

# Plan de Vulnerabilidad Energética de Gas Natural Fenosa

## Josep Codorniu Castelló

Director de Servicio al Cliente de Gas Natural Fenosa

*El Gobierno aprobó el pasado 6 de octubre un Real Decreto que regula la aplicación del bono social de electricidad para los consumidores vulnerables, modificándose los criterios con respecto al anterior Bono Social.*

*El nuevo Bono Social eléctrico, establece diferentes categorías de consumidor vulnerable en función de umbrales de renta, y establece para cada una un descuento en la factura del 25% o 40%. Se establecen además unos límites máximos de consumo eléctrico a los que será aplicable el descuento con la finalidad de asegurar la eficiencia en el consumo energético.*

**Consumidores vulnerables** (descuento 25%) son aquellos que cumplen los siguientes requisitos:

- La renta anual de la unidad familiar sea inferior a unos determinados umbrales, que varían en función del tamaño del hogar. El umbral se incrementará para los casos de personas con discapacidad y víctimas de violencia de género o de terrorismo.
- Los hogares formados por pensionistas con pensiones mínimas y todas las familias numerosas también serán considerados consumidores vulnerables.

**Consumidores vulnerables severos** (descuento 40%) serán aquellos cuya renta familiar sea inferior a la mitad de los umbrales establecidos para los vulnerables. Además, aquellos consumidores vulnerables severos a los que la Administración pague al menos el 50% de sus facturas se considerarán **consumidores en riesgo de exclusión social** y deben ser considerados suministro esencial.

*Aquellos consumidores que actualmente ya disponen del bono social lo podrán mantener durante seis meses; pasado este plazo, deberán acreditar que cumplen los nuevos requisitos para que se les aplique el descuento correspondiente en su factura. Los consumidores podrán presentar su solicitud para acogerse al bono social y la documentación acreditativa por diversos medios: por teléfono, en la web de la empresa comercializadora; en las oficinas de la empresa; por fax, por correo postal o por email a la dirección que señale el comercializador. Para agilizar la comprobación de los requisitos de renta, se dispondrá de una aplicación informática para verificar la información disponible en la Agencia Tributaria.*

Según la ONU, la pobreza convive diariamente con 836 millones de personas en el mundo. Entre sus manifestaciones se incluyen el hambre, la malnutrición, el acceso limitado a la educación o a otros servicios básicos, como la luz, el gas o el agua. Esta última vertiente es lo que llamamos "pobreza energética". En España, a pesar de no

existir consenso en cuanto a los indicadores que cuantifican la pobreza energética, una referencia es el último estudio sobre pobreza energética de la Asociación de Ciencias Ambientales (ACA), de 2016, que cifra en 5,1 millones en nuestro país (el 11% de los hogares), las personas incapaces de mantener su vivienda a una temperatura adecuada

en invierno. Esto significa un incremento del 22% en tan solo dos años, y nos sitúa por encima de la media europea que está en un 10,2%. Según la Asociación de Ciencias Ambientales, en España más de 3 millones de personas retrasa el pago de sus facturas energéticas y 1,2 millones dedican el 20% de sus ingresos a dichos pagos.

Este es un problema social que toca en la espina dorsal de nuestro negocio y que se ha agravado en España en los últimos años a raíz de la crisis económica y financiera.

Las directivas de la Unión Europea contemplan que la pobreza energética se financie a través de los Presupuestos Generales del Estado, o a través de las facturas. La transposición de estas directivas ha tenido diferentes interpretaciones. De este modo, países como Austria, Bélgica o Hungría han adoptado un modelo basado en la información y la concienciación, sensibilizando a la sociedad y formando a los profesionales que trabajan con el colectivo vulnerable. Otros, como Reino Unido o Francia afrontan la situación desde los Presupuestos Generales o el sistema tarifario. Algunos, como Escocia, empiezan a desarrollar un marco regulatorio al respecto. En el caso de España, la opción para los clientes vulnerables es el conocido Bono Social eléctrico que protege actualmente a familias con todos los miembros en situación de desempleo, pensionistas con prestaciones mínimas, familias numerosas y viviendas con potencia contratada inferior a 3kW. Actualmente se están revisando los criterios de elegibilidad, para que puedan reflejar mejor las situaciones de vulnerabilidad. Además, el coste es financiado por todas las comercializadoras, tras años en los que era soportado únicamente por las compañías verticalmente integradas.

