



COMUNICADO DE IBERDROLA

Ante la situación de emergencia creada por la pandemia de COVID-19, desde Iberdrola deseamos que ninguno de sus familiares y allegados estén afectados.

Además, queremos informarles sobre las principales medidas que afectan a los consumidores y que han sido adoptadas, tanto por el Gobierno de España como por el Grupo Iberdrola, para intentar paliar en lo posible los efectos de esta situación.

Medidas adoptadas por el Gobierno de España:

Hasta este momento, las medidas adoptadas por el Gobierno de España se recogen en dos decretos:

- [Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19](#). Entró en vigor el 14/03/2020 y tendrá una vigencia de 15 días naturales, si bien, sucesivos decretos podrían modificar o ampliar las medidas establecidas en él.
- [Real Decreto-ley 8/2020 de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19](#). Entró en vigor el 18/03/2020 y las medidas contenidas en él mantendrán su vigencia durante el plazo de un mes, sin perjuicio de que puedan prorrogarse por el Gobierno mediante un nuevo Real Decreto-ley.

Resumimos, brevemente, las medidas de protección a los consumidores publicadas en estos Reales decretos relativas a los suministros de gas y electricidad:

- **Los suministradores de energía eléctrica, gas natural y agua no podrán suspender el suministro a aquellos consumidores considerados como vulnerables, vulnerables severos o en riesgo de exclusión social**, de acuerdo con la definición contenida en los artículos 3 y 4 del 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. Entendemos que, los consumidores a los que se refiere este artículo son los que ya han acreditado el cumplimiento de los requisitos y están reconocidos como tal, es decir, aquellos que ya tienen concedido el Bono Social en alguna de sus categorías. Esta medida tiene una vigencia de un mes tras la entrada en vigor del RD-ley 8/2020. Los que no lo han acreditado todavía, tendrían que hacerlo siguiendo la normativa oficial al respecto.
- **Se han prorrogado hasta el próximo 15 de septiembre de 2020 la vigencia de los Bonos Sociales de Electricidad que tenían que caducar antes de dicha fecha**. Te recordamos que, por lo tanto, la renovación de los bonos sociales afectados debe realizarse con una antelación mínima de 15 días hábiles al 15 de septiembre, presentando la misma documentación y siguiendo los mismos pasos que para solicitarlo.
- **Se congela la TUR de gas natural** para los dos próximos trimestres.
- **Se congela el precio de los GLPs (butano) envasados y por canalización** para los próximos 6 meses.
- Durante el estado de alarma o sus posibles prórrogas, **se interrumpe el plazo para la devolución de productos comprados por cualquier modalidad, bien presencial bien on-line**. El cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el Real Decreto 463/2020 o, en su caso, las prórrogas del mismo.
- **Prórroga por un año**, desde el 15/03/2020, de la vigencia **del documento nacional de identidad**. Esta prórroga permitirá que puedan renovarse cualquier tipo de certificado en ese periodo.



Medidas adoptadas por el Grupo Iberdrola:

Adicionalmente, el Grupo Iberdrola ha adoptado las siguientes medidas:

- Se han aplicado todas las **medidas de prevención necesarias para cuidar de la salud de nuestros clientes y empleados**, tanto propios como subcontratados, y seguimos trabajando para garantizar el mejor servicio.
- Como consecuencia de los cambios en los hábitos de consumo de nuestros clientes y derivados de la situación actual, se ha activado un **plan de asesoramiento a clientes para adaptar su tarifa** a la que sea más ventajosa. .
- Se permitirá a hogares, pymes y autónomos que lo soliciten la **flexibilización de los pagos, mediante el fraccionamiento de las facturas hasta en 12 meses y sin coste**.
- **Los puntos de atención presencial de Iberdrola se encuentran cerrados**. Para asegurar la atención y asesoramiento a los consumidores, recordamos que tenemos a su disposición nuestros **canales digitales**, así como nuestro **servicio de atención telefónica, a cualquier hora del día y todos los días de la semana**.
- A través de la **Web de CURENERGÍA** se facilitarán los mensaje informativos relativos correspondientes a la **prórroga de los Bonos Sociales eléctricos**.

Con la confianza de que pronto superaremos esta situación entre todos, esperamos que esta información pueda resultarles de utilidad y quedamos a su disposición para aclarar cualquier información, duda o consulta.

Departamento de Relación con Consumidores
consumidores@iberdrola.es
IBERDROLA CLIENTES
Tomás Redondo, 1, 28033 Madrid