorrectamente o desconto por aplicación do límite de enerxía, pódeme refacturar?**

---

Ata o 10 de abril de 2018, o COR non poderá levar a cabo refacturacións na aplicación do desconto por bono social sobre o límite de consumo establecido na normativa, se estas son desfavorables para o consumidor.

## **Se non pago a miña factura de electricidade, pódenme interromper a subministración eléctrica?**

---

Se vostede é persoa física e ten contratado menos de 10 kW na súa vivenda habitual, a súa subministración eléctrica pode ser suspendido se non realiza o pago da súa factura, con independencia de que vostede estea acollido ou non ao bono social.

Unicamente non se poderá suspender a súa subministración eléctrica se é vostede ten a condición de consumidor esencial, en risco de exclusión social.

## **Como me informará a compañía comercializadora de que vai solicitar a suspensión da miña subministración?**

---

Unha vez vencido o prazo do que dispón para pagar a súa factura, cando a empresa comercializadora coa que ten contratado a súa subministración prevexa solicitar á empresa distribuidora da súa zona a suspensión do mesmo, remitiralle un requirimento fidedigno de pago, realizando dous intentos de envío no caso de que o primeiro resulte infrutuoso.

Cando a comercializadora teña constancia de que se lle tentou notificar o primeiro requirimento fidedigno de pago, ou cando realice o envío do segundo requirimento, comezará a contar o prazo para que a súa subministración poida ser suspendido.

Ademais destes dous intentos, 15 días hábiles antes da data a partir da cal a súa subministración eléctrica pódese interromper, a comercializadora deberá remitirle outro requirimento fidedigno de pago. Neste último requirimento aparecerá a data precisa a partir da cal a compañía distribuidora da súa zona poderá proceder a suspender a súa subministración.

## **Se son beneficiario do bono social, en que prazo poden interromper a miña subministración eléctrica se non pago a miña factura?**

---

Se vostede está acollido ao bono social, o COR pode solicitar á empresa distribuidora da súa zona a interrupción da súa subministración 4 meses despois de serlle notificado o primeiro requirimento de pago da súa factura ou, se non foi posible notificarlo, 4 meses despois de enviar o segundo.

No caso de que vostede sexa consumidor esencial en risco de exclusión social a súa subministración non poderá suspenderse.



## **Que ocorre se non paguei a miña factura e cambio de modalidade de contrato?**

---

Se vostede non realizou o pago da súa factura eléctrica, e acóllese ao bono social antes de que a súa subministración sexa interrompido, o prazo para pagala verase ampliado de 2 meses. En calquera caso, a comercializadora deberá enviarlle sempre un requirimento fidedigno de pago 15 días hábiles antes da nova data a partir da cal se pode interromper a súa subministración eléctrica.

## **Se non son beneficiario do bono social, en que prazo poden interromper a miña subministración eléctrica se non pago a miña factura?**

---

Se vostede non está acollido ao bono social, a súa comercializadora pode solicitar á empresa distribuidora da súa zona a interrupción da súa subministración 2 meses despois de serlle notificado o primeiro requirimento de pago da súa factura ou, se non foi posible notificarlo, 2 meses despois de enviar o segundo.

## **Serán coñecedores os servizos sociais da miña Comunidade Autónoma de que non paguei a miña factura eléctrica? A través de que medios?**

---

Cando a súa comercializadora lle requirise fidedignamente o pago da súa factura eléctrica, incluíralle na listaxe de subministracións impagadas que transmite semanalmente ao órgano que designase a súa Comunidade Autónoma.

A información que remitirá a comercializadora á Comunidade Autónoma incluírá o titular do contrato, o NIF ou o NIE, o domicilio a efectos de comunicacións, o domicilio da subministración e a data a partir da cal se pode suspender a subministración.

Tendo en conta o carácter persoal destes datos, na páxina web da súa comercializadora aparecerá especificado o procedemento concreto que será utilizado para a remisión e as medidas que garanten a seguridade do envío (cifrado, encriptado, ...).

Non está previsto na normativa que o Ministerio de Enerxía, Turismo e Axenda Dixital dispoña da listaxe de órganos das respectivas Comunidades Autónomas ás que os COR remitirán dita información.

## **Que ocorrerá se non recibo os requirimentos fidedignos de pago da miña factura impagada?**

---

Cando a comercializadora tentase notificarlle o requirimento fidedigno de pago sen éxito, a comercializadora custodiará o acuse de recibo do intento de notificación, como xustificación de que se lle tentou reclamar o pago. No acuse de recibo especificase a circunstancia pola que vostede non recibiu o requirimento (dirección incorrecta, ausente repartición, descoñecido/a, rexeitado?).

No caso no que a comercializadora tentase a notificación e así quede reflectido, terá os mesmos efectos de se a notificación levouse a cabo.

## **Onde podo dirixirme para reclamar sobre o bono social?**

---

Se quere presentar unha reclamación relacionada coa aplicación do bono social, pode acudir aos servizos de consumo correspondentes, segundo o establecido na normativa de defensa dos consumidores.

## **Se a Comunidade Autónoma ten normativa sobre pobreza enerxética e suspensión da subministración. Que norma se aplica?**

---

A Administración Xeral do Estado e as Comunidades Autónomas teñen repartidas as súas competencias e poden ditar normas no ámbito das súas competencias respectivas.

## **Onde podo obter máis información?**

---

[Real Decreto 897/2017, de 6 de outubro](#), polo que se regula a figura do consumidor vulnerable, o bono social e outras medidas de protección para os consumidores domésticos de enerxía eléctrica.

[Orde ETU/943/2017, de 6 de outubro](#), pola que se desenvolve o Real Decreto 897/2017, de 6 de outubro, polo que se regula a figura do consumidor vulnerable, o bono social e outras medidas de protección para os consumidores domésticos de enerxía eléctrica.

[Resolución de 15 de novembro de 2017](#), da Secretaría de Estado de Enerxía, pola que se pon en marcha a aplicación telemática que permita ao comercializador de referencia comprobar que o solicitante do bono social cumpre os requisitos para ser considerado consumidor vulnerable.

[Comisión Nacional dos Mercados e a Competencia](#)