Gas Natural Fenosa es una compañía energética, que destaca por la integración del gas y la electricidad, líder en la comercialización de gas natural en España y presente en más de 30 países, siendo un actor relevante en Latinoamérica. En Gas Natural Fenosa trabajamos con el compromiso de contribuir positivamente a las sociedades donde estamos presentes, atendiendo sus necesidades energéticas con produc-

tos y servicios de calidad, respetuosos con el medio ambiente y que posibilitan un progreso sostenible. Y es gracias a nuestra política de responsabilidad corporativa que esto se materializa en el día a día de la Compañía.

En este compromiso de apoyar a las regiones en las que realizamos nuestra actividad empresarial, como compañía energética, queremos ayudar a mejorar la situación de las personas que viven en riesgo de exclusión, entre los que están aquellas familias en situación de vulnerabilidad energética, entendida ésta como la incapacidad de satisfacer una cantidad mínima de servicios de energía para sus necesidades básicas.

Es por esto que en enero de **2017 impulsamos el Plan de Vulnerabilidad Energética**, que incorpora nuevas medidas y refuerza las líneas de trabajo que ya existían para dar una respuesta proactiva y enfocada a la generación de soluciones para el colectivo vulnerable. El Plan pretende reforzar el modelo de competitividad sostenible y responsable de la Compañía y posicionar a la empresa como un referente ante la lucha contra la pobreza energética, velando por una mejor coordinación entre las partes para identificar y dar una respuesta conjunta a los casos de vulnerabilidad energética.

Nuestro plan no solo muestra un compromiso real en línea con nuestra visión de la responsabilidad corporativa, sino que también busca contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible marcados por la ONU, unos objetivos que hemos asumido como propios. Es, además, un elemento clave para contribuir a alcanzar la meta establecida en 2030 de garantizar el acceso universal a servicios energéticos asequibles, fiables y modernos, y de duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética.

## Plan de Vulnerabilidad Energética de Gas Natural Fenosa

El Plan de Vulnerabilidad de Gas Natural Fenosa está fundamentalmente dirigido a personas que se encuentran en situación de "pobreza energética", entendida como la incapacidad de un hogar para satisfacer un mínimo de servicios energéticos. Esto se refleja en la imposibilidad de afrontar el pago de los suministros y, en cuestiones estructurales, como el mal estado de la vivienda en términos de aislamiento térmico, o el uso de sistemas deficientes de calefacción. Esta situación de desigualdad energética en España se refleja también en otros indicadores socio-demográficos. Andalucía, Castilla-La Mancha, Extremadura y Murcia son las cuatro regiones con mayor incidencia de pobreza energética. De la misma forma, los indicadores de gasto señalan que existe más riesgo en zonas rurales, en personas de nivel educativo inferior, en desempleados, o en personas mayores.

La razón que nos ha llevado a trabajar intensamente con este colectivo es clara: como una de las empresas energéticas de referencia en España, creemos que somos un actor clave y fundamental para trabajar en erradicar la vulnerabilidad energética de nuestro país. Si bien las empresas energéticas no podemos ser la solución al problema, debemos contribuir a paliar los efectos del mismo, y esforzarnos por mejorar la coordinación entre las partes, con especial foco en el intercambio de información con los Servicios Sociales, puesto que permite la identificación de los clientes vulnerables.

Gas Natural Fenosa ha sido la primera energética española que ha desarrollado un plan para luchar contra esta problemática social. Aunque llevamos trabajando a favor de la vulnerabilidad energética desde 2014, con actuaciones de prevención, mediante

la firma de convenios con gobiernos locales y regionales, y actividades de sensibilización con la participación en foros y mesas sobre pobreza, con el Plan de Vulnerabilidad hemos intensificado estas actuaciones, implantándolas en todo el territorio nacional desde enero de 2017.

