



**TITULO:**

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MURCIA E IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. PARA LA PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES Y DEL MUNICIPIO DE MURCIA, CLIENTES DE ESTA EMPRESA, QUE SE ENCUENTREN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.

Firmado el 23 de mayo de 2019

Junta de Gobierno de 8 de marzo de 2019.

**PARTES:**

- ✓ Ayuntamiento de Murcia.
- ✓ Iberdrola Clientes S.A.U.

**OBJETO:**

Establecer los mecanismos de coordinación encaminados a tratar de evitar la suspensión del suministro de electricidad o de gas a los Beneficiarios –definidos en la cláusula segunda- por razón del impago de determinadas facturas, o en caso de suspensión, a asegurar su inmediato restablecimiento, en virtud de la prestación económica de ayuda social que el Ayuntamiento de Murcia tramitará al Beneficiario para el pago de la factura o de las facturas de que se trate, siempre que la unidad familiar cumpla los requisitos de la Ordenanza Reguladora de Ayudas Económicas Municipales para la Atención de Necesidades Sociales.

**VIGENCIA:**

Hasta el 31 de diciembre de 2019, con posibilidad de ser prorrogado anualmente, por un periodo máximo de cuatro años.

**CLÁUSULAS:**

PRIMERA.- Objeto del presente Convenio



## Ayuntamiento de Murcia

El presente Convenio tiene por objeto establecer los mecanismos de coordinación entre el AYUNTAMIENTO DE MURCIA e IBERDROLA encaminados a tratar de evitar la suspensión del suministro de electricidad o de gas a los Beneficiarios – definidos en la Cláusula Segunda- por razón del impago de determinadas facturas, o en caso de suspensión, a asegurar su inmediato restablecimiento, en virtud de la prestación económica de ayuda social que el AYUNTAMIENTO DE MURCIA tramitará al Beneficiario para el pago de la factura o de las facturas de que se trate, siempre que la unidad familiar cumpla los requisitos de la Ordenanza Reguladora de Ayudas Económicas Municipales para la Atención de Necesidades Sociales (Artículo 5). Para ello se aplicarán los procedimientos operativos establecidos en la Cláusula 3.

### SEGUNDA.- Beneficiarios

1. El presente Convenio será de aplicación a las personas físicas clientes de IBERDROLA, en relación con el suministro de electricidad o de gas en su vivienda habitual ubicada en el municipio de MURCIA, que, previa valoración técnica y solicitud de servicios sociales municipales y en atención a sus circunstancias objetivamente constatadas de extrema vulnerabilidad económica, puedan ser beneficiarios de ayuda económica por parte del AYUNTAMIENTO DE MURCIA.
2. Quedarán excluidos de este Convenio los casos en los que se detecte por la empresa distribuidora una situación de conexión fraudulenta a la red o manipulación del equipo de medida atribuible al consumidor mientras no regularice su situación.
3. También quedarán excluidos del Convenio los consumidores acogidos a convenios similares que afecten al pago de las mismas facturas cubiertas por este Convenio.

### TERCERA.- Procedimiento operativo

Cuando el AYUNTAMIENTO DE MURCIA, a través de sus servicios sociales municipales, detecte el caso de una persona o familia en situación de vulnerabilidad con serias dificultades para el pago de determinadas facturas de electricidad y/o de gas, y cumpla los requisitos de la Ordenanza Reguladora de Ayudas Económicas Municipales para la Atención de Necesidades Sociales, iniciará el trámite de ayuda económica para determinar, previa instrucción del expediente preceptivo, si puede resultar beneficiaria de una prestación económica destinada a la satisfacción de la deuda derivada del suministro eléctrico y/o del gas.

Los servicios sociales de Ayuntamiento de Murcia informarán a IBERDROLA, previa autorización del posible beneficiario de la ayuda, mediante correo electrónico dirigido a [clientes\\_vulnerables@iberdrola.es](mailto:clientes_vulnerables@iberdrola.es), identificando la dirección



## Ayuntamiento de Murcia

del suministro, el número de contrato, el nombre y NIF del titular del mismo y un teléfono de contacto, así como la referencia e importe de las facturas objeto de la ayuda.

Si el titular de los contratos de suministro fuese diferente al beneficiario de la ayuda, el AYUNTAMIENTO DE MURCIA informará que el beneficiario es el usuario efectivo de la energía suministrada para que IBERDROLA pueda tramitar con el cliente el correspondiente cambio de titular con subrogación.

