

OPERATIVA DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL CONVENIO ENTRE EL GOBIERNO DE ARAGÓN, LA FEDERACIÓN ARAGONESA DE MUNICIPIOS, COMPARCAS Y PROVINCIAS E IBERDROLA PARA LA PROTECCIÓN DE PERSONAS VULNERABLES

Beneficiarios

Clientes de Iberdrola (en adelante IBD) en su vivienda habitual en situación de urgencia social que, previa valoración técnica de los Servicios Sociales municipales (en adelante SS), puedan ser beneficiarios de una prestación económica destinada a la satisfacción de la deuda derivada del suministro eléctrico y/o del gas.

Operativa para evitar la suspensión del suministro por impago

- El cliente que ha recibido un requerimiento fehaciente según lo previsto en el RD 1955/2000 (electricidad) o en el RD Decreto 1434/2002 (gas), se dirige a los SS a fin de que éstos expidan el informe que certifique su situación.
- Los SS valoran la solicitud, y si es positiva, informan a IBD mediante el envío de un correo electrónico a:

clientes_vulnerables@iberdrola.es

Asunto: *Convenio CA_Aragón: Referencia [Código_ contrato]. Alta*

facilitando los siguientes datos:

- Dirección suministro
 - Nº de contrato con IBD
 - Nombre del titular del suministro
 - DNI del titular
 - Teléfono de contacto
 - Importe de la deuda para la que solicita ayuda
 - Fecha de facturas pendientes de pago correspondientes
- IBD paraliza el proceso de suspensión del suministro por impago durante 3 meses desde el requerimiento fehaciente y lo confirma a los SS por correo electrónico.
 - En caso de existir otras facturas pendientes de pago, IBD lo comunicará a los SS en dicho correo electrónico para su inclusión, si procede, en la prestación económica.
 - El Ayto. paga a IBD las facturas. Las cuentas de pago son dos: una para el pago de facturas de Iberdrola Clientes, S.A.U. y otra para el pago de facturas de Iberdrola Comercializadora de Último Recurso, S.A.U. (la empresa es claramente visible en las facturas):
 - Iberdrola Clientes, S.A.U.: ES65 0182 4647 9102 0150 2610
 - Iberdrola Comercializadora de Último Recurso, S.A.U.: ES73 0182 4647 9902 0150 0522

Los pagos se realizarán de forma individualizada para cada una de las facturas y en el CONCEPTO figurará en las dos primeras posiciones las siglas AR y después la Referencia del Contrato, separados por un guion.

- Los SS envían copia escaneada del justificante por correo electrónico a:

clientes_vulnerables@iberdrola.es

Asunto: *Convenio CA_Aragón: Referencia [Código_ contrato]. Pago*

facilitando los siguientes datos:

- Nº de contrato con IBD
- Nombre del titular del suministro
- DNI del titular
- Importe y fecha del pago
- Fecha de facturas pagadas

Operativa para restablecer el suministro

- El cliente con el suministro suspendido por impago se dirige a los SS para solicitar la ayuda.
- Los SS valoran la solicitud, y si es positiva, informan a IBD mediante el envío de un correo electrónico a:

clientes_vulnerables@iberdrola.es

Asunto: *Convenio CA_Aragón: Referencia [Código_ contrato]. Reposición*

facilitando los siguientes datos:

- Dirección suministro
 - Nº de contrato con IBD
 - Nombre del titular del suministro
 - DNI del titular
 - Teléfono de contacto
 - Importe de la deuda para la que solicita ayuda
 - Fecha de facturas pendientes de pago correspondientes
- IBD solicita inmediatamente al distribuidor la reposición del suministro y paraliza el proceso de suspensión por impago, confirmándolo a los SS por correo electrónico.
 - En caso de existir otras facturas pendientes de pago, IBD lo comunicará a los SS en dicho correo electrónico para su inclusión, si procede, en la prestación económica.
 - El Ayto. paga a IBD las facturas. Las cuentas de pago son dos: una para el pago de facturas de Iberdrola Clientes, S.A.U. y otra para el pago de facturas de Iberdrola Comercializadora de Último Recurso, S.A.U. (la empresa es claramente visible en las facturas):
 - Iberdrola Clientes, S.A.U.: ES65 0182 4647 9102 0150 2610
 - Iberdrola Comercializadora de Último Recurso, S.A.U.: ES73 0182 4647 9902 0150 0522

Los pagos se realizarán de forma individualizada para cada una de las facturas y en el CONCEPTO figurará en las dos primeras posiciones las siglas AR y después la Referencia del Contrato, separados por un guion.

- Los SS envían copia escaneada del justificante por correo electrónico a:
clientes_vulnerables@iberdrola.es
Asunto: *Convenio CA_Aragón: Referencia [Código_ contrato], Pago*
facilitando los siguientes datos:
 - Nº de contrato con IBD
 - Nombre del titular del suministro
 - DNI del titular
 - Importe y fecha del pago
 - Fecha de facturas pagadas

Persona de contacto en IBD

- La persona de contacto por parte de IBD para consultas sobre la operativa del proceso es:
Inés Velasco Crespo
Para hacer llegar estas consultas se utilizará al correo electrónico:
clientes_vulnerables@iberdrola.es
Asunto: *Convenio CA_Aragón: Operativa (a la atención de Inés Velasco)*
- Adicionalmente a la dirección de correo electrónico clientes_vulnerables@iberdrola.es, y complementariamente a la misma, para cualquier urgencia operativa se podrá llamar al teléfono 900 100 752 asignado al servicio de atención a los clientes vulnerables.