Así, el Plan de Vulnerabilidad Energética, aprobado por el Consejo de Administración de la compañía e impulsado desde la alta dirección de la misma, tiene como objetivo reforzar y sistematizar la gestión de los clientes vulnerables y ayudar a los Servicios Sociales y entidades del Tercer Sector de nuestro país en su labor con estos colectivos. La compañía ha destinado una inversión anual de 4,5 millones de euros y un equipo de 60 empleados para implementar las iniciativas del plan; un conjunto de más de 20 medidas tanto de carácter operativo como social. Se han reforzado las estructuras de Servicio al Cliente y de la Fundación Gas Natural Fenosa, estableciéndose además un Comité de Dirección que velará por el cumplimiento del plan. En este sentido, se ha creado la Unidad de Atención a la Vulnerabilidad, un área específica dentro de la compañía para atender a todos aquellos casos de clientes que puedan encontrarse en situación de vulnerabilidad. Dentro de la compañía, el Grupo de Gestión de Colectivos Especiales hace un seguimiento específico de estos clientes.

Como parte de las **medidas operativas**, se ha desarrollado la atención a la vulnerabilidad en todos los ámbitos, habilitando canales específicos:

- **Teléfono para clientes vulnerables:** el 900 724 900 es gratuito, y está disponible las 24 horas todos los días de la semana. En sus primeros meses de actividad, desde el pasado enero, se han atendido llamadas de 50.000 clientes en

temas relacionados con la vulnerabilidad. Además, hemos llamado proactivamente a todos aquellos clientes que ya teníamos protegidos para llevar a cabo una revisión de sus contratos y facturas. Con este asesoramiento se pretende conseguir, en la medida de lo posible, un ahorro para estos clientes. Más allá de crear un teléfono específico, todos los canales de atención de los que ya disponía la compañía (como pueden ser los centros de atención presencial) están sensibilizados y formados para poder asesorar a los clientes vulnerables.

- **Canales de atención para los Servicios Sociales:** la compañía ya disponía de un correo para el intercambio de información con los Servicios Sociales municipales, y con el nuevo Plan se ha reforzado este con un teléfono gratuito. En lo que va de año, entre ambos canales se han atendido más de 25.000 comunicaciones.
- **Atención al Tercer Sector:** las ONGs, Fundaciones, y otras entidades sin ánimo de lucro, también juegan un papel importante en cuestiones de vulnerabilidad, y a raíz del Plan, la compañía está intensificando la colaboración con estas entidades, como se explica más adelan-

te. También se han habilitado un teléfono gratuito y un email para intercambiar información con el Tercer Sector, y poder resolver dudas sobre los proyectos en los que trabajamos conjuntamente.

Además de los canales de atención, se está haciendo un esfuerzo constante por adaptar la operativa de la compañía a las necesidades de los clientes vulnerables. En este sentido, se ha planteado una **política de fraccionamiento** específica para este colectivo, que permite flexibilizar los pagos pendientes hasta en dos años, sin cuota inicial ni intereses. También se han aumentado las **comunicaciones con los clientes** en los casos de impago, con el objetivo de informarles sobre las ayudas disponibles, y ponerlas a su disposición.

Convencidos de la importancia de trabajar de manera conjunta, hemos ampliado nuestra **participación en mesas, foros y grupos de trabajo** sobre pobreza energética, y seguimos firmando **acuerdos para la protección de clientes vulnerables**, que nos permitan agilizar la gestión de estos casos. Además, Gas Natural Fenosa sigue impulsando un **registro único** compartido que nos ayude a todos los implicados a unificar criterios para poder ser

### ¿Cómo se realiza el asesoramiento a clientes vulnerables?

La clave del asesoramiento es conocer la situación del cliente, tanto a nivel contractual como en cuanto a la situación de sus suministros, el equipamiento de la vivienda y los hábitos de consumo. Esto nos permite:

- Revisar y adecuar la tarifa y potencia contratadas, para conseguir un ahorro en factura, y asesorar al cliente sobre sus hábitos de consumo para mejorar la eficiencia
- Orientar al cliente sobre el Bono Social eléctrico, si cumple requisitos para ser beneficiario, ya que, actualmente, supone un descuento del 25%
- En el caso de que haya servicios de mantenimiento contratados, informar al cliente sobre las coberturas que suponen, y valorar un posible cambio

