

viernes 10 de octubre de 2025

# La Laguna firma con Endesa un convenio social destinado a los consumidores de luz más vulnerables

*Los servicios municipales podrán acceder a la plataforma online gratuita del Programa Confía de Endesa para iniciar un proceso que evitará los cortes de suministro a los beneficiarios de las ayudas*



El Ayuntamiento de La Laguna y Endesa han firmado un convenio de colaboración para la implementación del Proyecto Confía, que permite agilizar la gestión de ayudas sociales destinadas a prevenir cortes de suministro eléctrico por impago a personas en situación de vulnerabilidad. Con ello, La Laguna se convierte en el primer municipio de la provincia de Santa Cruz de Tenerife en sumarse a este acuerdo con Endesa y otorgar una mayor protección a los hogares más vulnerables. La duración de este convenio es de un año, prorrogable por otros cuatro.

La firma del convenio tuvo lugar este jueves de forma telemática y hoy viernes, el alcalde de La Laguna, Luis Yeray Gutiérrez, hizo entrega del convenido rubricado al

director de Atención al Cliente de Endesa en el Territorio Sur, José Antonio Ranea, quien estuvo acompañado del director de Relaciones Institucionales de Endesa en Canarias, José Manuel Valle Feijóo. En el encuentro también tomó parte la concejala de Bienestar Social de La Laguna, María Cruz.

Luis Yeray Gutiérrez considera que este acuerdo “supone un paso destacado para este Ayuntamiento a la hora de seguir apostando por políticas que atiendan a las personas con menos recursos, para garantizar el acceso a los servicios básicos y cubrir sus necesidades más acuciantes”. Para el alcalde, “se demuestra que la colaboración público-privada resulta muy efectiva a la hora de llegar a un mayor número de personas en situación de precariedad”.

Por su parte, José Antonio Ranea ha explicado que el Proyecto Confía se firma con organizaciones sociales y ayuntamientos con el objetivo de agilizar los trámites de abono de facturas de las personas más desfavorecidas, de manera que nadie tenga que sufrir la falta de suministro eléctrico como consecuencia de una situación de vulnerabilidad económica. “Endesa es muy sensible con estas cuestiones y consciente de que suministra un bien de primera necesidad”, manifestó el director de Atención al Cliente de Endesa en el Territorio Sur

## En qué consiste

Gracias a esta herramienta tecnológica, los servicios sociales del consistorio podrán acceder de forma segura y ágil a información sobre facturas vencidas de suministro de las personas usuarias que den su consentimiento, permitiendo una actuación más rápida y eficaz en casos de impago. El sistema permitirá gestionar pagos, aplazamientos, y otras medidas de apoyo, todo ello con plena garantía en la protección de datos personales.

El convenio establece los términos de colaboración entre el Ayuntamiento de La Laguna y Endesa para agilizar los pagos de las ayudas de emergencia otorgadas por los servicios sociales municipales a las personas usuarias de los servicios municipales en situación de vulnerabilidad económica, por las deudas contraídas en relación con el suministro de electricidad y así evitar la suspensión del suministro eléctrico, hasta el momento del pago de la misma, o, en su caso, el restablecimiento del suministro.

El Ayuntamiento de La Laguna es el tercero de Canarias en unirse al Proyecto Confía después de que lo hicieran los de Gáldar y San Bartolomé de Tirajana, ambos en Gran Canaria.

### **Una colaboración autorizada por el cliente**

La colaboración entre Endesa y el Ayuntamiento está perfectamente protocolizada. En primer lugar, los servicios sociales municipales evalúan y determinan la cuantía de la deuda a través de la plataforma Confía, el sistema de gestión online gratuita que permite la comunicación entre los agentes implicados, dejando la trazabilidad de todas las transacciones realizadas. Confía está alojado dentro de la infraestructura de Endesa y automatiza la operativa del proceso de gestión de la denominada pobreza energética y los impagos asociados de los clientes vulnerables, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

El Ayuntamiento es quien tramita el pago como ayuda de emergencia a Endesa, tanto para el pago total de la deuda como de sus abonos aplazados o fraccionados. Con el fin de que el suministro eléctrico no se interrumpa, el Ayuntamiento deberá avisar de su intervención a Endesa tan pronto sea posible a través de la plataforma Confía. Los usuarios vulnerables estarán informados de la situación en la que se encuentran, así como de las obligaciones derivadas.

Todo este proceso contará previamente con la autorización de las personas beneficiarias, quienes serán las que autoricen a los servicios sociales municipales el acceso a los datos administrados por Endesa y que sean necesarios para gestionar la deuda de los usuarios vulnerables con el fin de que no se les corte el suministro eléctrico.

Asimismo, Endesa se compromete con este convenio a dejar en suspenso el corte del suministro eléctrico durante un periodo de treinta días naturales desde el momento en el que recibe la comunicación desde los servicios sociales municipales, en la que se detalla que se está realizando la correspondiente evaluación técnica para determinar si pueden ser beneficiarios de la ayuda pública.

Una vez que Endesa recibe la comunicación del compromiso de pago de parte del Ayuntamiento y mientras este formaliza la ayuda de emergencia, la compañía paraliza el corte de suministro durante seis meses o lo restablece de inmediato en caso de encontrarse cortado.

Tanto Endesa como los servicios sociales estarán siempre en coordinación y en constante intercambio de información con la finalidad de que los beneficiarios de esta acción social puedan disfrutar del servicio de suministro eléctrico con normalidad. Para ello, Endesa informará a los servicios sociales municipales de los requisitos necesarios para acceder al bono social y la eficiencia energética mediante sesiones informativas.

### **Excluido el fraude**

Este acuerdo establecido entre Endesa y el Ayuntamiento de La Laguna impide ser beneficiario a quienes hayan actuado de forma fraudulenta o cuando se comprueba que el cliente vulnerable ha procedido a la manipulación de los equipos de suministro eléctricos.

Asimismo, cuando el usuario vulnerable no es titular del contrato de suministro en su vivienda habitual, los servicios municipales lo comunicarán a Endesa con el fin de que se pueda cambiar la titularidad para la subrogación en derechos y obligaciones en el contrato de suministro.