



Bruselas, 4 de mayo de 2026
(OR. en)

8824/26

ENER 213
FISC 158
ECOFIN 561
COMPET 516
ENV 443
IND 301

NOTA DE TRANSMISIÓN

De: Por la secretaria general de la Comisión Europea, D.^a Martine DEPREZ, directora

Fecha de recepción: 30 de abril de 2026

A: D.^a Thérèse BLANCHET, secretaria general del Consejo de la Unión Europea

N.º doc. Ción.: C(2026) 2852 final

Asunto: RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN de 30.4.2026 sobre la protección de los clientes vulnerables y clientes en situación de pobreza energética frente a las desconexiones energéticas y al planificar y llevar a cabo la eliminación progresiva del gas natural o al desmantelar las redes de distribución de gas natural

Adjunto se remite a las delegaciones el documento C(2026) 2852 final.

Adj.: C(2026) 2852 final



Bruselas, 30.4.2026
C(2026) 2852 final

RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN

de 30.4.2026

sobre la protección de los clientes vulnerables y clientes en situación de pobreza energética frente a las desconexiones energéticas y al planificar y llevar a cabo la eliminación progresiva del gas natural o al dismantelar las redes de distribución de gas natural

{SWD(2026) 126 final}

RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN

de 30.4.2026

sobre la protección de los clientes vulnerables y clientes en situación de pobreza energética frente a las desconexiones energéticas y al planificar y llevar a cabo la eliminación progresiva del gas natural o al dismantelar las redes de distribución de gas natural

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 292,

Considerando lo siguiente:

- (1) La desconexión energética se produce cuando se cortan los servicios energéticos esenciales, como el suministro de electricidad o gas, a un hogar. A menudo es el resultado del impago de facturas, lo que puede atribuirse a una combinación de factores estrechamente relacionados con la pobreza energética, como unos bajos ingresos, unos elevados costes de la energía y un acceso inadecuado a soluciones de eficiencia energética y financiación.
- (2) La protección frente a las desconexiones energéticas y su prohibición en momentos críticos se introdujeron por primera vez en 2009 y se reforzaron mediante la Directiva (UE) 2019/944¹ y aún más mediante la Directiva (UE) 2024/1711² y la Directiva (UE) 2024/1788³, con el objetivo de garantizar que todos los consumidores tengan acceso a servicios energéticos esenciales, con nuevas disposiciones y obligaciones de los suministradores en materia de derechos y protección de los consumidores.
- (3) El acceso a la vivienda y a los servicios energéticos esenciales es una condición previa para el derecho a un nivel de vida digno, tal como se reconoce en los principios 19 y 20 del pilar europeo de derechos sociales y en el Plan Europeo de Vivienda Asequible⁴. Por lo tanto, garantizar la protección frente a la desconexión contribuye directamente a los objetivos sociales de la Unión y a la plena aplicación de este principio.
- (4) Como se destaca en la Comunicación sobre el Plan de Acción para una Energía Asequible⁵, los elevados costes de la energía están limitando la capacidad de un

¹ Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE (DO L 158 de 14.6.2019, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/oj>).

² Directiva (UE) 2024/1711 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, por la que se modifican las Directivas (UE) 2018/2001 y (UE) 2019/944 en relación con la mejora de la configuración del mercado de la electricidad de la Unión (DO L, 2024/1711, 26.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1711/oj>).

³ Directiva (UE) 2024/1788 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, relativa a normas comunes para los mercados interiores del gas renovable, del gas natural y del hidrógeno, por la que se modifica la Directiva (UE) 2023/1791 y se deroga la Directiva 2009/73/CE (DO L, 2024/1788, 15.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1788/oj>).

⁴ Plan Europeo de Vivienda Asequible. Vivienda, Comisión Europea, COM(2025) 1025 final de 16.12.2025.

⁵ Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones titulada «Plan de Acción para una Energía Asequible. Explotar el

número cada vez mayor de europeos para pagar sus facturas energéticas. Esto incluye a los clientes vulnerables, que gastan un porcentaje desproporcionadamente mayor de sus ingresos en energía, y a muchas personas de renta media.