## Medidas operativas

Josep Codorniu, director de Servicio al Cliente: *"La compañía siempre ha sido sensible al tema de la vulnerabilidad energética. Hemos incorporado medidas nuevas y reforzado lo que ya hacíamos. La prioridad es asegurar que los clientes que se encuentran en situación de vulnerabilidad tengan el suministro garantizado y que les podamos ayudar con todas las herramientas de las que dispone la compañía para que puedan salir de esta situación. Los servicios sociales nos informan de casos de clientes, que también pueden llegarnos directamente a través de los canales de atención. Una vez hecha esta detección preventiva, ponemos a disposición del cliente todas las medidas necesarias para facilitarle el pago".* Las medidas son:

- Asesoramiento proactivo de condiciones contractuales y nuevas políticas de fraccionamiento de recibos, eliminando la cuota inicial y ampliando el período de devolución hasta dos años.
- Ampliación de los términos de la gestión de pagos y comunicaciones a los clientes que se encuentran en situación de impago.
- Puesta en marcha de una unidad específica de Atención a la Vulnerabilidad, así como un Grupo de Gestión de Colectivos Especiales.
- Líneas de teléfono gratuitas para atender a clientes en situación de vulnerabilidad (900 724 900) y para los servicios sociales municipales (900 104 559).
- Apoyo a los servicios sociales, porque es el ámbito en el que recae la mayor parte de la labor de ayuda al público más vulnerable.
- Formación para sensibilizar a los equipos y empresas colaboradoras sobre posibles situaciones de vulnerabilidad.

más ágiles y efectivos en la identificación y seguimiento de aquellas personas que se encuentren dentro de los parámetros de pobreza energética.

Adicional a la vertiente operativa, nuestro Plan de Vulnerabilidad incluye un conjunto de **medidas sociales** lideradas por la Fundación Gas Natural Fenosa en colaboración con entidades del Tercer Sector y las administraciones públicas. Destaca la creación de la **Escuela de Energía**, que nace con la misión de formar y sensibilizar en temas energéticos especialmente relacionados con la vulnerabilidad a personas que trabajan día a día con este colectivo, para darles apoyo en su lucha contra la vulnerabilidad. Entre los "alumnos" de la Escuela hay trabajadores sociales tanto de la administración pública como de entidades de acción social, centros cívicos, miembros del tejido asociativo, coordinadores de asociaciones, ONGs y Fundaciones, pero también se ha abierto la posibilidad a profesores de escuelas en territorios con especial riesgo, trabajadores sociales que actúen

en los domicilios de clientes, e incluso al propio colectivo vulnerable. Se trata de una Escuela itinerante que, imparte sus talleres en toda España y, en la medida de lo posible, adapta sus contenidos a las necesidades de cada taller, siempre con una premisa común: dar un enfoque lo más práctico, útil y ameno posible. En cuatro meses ya han pasado por nuestra Escuela de Energía más de 100 personas, a las que hemos formado en temas tan diversos como:

- la factura energética, y sus principales conceptos, para poder conocer las posibilidades de optimización.
- el estado de la vivienda de cara a la eficiencia energética.
- el uso de la energía en el hogar y los hábitos para un consumo más eficiente que derive en ahorro.
- El Bono Social y otras ayudas disponibles.

Además, para poder coordinar las iniciativas sociales y ponerlas en marcha con los colectivos más desfavorecidos, la Fundación ha firmado **convenios con Cáritas y Cruz**

**Roja**, que se empiezan a materializar en proyectos de colaboración a nivel nacional, como es el **voluntariado corporativo** con usuarios de estas entidades a los que se da un asesoramiento energético. Gas Natural Fenosa ya contaba con un programa que permitía a los empleados participar como voluntarios en diferentes acciones. Con la puesta en marcha del plan, el voluntariado corporativo amplía su ámbito de actuación para ayudar al colectivo vulnerable en cuestiones energéticas. La solidaridad y el compromiso es lo que mueve a nuestros voluntarios, a los que se les da la oportunidad de asesorar directamente a personas en situación de vulnerabilidad energética en temas como la contratación, la facturación, la mejora de condiciones, el ahorro y la eficiencia energética dentro del hogar. Para esto, los voluntarios (tanto de la compañía como de las entidades con las que colaboramos), cuentan también con el apoyo formativo de la Escuela de Energía.