Si el contrato de suministro eléctrico no está acogido al bono social, Iberdrola asesorará al AYUNTAMIENTO DE MURCIA y al beneficiario a tramitar la solicitud de bono social y agilizará los trámites correspondientes.

En caso de que el suministro al que se va a otorgar una ayuda haya acreditado previamente a IBERDROLA las condiciones para ser considerado vulnerable severo, y con el objeto de que dicho suministro pueda ser considerado por los servicios sociales en riesgo de exclusión social, según se establece en el Real Decreto 897/2017, Iberdrola informará de que el suministro está acogido al bono social por ser vulnerable severo y facilitará para las facturas objeto de la ayuda cuál hubiera sido el importe correspondiente previo a la aplicación del correspondiente descuento del 40%.

También facilitará para cada factura la fecha límite para que el AYUNTAMIENTO DE MURCIA acredite el pago de la ayuda y así el consumidor pueda tener la consideración de vulnerable en riesgo de exclusión social según lo establecido en el Real Decreto 897/2017 (cinco meses desde la fecha de emisión de la factura).

En caso de existir otras facturas anteriores pendientes de pago al margen de las comunicadas, IBERDROLA lo pondrá en conocimiento del AYUNTAMIENTO DE MURCIA para su inclusión, si procede, en la prestación económica.

IBERDROLA se obliga a mantener el suministro de electricidad y/o gas a dicho Beneficiario a partir del momento en que recibe la comunicación del AYUNTAMIENTO DE MURCIA confirmando la tramitación de la ayuda destinada al pago de la factura o facturas adeudadas, o en caso de ya estuviese suspendido el suministro antes de recibir la comunicación, a solicitar de modo inmediato al distribuidor que corresponda el restablecimiento del suministro, lo cual por lo general será posible dentro de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de tal notificación. Si el contrato está de baja, se debe tramitar un nuevo contrato por parte del cliente.

Esta situación se mantendrá durante un máximo de cinco (5) meses desde del momento en que recibe la mencionada comunicación confirmando la tramitación de la ayuda.

IBERDROLA también se obliga a no exigir en estos casos el pago de ningún tipo de intereses, comisiones u otros gastos adicionales. Quedan exceptuados los gastos



## Ayuntamiento de Murcia

de reconexión que pueda exigir el distribuidor en los suministros suspendidos.

En los casos en los que sea necesario cualquier tipo de intervención o reparación para adecuar la instalación del usuario a la normativa previa a la reposición del suministro, dichas actuaciones así como el coste que pudiera derivarse de las mismas serán asumidos por el usuario o por los servicios sociales correspondientes.

Una vez efectuado el pago a IBERDROLA por parte del AYUNTAMIENTO DE MURCIA de las facturas deudoras objeto de la ayuda, ésta informará del mismo mediante correo electrónico dirigido a [clientes\\_vulnerables@iberdrola.es](mailto:clientes_vulnerables@iberdrola.es), aportando el justificante y los datos necesarios para su correcta identificación. Este pago se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta de titularidad de IBERDROLA que en cada momento tenga notificada ésta al AYUNTAMIENTO DE MURCIA. Tal y como se indica en el apartado 5, en el caso de tratarse de un consumidor vulnerable severo, considerado por los servicios sociales en riesgo de exclusión social, el pago de la ayuda se debe acreditar por parte del AYUNTAMIENTO DE MURCIA a Iberdrola mediante el envío al correo electrónico [Cobros\\_RiesgoExclusionSocial@iberdrola.es](mailto:Cobros_RiesgoExclusionSocial@iberdrola.es) de un certificado acreditando el pago de las correspondientes ayudas en un plazo máximo de cinco meses desde la emisión de la factura.

El certificado que emita el AYUNTAMIENTO DE MURCIA deberá incluir al menos los siguientes datos:

- N° de contrato con IBD
- Nombre del titular del suministro
- DNI del titular
- Referencia de la factura
- Importe total de la factura
- Importe de la ayuda del Servicio Social
- Fecha del pago de la ayuda del Servicio Social

En el caso de acreditarse el pago de la ayuda en el plazo establecido, el consumidor será considerado en riesgo de exclusión social a los efectos de los arts. 12 y 20 Real Decreto 897/2017 y el resto de la factura será pagado por las empresas que están obligadas por normativa a asumir la financiación del bono social.

En el caso de no cumplirse el plazo de cinco meses señalado, y tal y como se establece en el Real Decreto 897/2017, el suministro no tendrá la consideración de consumidor en riesgo de exclusión social, aunque mantenga su consideración de vulnerable severo. Por lo tanto, el importe de la ayuda del AYUNTAMIENTO DE MURCIA deberá ser del 100 % de la factura, una vez aplicado el correspondiente descuento del 40% por bono social.