- (5) La presente Recomendación abarca la «pobreza energética», tal como se define en el artículo 2, punto 52, de la Directiva (UE) 2023/1791⁶, y los «clientes vulnerables» a que se refieren el artículo 28 de la Directiva (UE) 2019/944⁷ y el artículo 26 de la Directiva (UE) 2024/1788⁸. La Comisión ha publicado dos recomendaciones⁹ sobre la pobreza energética, que también afectan a los clientes vulnerables.
- (6) El artículo 10, apartado 11, de la Directiva (UE) 2019/944 y el artículo 11, apartado 10, de la Directiva (UE) 2024/1788 exigen a los Estados miembros que velen por que los suministradores de energía faciliten a los clientes domésticos información adecuada sobre las medidas alternativas a la desconexión con suficiente antelación antes de la desconexión prevista. Dichas medidas alternativas pueden referirse a fuentes de apoyo para evitar la desconexión, sistemas de pago anticipado, auditorías energéticas, servicios de consultoría energética, planes de pago alternativos, asesoramiento para la gestión de la deuda o moratorias de desconexión y no supondrán un suplemento de coste para los clientes que deban hacer frente a la desconexión. Ya se aplican prácticas eficaces en toda la Unión, las cuales pueden reproducirse y ampliarse para proteger a los clientes más vulnerables (que, si utilizan un contador de pago previo, podrían verse obligados a optar por la autodesconexión) y garantizar un acceso continuo a la energía.
- (7) La transposición oportuna de las disposiciones de la UE sobre los clientes vulnerables y la pobreza energética, en particular el artículo 28 *bis* de la Directiva (UE) 2019/944 y el artículo 28 de la Directiva (UE) 2024/1788, es esencial para garantizar un enfoque global de la protección de los hogares vulnerables frente a las desconexiones energéticas mediante una gobernanza coordinada y colaborativa a múltiples niveles y con diferentes partes interesadas y el intercambio de mejores prácticas entre todos los agentes afectados.
- (8) La identificación precisa de los clientes vulnerables y de las personas en situación de pobreza energética es fundamental para diseñar medidas de apoyo eficaces. Son necesarias revisiones y actualizaciones periódicas de los datos pertinentes para evaluar si los beneficiarios deben recibir apoyo continuo o si su situación individual ha mejorado, y para dirigir la asistencia específica a las personas necesitadas de manera oportuna.

verdadero valor de nuestra Unión de la Energía para garantizar una energía asequible, eficiente y limpia para todos los europeos» [COM(2025) 79 final].

⁶ Directiva (UE) 2023/1791 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2023, relativa a la eficiencia energética y por la que se modifica el Reglamento (UE) 2023/955 (DO L 231 de 20.9.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/1791/oj>).

⁷ Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE (DO L 158 de 14.6.2019, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/944/2025-10-12>).

⁸ Directiva (UE) 2024/1788 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, relativa a normas comunes para los mercados interiores del gas renovable, del gas natural y del hidrógeno, por la que se modifica la Directiva (UE) 2023/1791 y se deroga la Directiva 2009/73/CE (DO L, 2024/1788, 15.7.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1788/oj>).

⁹ Recomendación (UE) 2020/1563 de la Comisión, de 14 de octubre de 2020, sobre la pobreza energética (DO L 357 de 27.10.2020, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2020/1563/oj>); Recomendación (UE) 2023/2407 de la Comisión, de 20 de octubre de 2023, sobre la pobreza energética (DO L, 2023/2407, 23.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2023/2407/oj>).

