

**CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD
FORAL DE NAVARRA E IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. E IBERDROLA
COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. (IBERDROLA) PARA LA
PROTECCIÓN DE LOS CLIENTES DE NAVARRA QUE SE ENCUENTREN EN SITUACIÓN DE
VULNERABILIDAD**

En Pamplona-Iruña, a 21 de enero de 2016

REUNIDOS

De una parte, D. Miguel Laparra Navarro, Vicepresidente y Consejero de Derechos Sociales del Gobierno de Navarra, en nombre y representación de la Comunidad Foral de Navarra, según resulta del Decreto Foral de la Presidenta de la Comunidad Foral de Navarra 8/2015, de 22 de julio, por el que se establece la estructura departamental de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

De otra parte, D. Juan Aurrecoechea Salamero, en calidad de Delegado Comercial en la Comunidad Foral de Navarra, en nombre y representación de Iberdrola Clientes, S.A.U. e Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U, en adelante referidas conjuntamente como IBERDROLA, en virtud de las facultades de representación conferidas en las escrituras públicas otorgadas ante el Notario de Madrid, D. Miguel Ruíz-Gallardón García de la Rasilla, con fecha 16 de marzo de 2015 y con los números 1655 y 1653 de su Protocolo, respectivamente.

Las Partes, reconociéndose recíprocamente la capacidad necesaria para suscribir el presente Convenio,



EXPONEN:

- I. La Administración de la Comunidad Foral de Navarra, en ejercicio de la competencia exclusiva en materia de asistencia social atribuida por el apartado 17 del artículo 44 de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, y para hacer efectivo el principio de solidaridad y evitar situaciones de exclusión social, considera necesario realizar un esfuerzo específico encaminado a asegurar a las personas residentes en su territorio cuyos recursos resulten insuficientes para hacer frente a gastos específicos el acceso continuado al suministro de electricidad y de gas.

- II. Por su parte, IBERDROLA está firmemente comprometida con la protección de los consumidores en situación de vulnerabilidad, razón por la que, adicionalmente al estricto cumplimiento de sus obligaciones de conformidad con el vigente marco normativo en la materia, y como expresión de los principios de solidaridad y de servicio a la comunidad que inspiran su actuación empresarial y en el marco de los compromisos derivados de su responsabilidad social, ha mostrado su disposición a suscribir con las Administraciones Públicas convenios encaminados a extremar la protección de tales consumidores.

En consecuencia, ambas partes asumen el compromiso de llevar a buen fin los objetivos de mutuo interés mencionados, y en su virtud convienen las siguientes:



CLÁUSULAS

PRIMERA.- Objeto del presente Convenio

El presente Convenio tiene por objeto establecer los mecanismos de coordinación entre la Administración de la Comunidad Foral de Navarra 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, en su caso, la Administración pueda conceder al Beneficiario para el pago de la factura o de las facturas de que se trate.

SEGUNDA.- Beneficiarios

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 Navarra que, previa valoración técnica y a solicitud de los servicios sociales correspondientes y en atención a sus circunstancias objetivamente constatadas de extrema vulnerabilidad económica, puedan ser objeto de ayuda económica por parte de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

1. 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.
2. 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

1. Cuando la Administración de la Comunidad Foral, a través de los servicios sociales de base competentes detecte el caso de una persona o familia en situación de vulnerabilidad cuyos recursos resulten insuficientes para el pago de determinadas facturas de electricidad y/o de gas, realizará una valoración técnica de la situación en que se encuentra esa persona o familia para determinar, previa instrucción del expediente preceptivo conforme a las previsiones del Decreto Foral 168/1990, de 28 de junio, por el que se regulan las prestaciones y ayudas individuales y familiares en materia de servicios sociales y de la Resolución 3422/2005, de 9 de agosto, del Director Gerente del Instituto Navarro de Bienestar Social, por la que se establecen los conceptos, requisitos y cuantías máximas y procediendo a aplicar en la valoración y concesión de ayudas extraordinarias por parte de la Sección de Inclusión Social, si puede resultar beneficiaria de una prestación económica destinada a la satisfacción de la deuda derivada del suministro eléctrico y/o del gas.
2. El inicio del expediente administrativo por los servicios sociales de base correspondientes/la Sección de Garantía de Ingresos y Prestaciones Económicas se pondrá inmediatamente en conocimiento de IBERDROLA, previa autorización del posible beneficiario de la ayuda, mediante correo electrónico dirigido a clientes_vulnerables@iberdrola.es, identificando la dirección 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 para las que se ha solicitado la ayuda.
3. En caso de existir otras facturas pendientes de pago al margen de las comunicadas, IBERDROLA lo pondrá en conocimiento de los servicios sociales de base correspondientes/la referida Sección para su inclusión, si procede, en la prestación económica.