Si transcurrido el plazo establecido en el apartado 8 de esta cláusula, por parte del AYUNTAMIENTO DE MURCIA no se hubiera producido el pago de la totalidad



## Ayuntamiento de Murcia

del importe de las facturas deudoras objeto de la ayuda, IBERDROLA procederá a reactivar el proceso de suspensión del suministro y este impago se considerará un incumplimiento a los efectos de lo establecido en la cláusula octava.

En el caso de que un suministro al que se le haya otorgado una ayuda en aplicación del presente Convenio vaya a ser requerido por el impago de otras facturas diferentes a las que han sido objeto de la mencionada ayuda, IBERDROLA informará de la situación al AYUNTAMIENTO DE MURCIA para que sus servicios sociales puedan volver a realizar una valoración técnica de la situación en que se encuentra y determinar si puede resultar beneficiario de una nueva ayuda económica. Los servicios sociales remitirán a IBERDROLA el resultado de dicha valoración que, en su caso, deberá incluir las causas de aceptación o denegación de la ayuda.

En el caso de aceptación de la ayuda, el plazo de protección establecido en el apartado 8 de esta Cláusula comenzará a contar desde la fecha en que el AYUNTAMIENTO DE MURCIA haya remitido a IBERDROLA el mencionado resultado de la valoración.

En el caso de denegación de la ayuda, IBERDROLA facilitará al titular del suministro planes de pago a medida por el importe de las facturas deudoras que permitirán el fraccionamiento del pago hasta un total de doce mensualidades y sin coste financiero alguno.

IBERDROLA asesorará de forma individualizada al beneficiario en relación con diferentes posibilidades de optimización de sus contratos de electricidad y gas, como es la adaptación de la potencia contratada al uso real de la misma, con propuesta de actuaciones que fomenten la eficiencia energética y con información sobre el bono social. Adicionalmente IBERDROLA pone a su disposición, con carácter exclusivo y gratuito, el número de teléfono 900 100 752, en el que obtendrán información y asesoramiento personalizado en relación con las materias a las que se refiere este Convenio.

En los casos en los que una potencial persona beneficiaria del Convenio se dirija directamente a IBERDROLA por cualquiera de sus canales de atención a clientes para solicitar ser beneficiario de estas medidas, IBERDROLA le facilitará la información básica sobre la operativa del Convenio y los datos de contacto de cita previa de los servicios sociales municipales para que pueda tramitar dicha solicitud. IBERDROLA se ofrece a facilitar asesoramiento, información y formación sobre distintos aspectos relacionados con el ahorro del consumo eléctrico y de gas al AYUNTAMIENTO DE MURCIA en actuaciones informativas y de formación orientadas al uso racional de la energía y a la optimización de los servicios contratados.

CUARTA.- Protección de datos de carácter personal



## Ayuntamiento de Murcia

1. Ambas Partes se comprometen a que, en las actuaciones que realicen en cumplimiento del presente Convenio, se cumplan estrictamente la legislación reguladora de la protección de datos de carácter personal aplicable en cada momento.
2. La información relativa a los Beneficiarios tiene carácter confidencial, obligándose IBERDROLA y el AYUNTAMIENTO DE MURCIA a que únicamente accedan a la misma las personas que sean estrictamente imprescindibles para el cumplimiento del presente Convenio y a no dar a la información contenida en aquélla una finalidad distinta de la exigida para la ejecución de lo previsto en el mismo. En este sentido ambas partes se obligan a dar a conocer y exigir el cumplimiento, a las personas autorizadas para tratar datos personales, de las obligaciones contenidas en este convenio y advertirles del carácter confidencial de la información y de su responsabilidad en caso de divulgarla. Y garantizar que se comprometan de forma expresa y por escrito a la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes.
3. El AYUNTAMIENTO DE MURCIA informará al Beneficiario sobre el tratamiento de sus datos personales y sobre los aspectos esenciales de este convenio y recabará su consentimiento para comunicar sus datos personales a IBERDROLA con la finalidad exclusiva de que pueda ser beneficiario del presente Convenio y permitir su ejecución, así como para que IBERDROLA comunique al AYUNTAMIENTO DE MURCIA los datos necesarios durante la vigencia del Convenio para el cumplimiento del mismo.
4. Cuando los Beneficiarios ejerzan los derechos de rectificación, supresión, oposición o limitación del tratamiento y a no ser objeto de decisiones automatizadas ante alguna de las partes en relación al tratamiento de datos sujetos a este convenio, la parte receptora está obligada a comunicarlo a la otra parte para que esta actúe en consecuencia. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud. Ambas partes se asistirán, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, y con cualquier información que pueda ser relevante para resolver la petición. Las peticiones de ejercicios de derechos de acceso y/o portabilidad de datos serán atendidas por la parte receptora de forma unilateral.
5. Ambas partes se comprometen a notificarse entre sí, antes del plazo máximo de veinticuatro (24) horas, y a través del correo electrónico de contacto indicado por las partes, las violaciones de la seguridad de los datos personales, dentro del alcance del presente convenio, de las que tengan conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.



