



**CONSUMO**



**Diputación  
de Segovia**

OFICINA DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR  
DE LA DIPUTACIÓN DE SEGOVIA

*informa*



**EL NUEVO BONO SOCIAL**



**asuntos  
sociales  
y deportes**

SUMAMOS JUNTOS

# EL NUEVO BONO SOCIAL

El 7 de octubre y el 9 de octubre de 2017 fueron publicados el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, y la Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre, que lo desarrolla. Estas normas recogen los nuevos requisitos que deben cumplirse para que resulte de aplicación el bono social.

## ¿Qué es el bono social?

El **bono social** es un descuento en la factura eléctrica del que puede beneficiarse el consumidor que tenga contratado el **Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC)**.

## ¿Qué es el PVPC?

El PVPC es un precio al que se puede acoger el consumidor que tenga una **potencia contratada igual o inferior a 10 kW**, que se calcula a partir de una metodología establecida por el Gobierno. Varía cada hora en función de la evolución del precio de la electricidad en el mercado eléctrico.

El PVPC sólo se puede contratar con un **comercializador de referencia (COR)**. El listado de COR con los que se puede contratar el PVPC es el siguiente (puede contratar con el COR que usted elija):

- Endesa Energía XXI, S.L.U.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
- Gas Natural S.U.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 Alumbrado Eléctrico de Ceuta Comercialización de Referencia, S.A.\*\*

\* Sólo en el ámbito territorial Melilla

\*\* Sólo en el ámbito territorial Ceuta

## ¿Quién puede solicitar el bono social?

Puede solicitar el bono social el consumidor que cumpla los requisitos para ser considerado **consumidor vulnerable**, y que contrate o tenga contratado el PVPC.

Para poder contratar el PVPC se deben cumplir las condiciones siguientes:

- El titular del contrato debe ser persona física (no jurídica).
- El punto de suministro debe ser el de la vivienda habitual.
- La potencia contratada debe ser igual o inferior a 10 kW.

## ¿Qué descuento en la factura supone el bono social?

El bono social es un descuento en la factura de un **25 %** sobre el PVPC para el **consumidor vulnerable**, y de un **40 %** sobre el PVPC para el **consumidor vulnerable severo**.

El PVPC tiene un término de potencia y un término de energía. El descuento por bono social en el término de potencia del PVPC se aplica íntegramente. El descuento en el término de energía del PVPC sólo se aplica hasta un límite de energía consumida, establecido en la normativa.

## ¿Cómo sé si soy consumidor vulnerable y puedo solicitar el bono social con un descuento del 25 %?

Para ser consumidor vulnerable, usted tiene que ser el titular del contrato de electricidad de su vivienda habitual, y cumplir alguno de los tres requisitos siguientes:

### 1. El nivel de renta en 2016 del titular o de su unidad familiar fuera igual o inferior a:

- 11.279,39 €/año cuando no existe unidad familiar (una persona sola) o si no hay menores en la misma;
- 15.039,18 €/año si hay un menor en la unidad familiar;
- 18.798,98 €/año si hay dos menores en la unidad familiar.

Si el titular o algún miembro de la unidad familiar tiene **una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %**, es víctima de **violencia de género o víctima de terrorismo**, es **consumidor vulnerable** si el **nivel de renta en 2016** fuera igual o inferior a:

- 15.039,18 €/año cuando no existe unidad familiar o si no hay menores en la misma;
- 18.798,98 €/año si hay un menor en la unidad familiar;
- 22.558,77 €/año si hay dos menores en la unidad familiar.

## 2. Estar en posesión del título de *familia numerosa en vigor*.

**3. El titular o, si existe unidad familiar, todos los miembros de la unidad familiar que tengan ingresos, son pensionistas del Sistema de la Seguridad Social, por jubilación o incapacidad permanente, siempre que:**

- Perciban la cuantía mínima vigente en cada momento para estas clases de pensión.
- No perciban otros ingresos.

