

PAGAR LAS FACTURAS DURANTE EL ESTADO DE ALARMA:

DUDAS SOBRE MORATORIAS: Recibos de la luz, gas y agua

El **Gobierno de España**, consciente de esta situación, ha aprobado un paquete de medidas entre las que **prohíbe a las compañías suministradoras cortar el agua, la luz y el gas** a los hogares españoles.

-Me he quedado sin trabajo o estoy ingresando menos por la crisis del Covid-19, ¿me pueden cortar el agua, la luz o el gas si no pago la factura?

-No. Hasta ahora, la medida de prohibir la interrupción del suministro estaba destinada a la familias más vulnerables de nuestro país. Sin embargo, ahora, también podrán acogerse a ella las familias y personas que dejen de cobrar de manera temporal a causa de la crisis del **Covid-19**. Según el **Ministerio de Transición Ecológica**, esta medida está pensada para el **próximo mes**, pero, se podrá prorrogar en función de cómo vaya desarrollándose el periodo de estado de alarma.

-¿Las compañías de agua, luz y gas me perdonarán la deuda por no pagar las facturas durante el estado de alarma?

-No. Lo que proponen a los ciudadanos son una serie de **moratorias**, que son prórrogas en el plazo del pago de una deuda. En otras palabras, diversas compañías que proporcionan agua, luz o gas van a

flexibilizar los métodos de pago de su suministro. Pero cada empresa es mundo por lo que habrá que investigar cómo le echará una mano la compañía que le dota de estos bienes.

La empresa que me proporciona luz y gas es Iberdrola, ¿cuál será la moratoria que aplique para el pago de mis facturas?

-Si usted tiene contratada esta compañía energética para el suministro de los servicios de luz y gas y necesita realmente una moratoria causada por el Covid-19, **Iberdrola** le ayudará. ¿Cómo? Podrá fraccionar en **doce meses**, sin ningún tipo de coste adicional, los recibos de estos bienes. Ofrece esta ayudada a todos sus clientes, ya sean hogares, pymes y autónomos. Pero, ¡ojo!, debe solicitarlo a través de la web o su teléfono de atención al cliente.

Email: clientes@iberdrola.es

Recuerda tener localizados: Factura de Iberdrola y el DNI del titular del contrato



Atención Cliente

📞 900 225 235

🕒 24 horas



Asistencia Técnica

📞 900 22 45 22

🕒 24 horas

-¿Qué pasa si el que me proporciona la luz y el gas es Endesa?

-**Endesa** la medida que va a tomar es "aplazar" los recibos de **marzo** o lo meses que no pueda pagar su factura a raíz de la crisis del

Covid-19. Debe usted solicitar la moratoria si ahora no puede sufragar su recibo.

web: <https://www.endesa.com/es/te-ayudamos/contactanos/hogares>

Hogares

Te ayudamos también en inglés y catalán.

Asesoramiento a la Contratación

☎ 900 90 68 48

Email

☎ atencionalcliente@endesaonline.com

Atención al Cliente

☎ 800 76 09 09

También te atendemos si llamas desde fuera de España. ⓘ

-Y, en el caso del agua, ¿qué medidas prevén las suministradoras para aliviar a los consumidores del pago de sus recibos durante el estado de alarma?

-El suministro del agua es una competencia municipal. Por lo que es recomendable que se informe en los Servicios Sociales de su **Ayuntamiento una vez pase el esta situación**. Lo que está claro es que, respondiendo a la emergencia nacional y al Decreto del Gobierno, "no podrán cortar el suministro de agua potable mientras dure el estado de alarma", a los usuarios que no hayan podido hacer frente al recibo por encontrarse en situación de vulnerabilidad.

Servicios Sociales Ayuntamiento de El Saucejo. Telef.- 955.82.46.00