- (9) Abordar las causas profundas de la pobreza energética, proteger a los clientes vulnerables y prevenir las desconexiones requiere dar prioridad a las medidas estructurales y a largo plazo a través de la financiación nacional y de la Unión. Estas medidas incluyen la eficiencia energética, el acceso a las energías renovables, la autoproducción y el consumo de energía, el consumo de energía compartida, las comunidades de energía, junto con la promoción de contadores inteligentes y el seguimiento de la energía en tiempo real.
- (10) La información y la orientación fácilmente accesibles, la formación específica, las herramientas sencillas y el compromiso proactivo antes de la desconexión son esenciales para empoderar y proteger a los clientes vulnerables y a los clientes en situación de pobreza energética. Esto mejorará la concienciación y la confianza en los suministradores.
- (11) Las herramientas digitales accesibles, incluidos los datos de consumo de lectura remota, los contadores inteligentes y las herramientas de interacción entre el suministrador y el cliente, permiten detectar señales tempranas de dificultades de pago. La financiación previsible de herramientas de asesoramiento e instrumentos de asistencia transparentes, como las ventanillas únicas que prestan servicios integrados de renovación energética, tal como se establece en la Directiva (UE) 2024/1275¹⁰ relativa a la eficiencia energética de los edificios, es esencial para abordar las necesidades individuales de los hogares vulnerables.
- (12) En determinadas circunstancias específicas y cuando esté claramente dirigido a los hogares vulnerables, el apoyo público específico directo (por ejemplo, subvenciones, vales de energía, programas de apoyo específicos) es una medida importante para ayudar a los clientes vulnerables a gestionar sus facturas de energía y evitar las desconexiones energéticas, de manera complementaria a otras medidas estructurales y duraderas.
- (13) Para proteger a los clientes frente a las desconexiones energéticas, las medidas legislativas pueden incluir prohibiciones estacionales de desconexión, asistencia a los clientes que tengan dificultades con las facturas energéticas y salvaguardias para evitar las consecuencias negativas de los sistemas de pago anticipado, como los costes de instalación y mantenimiento, y garantizar que las tarifas para los usuarios de contadores de pago previo no sean superiores a las de otros clientes de energía.
- (14) El artículo 27 *bis* de la Directiva (UE) 2019/944, introducido por la Directiva (UE) 2024/1711, exige a los Estados miembros que introduzcan un régimen con respecto a los suministradores de último recurso. El artículo 29 de la Directiva (UE) 2024/1788 exige a los Estados miembros que introduzcan un régimen con respecto a los suministradores de último recurso o que adopten medidas equivalentes para garantizar la continuidad del suministro, al menos, para los clientes domésticos. Las disposiciones mencionadas también exigen a los Estados miembros que velen por que, en caso de que un cliente final sea transferido a un suministrador de último recurso, dicho suministrador comunique sus condiciones y garantice la continuidad ininterrumpida del servicio para dichos clientes durante el período necesario para encontrar un nuevo suministrador.

¹⁰ Directiva (UE) 2024/1275 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de abril de 2024, relativa a la eficiencia energética de los edificios (DO L, 2024/1275, 8.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1275/oj>).