## ¿Cómo sé si soy consumidor vulnerable severo y puedo solicitar el bono social con un descuento del 40 %?

Para ser consumidor vulnerable severo, usted tiene que ser el titular del contrato de electricidad de su vivienda habitual, y cumplir alguno de los tres requisitos siguientes:

### 1. El nivel de renta en 2016 del titular o de su unidad familiar fuera igual o inferior a:

- 5.639,69 €/año cuando no existe unidad familiar o si no hay menores en la misma;
- 7.519,59 €/año si hay un menor en la unidad familiar;
- 9.399,49 €/año si hay dos menores en la unidad familiar.

Si el titular o algún miembro de la unidad familiar tiene **una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %, es víctima de violencia de género o víctima de terrorismo, es consumidor vulnerable severo** si el nivel de renta en 2016 fuera igual o inferior a:

- 7.519,59 €/año cuando no existe unidad familiar o si no hay menores en la misma;
- 9.399,49 €/año si hay un menor en la unidad familiar;
- 11.279,39 €/año si hay dos menores en la unidad familiar.

### 2. Estar en posesión del título de familia numerosa y tener una renta en 2016 igual o inferior a 15.039,18 €/año.

### 3. El titular o, si existe unidad familiar, todos los miembros de la unidad familiar que tengan ingresos, son pensionistas del Sistema de la Seguridad Social, por jubilación o incapacidad permanente, y su renta en 2016 fuera igual o inferior a 7.519,59 €/año, siempre que:

- Perciban la cuantía mínima vigente en cada momento para estas clases de pensión.
- No perciban otros ingresos.

## Para aplicar el bono social, ¿qué se entiende por unidad familiar?

Para la aplicación del bono social, sólo se consideran unidad familiar las modalidades siguientes:

### 1. La familia integrada por los cónyuges no separados legalmente y, si hubiera hijos:

- Los hijos menores, salvo los que vivan independientes de sus padres (con su consentimiento).
- Los hijos mayores de edad incapacitados judicialmente, sujetos a patria potestad prorrogada o rehabilitada.

2. En caso de separación legal de los cónyuges, o si los miembros de la pareja no estuvieran casados, la familia integrada por un miembro u otro y todos los hijos menores de edad (con excepción de los que, con consentimiento de sus padres vivan independientes de éstos), y los hijos mayores de edad incapacitados judicialmente (sujetos a patria potestad prorrogada o rehabilitada) que convivan con dicho miembro.

## ¿Qué es un consumidor en riesgo de exclusión social y qué conlleva?

**El consumidor en riesgo de exclusión social no tiene que hacer frente al pago de su factura eléctrica, y su suministro no puede ser interrumpido por impago.**

Un consumidor se encuentra en riesgo de exclusión social cuando, cumpliendo los requisitos para ser **consumidor vulnerable severo**, esté siendo atendido por los servicios sociales de una Administración autonómica o local que financie al menos el 50 % del importe total de su factura (después de impuestos de

electricidad e IVA), que hubiese correspondido a una facturación a PVPC (sin descuento en los términos de energía y peajes).

El resto de la factura será pagado por las empresas que están obligadas por normativa a asumir la financiación del bono social.

## ¿Cuál es el límite de energía al que se aplica el descuento por bono social?

El límite anual de energía al que se aplica el descuento por bono social en el término de energía del PVPC se recoge en la tabla siguiente:

### Límites de energía

Categorías	Límite máximo anual (kWh)	Límite máximo mensual (KWh) mensual (KWh)
Unidad familiar sin menores/pareja de hecho/demandante individual	1200	100
Unidad familiar con un menor	1680	140
Unidad familiar con dos menores	2040	170
Unidad familiar familias numerosas	3600	300
Unidad familiar/pareja de hecho/demandante individual - pensionistas (cuantía mínima)	1680	140

Este límite de energía anual se corresponde con un límite de energía para el periodo de facturación que será calculado por su COR en cada factura y no será acumulable entre los distintos periodos.

En caso de que pueda resultar de aplicación más de un límite máximo de energía anual, se aplicará el que resulte más favorable para el consumidor vulnerable.