La Fundación, que siempre ha trabajado en pro de la eficiencia energética, impulsa tam-

bién medidas de **rehabilitación de viviendas de colectivos vulnerables**. Según los expertos, mejorar la eficiencia energética de las viviendas y apostar por la sensibilización social para impulsar hábitos de ahorro energético, son medidas que pueden contribuir a reducir el impacto de la pobreza energética sobre la sociedad. El 80 por ciento de los 25 millones de viviendas que hay en España carece de un aislamiento adecuado. El 70 por ciento de las pérdidas de energía se produce a través de la fachada o cubierta que, si están mal aisladas, permiten el traspaso de frío y calor entre el interior y el exterior de las viviendas, no protege eficazmente del ruido exterior y puede ser causa de infiltraciones de agua y condensaciones en paredes y techos. Un adecuado aislamiento del edificio puede reducir el consumo energético en hasta un 40 por ciento y mejora considerablemente el confort, bienestar y habitabilidad de las viviendas. De la mano de Margarita de Luxan, arquitecta, catedrática de la Universidad Politécnica de Madrid y con amplia experiencia en cuestiones de eficiencia energética, la Fundación Gas Natural Fenosa ha realizado un estudio de "rehabilitación exprés". El resultado son más de

70 medidas de rehabilitación de bajo coste que supondrán mejoras en las viviendas y, por tanto, un incremento en la calidad de vida de los clientes vulnerables. Se trata de una publicación con un enfoque práctico y muy didáctico, en el que se explica en detalle cada medida, así como los materiales y pautas necesarios para implementarla.

Como parte de las medidas enfocadas en la colaboración con el Tercer Sector, se abrió una **línea de ayudas económicas para entidades sociales** que trabajan con colectivos vulnerables y los canales de atención que hemos mencionado.

Gracias a este conjunto de medidas, operativas y sociales, a día de hoy podemos afirmar que el 94% de nuestros clientes en el territorio español se encuentran protegidos para que en ningún caso se vean privados de sus necesidades energéticas.

### Carácter social del plan de vulnerabilidad

El impacto social del Plan de Vulnerabilidad puesto en marcha por Gas Natural Fenosa

es notorio, puesto que las medidas contemplan un ecosistema integral que va más allá del propio negocio y los clientes de la compañía, involucrando a otros agentes como la administración pública, el Tercer Sector, y los propios empleados y empresas colaboradoras. El impacto social del plan se articula en 4 aspectos clave:

#### Ayudamos a reducir la desigualdad de aquellas personas que sufren pobreza energética

El principal objetivo del Plan de Vulnerabilidad Energética es garantizar el suministro de energía mediante la localización y ayuda a familias que se encuentren en situación de pobreza energética, a raíz de la cual se pueden poner en marcha todas las líneas de ayuda. Generamos cambios que benefician a colectivos desfavorecidos de la sociedad.

#### Nos posicionamos como agente catalizador de la lucha contra la pobreza energética en España

Mediante convenios con las administraciones públicas y ayuntamientos, se identifica a las personas en riesgo de vulnerabilidad energética para ayudarlas mediante el aná-

### Medidas sociales

Martí Solà, director general de la Fundación Gas Natural Fenosa, sobre el papel de la Fundación en este Plan de vulnerabilidad: *"Hemos creado un proyecto estratégico para paliar y reducir la pobreza energética en nuestro país. Los empleados también podrán colaborar en este proyecto a través de un voluntariado corporativo, trabajando conjuntamente con las entidades que proporcionan atención directa a los clientes vulnerables. En este proyecto es muy importante la formación, y por eso es esencial la nueva Escuela de Energía, en la cual explicaremos hábitos de consumo eficiente en el hogar para ahorrar en la factura, tanto de luz como de gas. Otro objetivo de esta nueva escuela es mejorar el confort de las viviendas"*. Las medidas sociales se centran en:

- Fomentar convenios con entidades sociales que trabajen con personas vulnerables, para que puedan desarrollar iniciativas de eficiencia energética y seguridad en los hogares de este colectivo.
- Apertura de una Escuela de Energía que permite formar en temas energéticos a todos los agentes implicados.
- Activación de un programa de voluntariado corporativo energético en colaboración con diferentes entidades.
- Puesta en marcha de un proyecto de rehabilitación exprés, que permite hacer mejoras de bajo coste en el interior de las viviendas y mejorar la eficiencia energética de colectivos vulnerables.
- Línea de teléfono gratuita para entidades del Tercer Sector (900 444 000) que desarrollen acciones contra la pobreza energética.

lisis conjunto de la información con la que contamos, llevando así a cabo una labor social conjunta entre los organismos públicos, el Tercer Sector y nuestra empresa para poder garantizar que las diferentes actuaciones se ponen al servicio de aquellas personas que más lo necesiten.