- (15) Los suministradores de energía tienen un papel crucial que desempeñar en la protección de los clientes vulnerables y en la prevención de las desconexiones energéticas. Es esencial adoptar procedimientos de desconexión comprensibles, sencillos y graduales que aborden las necesidades y situaciones de estos clientes. Los códigos de compromiso voluntarios en los que participan suministradores, asociaciones de consumidores y gestores de redes de distribución pueden ayudar a evitar las desconexiones energéticas, promover un trato justo y transparente de los clientes y proporcionar el acceso a una información y apoyo claros.
- (16) Para comprender las características y el alcance de la situación de desconexión o de los clientes en riesgo de desconexión, es fundamental supervisar los procesos, las tasas, las causas y las repercusiones de la desconexión, así como las reclamaciones de los clientes domésticos. Esto incluye revisar los plazos de preaviso establecidos por los suministradores de energía y evaluar la disponibilidad y accesibilidad de los planes de pago, así como el nivel de apoyo ofrecido a los clientes vulnerables. Las autoridades reguladoras nacionales desempeñan un papel importante a la hora de recopilar y facilitar información pertinente de conformidad con el artículo 59, apartado 1, letra o), de la Directiva (UE) 2019/944 y, por tanto, son fundamentales para garantizar que todos los clientes estén adecuadamente protegidos y apoyados mediante medidas eficaces.
- (17) Por lo que se refiere a la protección de los clientes vulnerables y clientes afectados por la pobreza energética al planificar y llevar a cabo la eliminación progresiva del gas natural o al dismantelar las redes de distribución de gas natural, el artículo 27 de la Directiva (UE) 2024/1788 exige a la Comisión que proporcione orientaciones a los Estados miembros.
- (18) La reciente volatilidad de los precios de la energía tras la guerra de Rusia contra Ucrania y el posterior cambio hacia importaciones de gas natural licuado más caras ponen de manifiesto la necesidad de acelerar la transición hacia una energía limpia, asequible y producida localmente.
- (19) Varios Estados miembros ya han puesto en marcha estrategias nacionales o regionales de eliminación progresiva del gas natural, reconociendo que esta transición será un proceso gradual y a largo plazo.
- (20) Para garantizar la seguridad energética y la asequibilidad de la energía, los clientes deben estar capacitados para pasar del gas natural a alternativas más limpias y basadas en la electricidad. Si bien los gases renovables pueden desempeñar un papel en determinadas zonas, se espera que gran parte de la actual red de distribución de gas quede obsoleta. Será necesario gestionar el dismantelamiento del servicio y planificar de forma estratégica las inversiones para evitar activos en desuso.
- (21) La protección de los hogares vulnerables y la garantía de un acceso asequible e inclusivo a la energía limpia deben ser un principio rector de los procesos de eliminación progresiva del gas natural. Esto es crucial para garantizar una transición fluida hacia alternativas energéticas más limpias para la mayoría de los clientes en situación de pobreza energética y evitar el riesgo de que el aumento de las tarifas les afecte de manera desproporcionada y los exponga aún más a la pobreza energética.
- (22) Es necesaria una coordinación eficaz entre las autoridades nacionales, regionales y locales, los operadores de gas y otros operadores pertinentes de los sectores de la electricidad y la calefacción y la refrigeración, así como los interlocutores sociales, las organizaciones de consumidores, la sociedad civil y las partes interesadas locales para

garantizar un enfoque común, intersectorial e integrado de la planificación del sistema para la eliminación progresiva del gas natural, basado en hipótesis compartidas para la evolución de la oferta y la demanda de energía en todos los sectores energéticos y desarrollado con la participación de todas las partes interesadas pertinentes. Esta coordinación apoyaría una planificación y aplicación coherentes, en particular para la disponibilidad de recursos adecuados y el acceso a la financiación para las autoridades locales como facilitadores clave, así como el desarrollo de estrategias de red flexibles y transparentes a largo plazo.

- (23) Unos procesos de eliminación progresiva del gas natural mal preparados, comunicados o aplicados corren el riesgo de crear resistencia social y desconfianza respecto a los beneficios de la electrificación y la independencia energética. Por consiguiente, los Estados miembros deben situar a las personas en el centro y basar su trabajo en los principios comunes de protección de los consumidores, transparencia, equidad, accesibilidad, asequibilidad y participación del público.
- (24) Los Estados miembros difieren en su dependencia del gas natural, en las características de su parque inmobiliario, en cómo están aplicando la eliminación progresiva de las calderas de combustibles fósiles de conformidad con el artículo 17, apartado 15, de la Directiva (UE) 2024/1275 y en su capacidad para apoyar a los hogares vulnerables. Deben establecer en sus planes nacionales de renovación de edificios las políticas y medidas para lograr esta eliminación progresiva en 2040. Las rutas nacionales reflejarán las circunstancias nacionales y locales específicas, respetando al mismo tiempo dichos principios comunes.
- (25) Los instrumentos de financiación disponibles a nivel de la Unión pueden utilizarse para apoyar la aplicación justa e inclusiva de la eliminación progresiva del gas natural, como el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, el Fondo de Cohesión y el Fondo de Transición Justa, en consonancia con los principios de complementariedad y simplificación administrativa.
- (26) Para responder a los objetivos del Plan de Acción para una Energía Asequible y al compromiso de la Comisión con la mejora de la legislación, la aplicación y la simplificación¹¹ y la coherencia de las políticas, la presente Recomendación tiene por objeto racionalizar la aplicación a nivel nacional y local proporcionando orientaciones claras y prácticas, evitando cargas administrativas innecesarias y garantizando que las medidas sean accesibles y fáciles de comprender tanto para los particulares como para las autoridades.
- (27) De conformidad con el pilar europeo de derechos sociales y la Estrategia para la Igualdad de Género 2020-2025 de la UE, los Estados miembros deben velar por que el diseño y la aplicación de medidas de eliminación progresiva del gas natural promuevan la igualdad de género y la no discriminación, así como los derechos de las personas con discapacidad.