## ¿Qué ocurre si estoy acogido al bono social y supero el límite de consumo de energía?

Si sobrepasa el límite de energía establecido en el periodo que le esté siendo facturado, la energía que supere dicho límite será facturada a PVPC sin descuento. En este caso, el descuento del 25 % o del 40 % que le corresponda se aplicará sobre el valor obtenido como resultado de multiplicar el importe que hubiese correspondido al facturar el término de energía del PVPC sin descuento, por la relación entre el límite máximo de energía calculado por su COR en el periodo de facturación y su consumo de energía total en dicho periodo.

Si en el periodo de facturación no ha superado el límite de consumo establecido, el descuento del 25% o del 40% se le aplicará sobre todo el término de energía del PVPC.

## ¿A quién debo dirigir la solicitud del bono social y a través de qué medios?

El bono social tiene que solicitarlo ante un COR. La solicitud se debe enviar a través de uno de los siguientes medios: en las oficinas (cuando éstas existan), por teléfono, por fax, a través de la dirección de correo electrónico del COR o por correo postal, según se recoge en la tabla siguiente:

### Medios de solicitud

Comercializador de referencia (COR)	Teléfono	Dirección web	Dirección postal	Fax	Correo electrónico
Endesa Energía XXI, S.L.U.	800 760 333	Endesa	Apartado de Correos 1167 41080 Sevilla	No disponible	bonosocial@endesa.es
Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.	900 200 708	Iberdrola	Apartado de Correos 61017 28080 Madrid	No disponible	bonosocial@iberdrola.es
Gas Natural S.U.R., SDG, S.A.	900 100 283	Gas Natural	Apartado de Correos 61084 28080 Madrid	934 630 906	bonosocial@gasnatural.com
EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.	900 902 947	EDP	Apartado de Correos 191 33080 Oviedo	984 115 538	bonosocial@edpenergia.es
Viesgo Comercializadora de referencia, S.L.	900 10 10 05	Viesgo	Apartado de Correos 460 39080 Santander	910 911 464	bono-social@viesgo.com
CHC Comercializador de Referencia S.L.U.	900 814 023	CHC	Apartado de Correos F. D. Nº 90 3300010 33080 Oviedo	984 115 538	bonosocial@chcenergia.es
Teramelcor, S.L.*	800 007 943	Teramelcor	Apartado de Correos 6 52006 Melilla	951 481 180	bonosocial@teramelcor.es
Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Comercialización de Referencia, S.A.**	900 103 306	Alumbrado Ceuta	Apartado de Correos 13 51080 Ceuta	956 51 9534	bonosocial@electricidadeceuta.com

\* Ámbito territorial Melilla

\*\* Ámbito territorial Ceuta

## ¿Qué documentación tengo que presentar para solicitar el bono social?

Si usted considera que reúne los requisitos para ser beneficiario del bono social, **debe presentar ante un COR** la siguiente documentación cumplimentada:

- Modelo de solicitud del bono social. El modelo de solicitud está disponible en la página web de los COR y en sus oficinas de atención al consumidor (cuando los COR tengan oficinas).
- Fotocopia del NIF o NIE del titular y de todos los miembros de la unidad familiar (incluidos los mayores de 14 años con capacidad de obrar y los menores de 14 años que dispongan de él).
- Certificado de empadronamiento, individual o conjunto, del titular y de todos los miembros de la unidad familiar.
- En el caso de que forme parte de una unidad familiar, libro de familia o certificación de la hoja individual del Registro Civil de cada uno de los integrantes de la unidad familiar.
- En el caso de las familias numerosas, copia del título de familia numerosa en vigor.
- Si algún miembro de la unidad familiar tiene una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %, es víctima de violencia de género o víctima del terrorismo, certificado u otro documento acreditativo que debe obtener del órgano competente en servicios sociales.
- Se exime a las personas que sean Pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente, que cobren la pensión mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión, de presentar el certificado de la Seguridad Social, ya que en la solicitud del Bono Social se les pedirá el consentimiento para que el MINETAD (a través de su aplicación telemática) pueda consultar esta información directamente en las bases de datos de la Seguridad Social (modificado por Orden Ministerial ETU/1282/2017).
- Se exime a las Familias Numerosas de presentar la declaración de la renta de cada uno de sus miembros, ya que por su condición de familia numerosa ya se encuentran definidos como clientes vulnerables y, por lo tanto, tienen derecho al descuento del 25 %, independientemente del nivel

de renta. Si bien, en el caso del País Vasco y Navarra deberán presentar la declaración de la renta, únicamente, si quisieran acreditar su condición de vulnerable severo, para acceder a un descuento del 40 % en caso de cumplir el requisito de renta (inferior a 2xIPREM) (modificado por Orden Ministerial ETU/1282/2017)

