

Plan de Vulnerabilidad Energética



Plan de Vulnerabilidad Energética

- Es necesario mejorar la actuación de las administraciones y empresas para evitar accidentes como el ocurrido en Reus.
- Se requiere una **mayor coordinación** entre las partes para identificar y dar respuesta a los casos de vulnerabilidad energética.

Por ello, GNF lanza un **plan de acción de vulnerabilidad energética** con los siguientes objetivos:

1. Mejorar la gestión y la **relación con el cliente** en los casos de vulnerabilidad energética.
2. Optimizar el **intercambio de información** con Ayuntamientos para una mejor identificación de las situaciones de vulnerabilidad.
3. Desarrollar **actividades con el Tercer Sector** orientadas a paliar los casos de pobreza energética.

- Las iniciativas, aprobadas por el Consejo de Administración de la compañía, suponen una **inversión anual de 4,5 millones de euros en toda España** y se dividen en acciones tanto de carácter operativo como social.

Plan de Vulnerabilidad Energética

- El Plan de Vulnerabilidad supone la **implantación de 20 medidas** con especial incidencia en los colectivos vulnerables así como en los Servicios Sociales de la Administración Pública y las entidades del Tercer Sector implicadas en la lucha contra la vulnerabilidad energética.

Hasta la fecha, Gas Natural Fenosa ha evitado el corte de suministro de más de 18.000 clientes vulnerables en toda España gracias a los convenios y acuerdos operativos firmados con diferentes administraciones y que permiten que el 93% de los clientes de la compañía estén protegidos.

Plan de Vulnerabilidad Energética

Para apoyar las diferentes iniciativas con clientes y ayuntamientos se crean las unidades de Atención a la vulnerabilidad y de Gestión de facturación y cobro.

Iniciativas de mejora de la gestión y atención a los clientes vulnerables

Mejora de los canales de atención

- Nuevo teléfono específico para clientes vulnerables. 900 724 900
- Módulo formativo para el personal de contacto con clientes para la detección de la vulnerabilidad.

Mejora del seguimiento del cliente y de las comunicaciones

- Extensión de los plazos para el cliente antes de proceder a comunicar un corte, para tener el suficiente tiempo de informarle, de que aflore su posible situación de vulnerabilidad y que pueda ser canalizado, realizándose todas las informaciones y gestiones al cliente y a los servicios sociales.
- Comunicaciones adicionales sobre vulnerabilidad y verificación de trazabilidad.
- Mayor información acerca de ayudas a la vulnerabilidad y acceso al bono social.
- Acciones preventivas para detectar posibles casos de vulnerabilidad (pre-vulnerable)

Revisión proactiva de contratos, tarifas y condiciones de pago

- Valoración del traslado a Mercado Regulado y Bono Social cuando proceda.

Iniciativas de mejora en la gestión y relación con los Ayuntamientos

Sistematización del intercambio de información con los Servicios Sociales

- Intercambio sistemático de información con los Servicios Sociales municipales para facilitar la identificación de clientes vulnerables y la asistencia social.
- Ampliación de asistencia a Servicios Sociales con teléfono gratuito comunicado a todos los interesados.

Mejora de la coordinación entre agentes implicados

- Impulso de un registro único de clientes vulnerables para todos los agentes intervinientes.

Convenios y diálogo entre agentes

- Ampliación de convenios con CCAA y Ayuntamientos y renovación de los existentes.
- Ampliar e incrementar la participación en Mesas y Foros de Pobreza Energética.

Iniciativas de la Fundación Gas Natural Fenosa en relación con el Tercer Sector

Financiación de proyectos

- Ayudas económicas anuales a entidades del Tercer Sector con actividad en pobreza energética.

Voluntariado corporativo

- Creación de un programa de voluntariado corporativo orientado a la ayuda a las personas en situación de vulnerabilidad.
- Los voluntarios asesorarán en hábitos de consumo, eficiencia energética y contratación.

Eficiencia energética

- Creación de la Escuela de Eficiencia Energética dirigida a entidades locales y al Tercer Sector.
- Elaboración de un proyecto de rehabilitación específico para viviendas de colectivos vulnerables.

Atención al Tercer Sector

- Creación de un equipo de atención para mejorar la colaboración con el Tercer Sector.