## Ayuntamiento de Murcia

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
  - b) Datos del delegado de protección de datos o la persona de contacto para obtener más información.
  - c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
  - d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
6. Ambas partes se comprometen a aplicar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel adecuado al riesgo, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines de tratamiento, así como los riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas. Entre las medidas a establecer se considerarán las siguientes:
- a) La seudonimización y cifrado de datos personales, la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los sistemas y servicios de tratamiento.
  - b) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente.
  - c) La implementación de procesos de verificación, evaluación y valoración regulares de las medidas de seguridad implantadas.

### QUINTA.- Aplicación y seguimiento del Convenio

1. Se creará una Comisión de seguimiento del presente Convenio integrada por dos (2) personas delegadas por cada una de las instituciones firmantes, que llevará a término el seguimiento de las obligaciones previstas en el mismo, tratando de resolver las cuestiones que pudieran surgir en su interpretación y aplicación.
2. Dentro de los 5 días siguientes a la firma del presente Convenio, cada una de las Partes designará un Interlocutor y notificará tal designación a la otra Parte conforme a la Estipulación Sexta. Los Interlocutores de ambas Partes concretarán de común acuerdo cuantas cuestiones técnicas e instrumentales sean necesarias para la aplicación del presente Convenio y el pleno cumplimiento de los objetivos del mismo.
3. En todo caso, con la finalidad de garantizar la confidencialidad aludida en la



## Ayuntamiento de Murcia

Cláusula Cuarta y al objeto de facilitar la ejecución del Convenio, ambas Partes establecerán, mediante acuerdo de sus respectivos Interlocutores, canales específicos y exclusivos de intercambio de la información requerida para la ejecución de lo dispuesto en aquél.

### SEXTA.- Notificaciones

Las notificaciones relativas al presente Convenio se practicarán por medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el art. 41 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Asimismo, cualquier comunicación se dirigirán a las personas y direcciones de correo electrónico siguientes:

- Por el AYUNTAMIENTO DE MURCIA:  
ANDRÉS DUARTE LÓPEZ  
andresduarte.sociales@ayto-murcia.es
- Por IBERDROLA:  
ITZIAR PÉREZ LLEDÓ  
itziar.perez@iberdrola.es

Las partes se comprometen a comunicarse inmediatamente entre si cualquier cambio en las direcciones de notificaciones para garantizar que las mismas estén siempre actualizadas y que ningún dato confidencial es intercambiado fuera de las mismas.

### SÉPTIMA.- Vigencia

El convenio surtirá efectos desde el momento de su firma y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019, con posibilidad de poder ser prorrogado anualmente, por un periodo máximo de cuatro años, acordada unánimemente, de conformidad con lo establecido en el artículo 49,h) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, si ninguna de las Partes formula denuncia por escrito. Dicha denuncia deberá realizarse con una antelación mínima de tres meses a la fecha de finalización del plazo de vigencia, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula siguiente.

### OCTAVA.- Resolución del Convenio

De conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, y sin perjuicio de lo establecido en la cláusula precedente, serán causas de resolución del presente Convenio:

- a) El transcurso del plazo de vigencia del convenio sin haberse acordado la prórroga del mismo.
- b) El acuerdo unánime de todos los firmantes.
- c) El incumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por parte de



alguno de los firmantes.

**NOVENA.- Régimen jurídico y jurisdicción**

1. El presente Convenio le será de aplicación lo establecido en el artículo 47 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.
2. Queda excluido del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.2 del citado texto legal.
3. La actuación de las Partes se regirá por lo dispuesto en el Convenio y, supletoriamente, por la legislación general reguladora de la actuación del AYUNTAMIENTO DE MURCIA y del suministro de energía.
4. Las controversias que puedan producirse en la interpretación y aplicación del presente Convenio serán conocidas por el órgano competente del orden jurisdiccional contencioso-administrativo.