- \* Adicionalmente, hasta que se ponga en marcha la aplicación telemática que permita consultar las bases de datos de las Administraciones correspondientes, será necesario presentar la declaración o declaraciones de la renta del titular y de cada uno de los miembros de la unidad familiar o, en su defecto, el certificado de imputaciones expedido por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, o en el caso del País Vasco o Navarra, por el organismo correspondiente.

## ¿Dónde debo acudir para obtener el certificado (u otro documento) que acredite una discapacidad igual o superior al 33 %, ser víctima de violencia de género o víctima de terrorismo?

Cuando el titular o cualquiera de los miembros de la unidad familiar tiene una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %, es víctima de violencia de género o víctima del terrorismo, puede acudir a los servicios sociales del órgano competente o del órgano que designe la Comunidad Autónoma para obtener un certificado u otro documento que acredite dichas circunstancias. Para ello, deberá llevar a dicho organismo la siguiente documentación:

### **En caso de discapacidad igual o superior al 33 %:**

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.

### **En caso de víctima de violencia de género:**

- 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.
- 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.

#### Para la acreditación de víctima del terrorismo:

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.

#### ✦ ¿Tener reconocida una pensión de incapacidad permanente equivale a presentar una discapacidad igual o superior al 33 %?

Según la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, “*se considerarán que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, [...]*”.

No obstante lo anterior, la circunstancia especial de discapacidad igual o superior al 33 % deberá ser acreditada a través del certificado de acreditación de circunstancias especiales expedido por los servicios sociales del órgano competente descrito en la pregunta anterior.

#### ✦ ¿Qué ocurre si no soy el titular del punto de suministro y quiero solicitar el bono social?

Para ser beneficiario del bono social es necesario que el solicitante sea el titular del contrato del punto de suministro.

Si usted cumple los requisitos para percibir el bono social pero no figura como titular del punto de suministro, puede solicitar la modificación de titularidad del contrato de suministro de electricidad de forma simultánea a la solicitud del bono social.

En estos casos, no se realizará la revisión de las instalaciones de más de veinte años de antigüedad que la normativa en vigor contempla.

#### ✦ Quiero solicitar el bono social, pero mi contrato no es PVPC porque tengo un contrato en mercado libre, ¿qué tengo que hacer?

Si usted tiene actualmente un contrato en mercado libre (con una comercializadora que no es COR) y quiere solicitar el bono social porque cumple los requisitos para ser considerado consumidor vulnerable, debe dirigirse a un COR.

Para poder aplicar el bono social, el COR formalizará con usted su nuevo contrato a la modalidad PVPC, e informará a su antigua comercializadora del cambio.

Este cambio a PVPC se realiza de forma gratuita siempre que mantenga la potencia contratada.

#### ✦ ¿Puedo ser beneficiario del bono social si tengo en el mismo contrato la luz y el gas?

No. Para ser beneficiario del bono social es necesario estar formalizar un contrato a PVPC, que es un contrato exclusivo de electricidad. El gas deberá contratarlo de manera independiente.

#### ✦ Si ya he presentado al COR la documentación completa para solicitar el bono social, ¿cuándo empezará a aplicarme el bono social?

El COR dispone de **15 días hábiles** desde la recepción de su solicitud de bono social con la documentación completa, para comunicarle si cumple los requisitos para percibirlo.