4. IBERDROLA se obliga a mantener el suministro de electricidad y/o gas a dicho Beneficiario a partir del momento en que reciba la comunicación de inicio del expediente administrativo de ayuda extraordinaria para el pago de la factura o facturas adeudadas, o en el caso de que 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.
5. Esta situación se mantendrá durante un máximo de tres (3) meses desde el envío al cliente del requerimiento fehaciente de pago previsto en la normativa eléctrica (artículo 85 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre) y de gas (artículo 57 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre), o desde la fecha de la solicitud de reposición en el caso de suministros suspendidos, para dar tiempo a la gestión y pago de la ayuda.
6. 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 de reconexión que pueda exigir el distribuidor en los suministros suspendidos.
7. Una vez efectuado el pago a IBERDROLA por parte del Beneficiario de las facturas deudoras objeto de la ayuda, éste deberá aportar justificante del referido abono al servicio social de base correspondiente o a la Sección de Garantía de Ingresos y Prestaciones Económica para que ésta, a su vez, comunique dicha circunstancia a IBERDROLA mediante correo electrónico dirigido a clientes_vulnerables@iberdrola.es.
8. Si transcurrido el plazo establecido en el apartado 5 de esta cláusula, por parte del Beneficiario no se hubiera producido el pago de la totalidad del importe de las facturas para cuyo abono se ha obtenido la ayuda pública establecido en el párrafo anterior, IBERDROLA procederá a reactivar el proceso de suspensión del suministro.



9. 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.
10. En los casos en los que un potencial Beneficiario del Convenio se dirija directamente a IBERDROLA por cualquiera de sus canales de atención a clientes para solicitar acogerse al Convenio, IBERDROLA le facilitará la información básica sobre la operativa del Convenio y los datos de contacto de los servicios sociales de base correspondientes para que pueda tramitar dicha solicitud.
11. IBERDROLA se ofrece a facilitar a la Administración de la Comunidad Foral asesoramiento, información y formación sobre distintos aspectos relacionados con el ahorro del consumo eléctrico y de gas.

CUARTA.- Financiación

La Administración de la Comunidad Foral de Navarra no asume ningún compromiso económico con IBERDROLA, por lo que este convenio no tiene coste directo para la misma, siendo el gasto derivado el que resulte del reconocimiento en el correspondiente expediente administrativo, en aplicación de la normativa vigente, de las ayudas extraordinarias a los beneficiarios.

QUINTA.- Protección de datos de carácter personal

1. Ambas Partes se comprometen a que, en las actuaciones que realicen en cumplimiento del presente Convenio, se cumpla estrictamente la legislación reguladora de la protección de datos de carácter personal.

AA



2. La información relativa a los Beneficiarios tiene carácter confidencial, obligándose IBERDROLA a que únicamente accedan al mismo 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 ejecución de lo previsto en el mismo.
3. La Administración de la Comunidad Foral recabará el consentimiento del Beneficiario 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 a dicha Administración pública los datos necesarios durante la vigencia del Convenio para el cumplimiento del mismo.

SEXTA.- Aplicación y seguimiento del Convenio

- 1.- Se creará una Comisión de seguimiento del presente Convenio integrada por dos (2) personas designadas 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 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.



SÉPTIMA.- Notificaciones

Las notificaciones relativas al presente Convenio se dirigirán a las personas y direcciones de correo electrónico siguientes:

- Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra:

Doña Josune Legal Erro, Directora del Servicio de Atención Primaria e Inclusión Social de la Dirección General de Inclusión y Protección Social.

jlegaler@navarra.es

- Por IBERDROLA:

Juan Aurrecoechea Salamero

jaurrecoechea@iberdrola.es

OCTAVA.-Vigencia

El presente Convenio de Colaboración surtirá efectos desde el momento de su firma y tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2016, prorrogándose tácitamente por periodos anuales (desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre) si ninguna de las Partes formula denuncia por escrito, y 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.

NOVENA.- Resolución del Convenio

Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula precedente, serán causas de resolución del presente Convenio:

- El mutuo acuerdo de las partes
- La imposibilidad sobrevenida que afecte al cumplimiento de los respectivos compromisos
- El incumplimiento de los mismos imputable a alguna de las partes.





DÉCIMA.- Régimen jurídica y jurisdicción

1. El presente Convenio queda excluido del ámbito de aplicación de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos de conformidad con lo establecido por su artículo 29.2
2. La actuación de las partes se registrá por lo dispuesto en el Convenio y, supletoriamente, por la legislación general reguladora de la actuación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y del suministro de energía.
3. Las controversias que puedan producirse en la interpretación y aplicación del presente Convenio serán conocidas por el órgano competente del orden jurisdiccional contencioso-administrativo.

Y, como prueba de conformidad, se firma el presente Convenio por triplicado ejemplar y a un solo efecto en la fecha y lugar indicados en el encabezamiento.

Por la Administración de la Comunidad

Foral de Navarra

Vicepresidente de Derechos Sociales del

Gobierno de Navarra

Miguel Laparra Navarro

Por IBERDROLA

Delegado Comercial en La Comunidad

Foral de Navarra

Juan Aurrecoechea Salamero