### **Apoyamos a entidades e instituciones que velan por los derechos de personas en riesgo de exclusión social**

A través de la Fundación, dotamos económicamente a las entidades del Tercer Sector, lanzando una línea de ayudas para aquellas que trabajan con personas vulnerables, con el objetivo de que tengan recursos adicionales para desarrollar iniciativas de eficiencia energética y seguridad en los hogares. Además, a través de la citada Escuela de Energía se apoya a estos actores a nivel formativo, y se asesora y forma al personal de los Servicios Sociales en vulnerabilidad energética.

### **Unimos el esfuerzo de nuestros empleados para dar el mejor servicio a los clientes que más lo necesitan**

La Fundación impulsa, coordina y financia también el programa de voluntariado corporativo solidario. Este programa ya ha dado sus primeros pasos con muy buena acogida y una perspectiva ilusionante; únicamente en la prueba piloto, 10 voluntarios asesoraron a más de 30 familias sobre 50 contratos de energía. En poco tiempo estará desplegado a todos los empleados de la compañía y todo el territorio nacional. Además, la compañía quiere extender el compromiso con los clientes vulnerables también a las empresas colaboradoras, con proyectos como la detección proactiva de situaciones de riesgo de exclusión por parte del personal de operaciones. La participación de nuestros empleados y colaboradores no solo es fundamental para el programa, es también una forma de aumentar su

orgullo de pertenencia a la empresa y su compromiso e implicación con la misma. Toda la actividad se difunde mediante comunicación interna, *workshops* y otras acciones de sensibilización.

### **Carácter innovador del Plan de Vulnerabilidad**

Gas Natural Fenosa busca la innovación en todos los ámbitos que abarca la empresa, siendo la responsabilidad corporativa uno de los más importantes. El Plan de Vulnerabilidad Energética es un proyecto que nace de la necesidad de ayudar a personas en situación de pobreza energética y se posiciona como el primero de estas características en el territorio español. El proyecto no solo es innovador por tratar de paliar la pobreza energética del país, sino que lo es también por sus características como iniciativa de RSC. No hay ninguna compañía en el sector que disponga de un plan con una dotación económica igual, un modelo de gestión transversal que garantice su implantación en el día a día de la organización, y que además esté perfectamente coordinado con la Fundación y disponga de un programa de voluntariado para sus empleados.

El Plan es pionero en su conjunto, pero también lo son muchas de las medidas que en él se recogen. Iniciativas como la Escuela de Energía, el estudio de medidas de bajo coste para implantar en viviendas vulnerables o la creación de una Unidad de Atención a la Vulnerabilidad con el objetivo de hacer un seguimiento de todos aquellos casos de clientes que puedan encontrarse en situación de riesgo, dan muestra del carácter innovador del mismo.

Es, además, la primera vez en el país que una compañía energética se presenta como el punto de unión entre los diferentes elementos que conforman la red de ayuda a la

pobreza energética. El registro único compartido que estamos intentando conformar promueve un arco de eficiencia para la ayuda y la colaboración mutua entre los principales elementos implicados nunca visto.

### **Valor empresarial del Plan de Vulnerabilidad Energética**

El impacto del Plan de Vulnerabilidad Energética en términos empresariales se apalanca en dos ejes clave, fundamentalmente de carácter intangible, pero de alto valor estratégico:

- **Mejora de la relación con grupos de interés clave y control de riesgos de reputación**

Las medidas del Plan nos permiten seguir mejorando nuestro trato con los clientes, lo que ineludiblemente conlleva a la fidelización de los mismos en el largo plazo. De la misma forma, nos ayuda a construir relaciones de confianza con grupos de interés clave para la estrategia empresarial, como la administración pública y las entidades del Tercer Sector. Asimismo, todos los compromisos adoptados en el Plan constituyen una vía de gestión y control del riesgo reputacional, en la medida en que elimina los casos en los que alguna familia vulnerable vea interrumpidos los suministros energéticos en su hogar.