Si el resultado es positivo, tiene derecho a percibir el bono social desde el primer día del periodo de facturación en que haya presentado la solicitud completa. Si el COR emite la factura de ese periodo de facturación antes de que hayan transcurrido **15 días hábiles** desde la presentación de su solicitud completa, aplicará el bono social en dicha factura. Si no, el COR aplicará el bono social en la factura siguiente, regularizando las cantidades correspondientes para que el descuento le aplique también en el anterior periodo de facturación.

#### ✦ ¿Me pueden denegar la aplicación del bono social?

Sí. El bono social sólo se aplicará si el COR puede comprobar que usted cumple los requisitos para ser consumidor vulnerable.

En caso de denegación del bono social, el COR debe indicarle los motivos de la misma.

## ✦ ¿Durante cuánto tiempo se aplica el bono social?

El bono social se aplicará durante un periodo de **dos años**, siempre y cuando no se produzca la pérdida de alguna de las condiciones que dan derecho a su percepción.

En el caso de las familias numerosas, la vigencia se mantendrá **hasta la caducidad del título de familia numerosa**.

## ✦ Si cambia alguna de las circunstancias que dieron lugar a la obtención del bono social, ¿qué tengo que hacer?

Si cambian las circunstancias que le han dado derecho a percibir el bono social, está obligado a comunicárselo al COR en el plazo de un mes desde que se produzca dicho cambio.

## ✦ ¿Cuándo debo renovar el Bono Social?

Una vez haya finalizado el período de dos años, el beneficiario del bono social podrá solicitar su renovación con una antelación mínima de 15 días hábiles.

Para la renovación es necesario adjuntar de nuevo toda la documentación, incluido un certificado válido que esté vigente en el caso de que aplique alguna de las circunstancias especiales (discapacidad, violencia de género o víctima de terrorismo).

## ✦ Si antes del 10 de octubre de 2017 era beneficiario del bono social, ¿qué tengo que hacer?

**Si antes del 10 de octubre de 2017 usted era beneficiario del bono social, dispone de 6 meses (hasta el día 10 de abril de 2018) para solicitar la aplicación del bono social bajo las nuevas condiciones establecidas.** Hasta entonces seguirá percibiendo el bono social.

Si transcurrido este plazo no ha acreditado la condición de consumidor vulnerable, dejará de ser aplicado el descuento sobre el PVPC.

## ✦ Si me acojo al bono social con las nuevas condiciones, y mi COR aplica incorrectamente el descuento por aplicación del límite de energía, ¿me puede refacturar?

Hasta el 10 de abril de 2018, el COR no podrá llevar a cabo refacturaciones en la aplicación del descuento por bono social

sobre el límite de consumo establecido en la normativa, si éstas son desfavorables para el consumidor.

## ✦ Si no pago mi factura de electricidad, ¿me pueden interrumpir el suministro eléctrico?

Si usted es persona física y tiene contratado menos de 10 kW en su vivienda habitual, su suministro eléctrico puede ser suspendido si no realiza el pago de su factura, con independencia de que usted esté acogido o no al bono social.

Únicamente no se podrá suspender su suministro eléctrico si es usted tiene la condición de consumidor esencial, en riesgo de exclusión social.

## ✦ ¿Cómo me informará la compañía comercializadora de que va a solicitar la suspensión de mi suministro?

Una vez vencido el plazo del que dispone para pagar su factura, cuando la empresa comercializadora con la que tiene contratado su suministro prevea solicitar a la empresa distribuidora de su zona la suspensión del mismo, le remitirá un requerimiento fehaciente de pago, realizando dos intentos de envío en caso de que el primero resulte infructuoso.

Cuando la comercializadora tenga constancia de que se le ha intentado notificar el primer requerimiento fehaciente de pago, o cuando realice el envío del segundo requerimiento, comenzará a contar el plazo para que su suministro pueda ser suspendido.

Además de estos dos intentos, 15 días hábiles antes de la fecha a partir de la cual su suministro eléctrico se puede interrumpir, la comercializadora deberá remitirle otro requerimiento fehaciente de pago. En este último requerimiento aparecerá la fecha precisa a partir de la cual la compañía distribuidora de su zona podrá proceder a suspender su suministro.

## ✦ Si soy beneficiario del bono social, ¿en qué plazo pueden interrumpir mi suministro eléctrico si no pago mi factura?

Si usted está acogido al bono social, el COR puede solicitar a la empresa distribuidora de su zona la interrupción de su suministro 4 meses después de haberle sido notificado el primer requerimiento de pago de su factura o, si no ha sido

posible notificárselo, 4 meses después de haber enviado el segundo.

En caso de que usted sea consumidor esencial en riesgo de exclusión social su suministro no podrá suspenderse.

### ✳ **Si no soy beneficiario del bono social, ¿en qué plazo pueden interrumpir mi suministro eléctrico si no pago mi factura?**

Si usted no está acogido al bono social, su comercializadora puede solicitar a la empresa distribuidora de su zona la interrupción de su suministro 2 meses después de haberle sido notificado el primer requerimiento de pago de su factura o, si no ha sido posible notificárselo, 2 meses después de haber enviado el segundo.

### ✳ **¿Qué ocurrirá si no recibo los requerimientos fehacientes de pago de mi factura impagada?**

Cuando la comercializadora haya intentado notificarle el requerimiento fehaciente de pago sin éxito, la comercializadora custodiará el acuse de recibo del intento de notificación, como justificación de que se le ha intentado reclamar el pago. En el acuse de recibo se especifica la circunstancia por la que usted no ha recibido el requerimiento (dirección incorrecta, ausente reparto, desconocido/a, rehusado...).

En el caso en el que la comercializadora haya intentado la notificación y así quede reflejado, tendrá los mismos efectos de si la notificación se hubiera llevado a cabo.

### ✳ **¿Qué ocurre si no he pagado mi factura y cambio de modalidad de contrato?**

Si usted no ha realizado el pago de su factura eléctrica, y se acoge al bono social antes de que su suministro sea interrumpido, el plazo para pagarla se verá ampliado de 2 meses.

En cualquier caso, el comercializador deberá enviarle siempre un requerimiento fehaciente de pago 15 días hábiles antes de la nueva fecha a partir de la cual se puede interrumpir su suministro eléctrico.

## ✳ **¿Serán concedores los servicios sociales de mi Comunidad Autónoma de que no he pagado mi factura eléctrica? ¿A través de qué medios?**

Cuando su comercializadora le haya requerido fehacientemente el pago de su factura eléctrica, le incluirá en el listado de suministros impagados que transmite semanalmente al órgano que haya designado su Comunidad Autónoma.

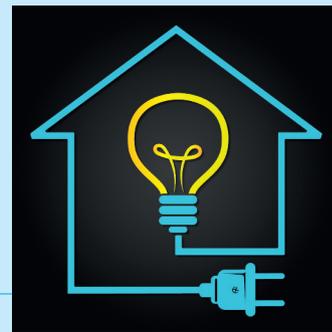
La información que remitirá la comercializadora a la Comunidad Autónoma incluirá el titular del contrato, el NIF o el NIE, el domicilio a efectos de comunicaciones, el domicilio del suministro y la fecha a partir de la cual se puede suspender el suministro.

Teniendo en cuenta el carácter personal de estos datos, en la página web de su comercializadora aparecerá especificado el procedimiento concreto que será utilizado para la remisión y las medidas que garantizan la seguridad del envío (cifrado, encriptado...).

No está previsto en la normativa que el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital disponga del listado de órganos de las respectivas Comunidades Autónomas a las que los COR remitirán dicha información.

### ✳ **¿Dónde puedo dirigirme para reclamar en relación con la aplicación del bono social?**

Si quiere presentar una reclamación relacionada con la aplicación del bono social, puede acudir a los servicios de consumo correspondientes, según lo establecido en la normativa de defensa de los consumidores.



#### **Fuentes:**

- Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital
- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia



Diputación  
de Segovia



asuntos  
sociales  
y deportes

SUMAMOS JUNTOS



**Consumo**

C/ San Agustín, 23  
Tel. 921 11 33 66 - 40071 Segovia  
[consumo@dipsegovia.es](mailto:consumo@dipsegovia.es)

**ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**

**CITA PREVIA:**

**TELÉFONO 921 11 33 66**