- **Mejora de la imagen social y de la percepción de Gas Natural Fenosa como empresa responsable y comprometida socialmente.**

El cumplimiento de los compromisos adquiridos nos permite gozar de una mayor confianza social y percepción de buen ciudadano corporativo, en línea con nuestra visión y valores. Pretendemos, por tanto, demostrar nuestro empeño en el cumplimiento de nuestros compromisos generales en materia de sosteni-

bilidad recogidos en nuestra Política de Responsabilidad Corporativa: excelencia en el servicio, compromiso con los resultados, gestión responsable del medio ambiente, interés por las personas, seguridad y salud, cadena de suministro responsable, compromiso social e integridad y transparencia.

Para dar seguimiento a las medidas del plan se creó el Comité de Dirección de Vulnerabilidad y el Comité Operativo de Pobreza Energética, en el que participan miembros clave de la compañía de las áreas implicadas (Servicio al Cliente, Fundación, Comunicación, Regulación, Servicios Jurídicos o Sistemas, por mencionar algunas). Este Comité es clave para hacer realidad el Plan en la operativa de la Compañía: coordina propuestas de actuación, impulsa el propio plan, y hace seguimiento regulatorio y de novedades sobre Pobreza.

El Plan de Vulnerabilidad Energética está completamente alineado con la misión corporativa de la compañía, que expresa nuestro objetivo de atender las necesidades energéticas de la sociedad ofreciendo productos y servicios de calidad respetuosos con el medio ambiente; y con los valores que guían nuestra forma de actuar: orientación al cliente, compromiso con los resultados, sostenibilidad, interés por las personas, responsabilidad social e integridad. Está también estrechamente relacionado con nuestro *core business*. La pobre-

za energética es un problema que afecta directamente al sector en el que trabajamos como empresa y el grupo de interés que lo sufre son quienes más nos importan: nuestros clientes.

### **El impacto del Plan de Vulnerabilidad de Gas Natural Fenosa en datos**

Las medidas puestas en marcha y los esfuerzos de Gas Natural Fenosa contra la pobreza energética en España también se reflejan en números. Desde 2014 hemos evitado el corte de energía a más 29.000 familias en situación de pobreza energética de más de 1.500 poblaciones de todo el país, cuya situación nos ha sido trasladada desde las administraciones.

Hasta la fecha, hemos firmado ya 20 convenios en 13 Comunidades Autónomas entre las que se encuentran los gobiernos y algunos ayuntamientos de Cantabria, Galicia, Castilla y León, Castilla la Mancha, Comunidad de Madrid, Extremadura, Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña, Navarra, La Rioja, Aragón y el País Vasco. Anclada en los acuerdos que actualmente tenemos y en la cooperación e intercambio de información con los Servicios Sociales municipales, nuestra política proactiva contra la pobreza energética cubre y protege a más del 94% de nuestros clientes en España, tal como mencionamos anteriormente.

Gracias a este refuerzo de los canales de intercambio de información con las administraciones, desde enero de 2017 se han detectado ya otras 16.000 familias que pudieran estar en situación de vulnerabilidad energética. Esta comunicación fluida unida a nuestra proactividad a la hora de asesorar a los clientes en situación de vulnerabilidad también nos ha permitido incrementar, en este último año, la aplicación del bono social a colectivos de especial riesgo como desempleados o pensionistas.

El apoyo de Gas Natural Fenosa desde la Unidad de Atención a la Vulnerabilidad también arroja datos positivos ya que, desde el mes de enero de este año se han atendido 50.000 llamadas de personas que pudieran estar en situación de riesgo de vulnerabilidad. A todo ello hay que sumar la actuación de los empleados a partir del programa de Voluntariado Energético: los trabajadores de Gas Natural Fenosa han asesorado a unas 30 familias en alrededor de 50 contratos, y otras cuestiones clave para el ahorro energético y hábitos de consumo así como información sobre ayudas sociales (bono social, tramitación de vulnerabilidad o tarifas especiales) en cada caso concreto. Por otro lado, la Escuela de Energía de la Fundación Gas Natural Fenosa ya ha celebrado los primeros talleres dirigidos a familias vulnerables con el fin de asesorar y mejorar la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad energética con muy buenos resultados y gran acogida de los mismos. ■