HA ADOPTADO LA PRESENTE RECOMENDACIÓN:

Se recomienda que los Estados miembros adopten las medidas siguientes:

¹¹ Una Europa más sencilla y rápida: Comunicación sobre la aplicación y la simplificación [COM(2025) 47 final].

Protección de los clientes vulnerables y clientes en situación de pobreza energética frente a las desconexiones energéticas:

I. Transposición, definición e identificación

1. **Garantizar la transposición plena, coherente y oportuna lo antes posible** de todas las disposiciones de la UE sobre clientes vulnerables y clientes en situación de pobreza energética, en particular los artículos 28 y 28 *bis* de la Directiva (UE) 2019/944 y el artículo 28 de la Directiva (UE) 2024/1788, garantizando un nivel equivalente de protección tanto en el sector de la electricidad como en el del gas. Los Estados miembros deben garantizar la coherencia entre los mercados de la energía y que ningún consumidor pierda el acceso a los servicios energéticos esenciales debido a las diferencias normativas sectoriales.
2. **Basar la admisibilidad para el apoyo** a los clientes vulnerables y a aquellos en situación de pobreza energética en datos claros, objetivos, fiables y oportunos que reflejen múltiples dimensiones de la vulnerabilidad. Los datos socioeconómicos, energéticos, climáticos, de edificios, sanitarios y de confort térmico deben integrarse en la evaluación de la admisibilidad y complementarse con fuentes desagregadas (por ejemplo, contadores o sensores inteligentes) y datos institucionales locales. Esto permite desarrollar criterios de admisibilidad que garanticen un enfoque holístico, captando la imagen completa de la situación de un hogar. Cuando proceda, los Estados miembros deben utilizar mecanismos automáticos de admisibilidad mediante el intercambio de datos entre las autoridades pertinentes para reducir la carga administrativa y la estigmatización. Los procesos complementarios de autoidentificación deben seguir siendo sencillos y accesibles a través de múltiples canales (en línea, por teléfono, por correo postal o en persona).
3. **Revisar y actualizar** con frecuencia los criterios de **admisibilidad** y los regímenes de ayuda para garantizar que sigan estando bien orientados y sean eficaces y evitar cualquier utilización de un procedimiento inadecuado. Los datos deben actualizarse periódicamente para reflejar los cambios en la renta, la composición del hogar, el estado de salud o la situación laboral, así como en el resto de los datos a que se refiere la Recomendación 2.

II. Prevención de las desconexiones

4. **Dar prioridad a las medidas estructurales a largo plazo**, como las mejoras de la eficiencia energética, la adopción de energías renovables, el autoconsumo de energía, el consumo de energía compartida y la participación en comunidades de energía, con la ayuda de contadores inteligentes y un seguimiento en tiempo real. Cuando sea necesario, complementar dichas medidas con ayudas públicas directas específicas y temporales, incluida asistencia financiera específica, para ayudar a los clientes vulnerables a gestionar las facturas energéticas y evitar la desconexión.
5. **Mejorar la información y la concienciación de los consumidores** proporcionando orientación y formación claras sobre los derechos y las obligaciones, la alfabetización energética, la facturación, el cambio de suministrador y el apoyo en momentos de dificultad, así como mejorando la percepción de los beneficios existentes y la concienciación sobre ellos. Los Estados miembros deben garantizar una financiación adecuada para las ventanillas únicas y los servicios de asesoramiento que ayuden a los hogares de renta baja y en situación de pobreza

energética, en consonancia con las orientaciones de la Unión sobre servicios de renovación integrados¹².

6. **Introducir mecanismos de alerta temprana para detectar vulnerabilidades:** Los Estados miembros deben animar a los suministradores y a los gestores de redes de distribución a establecer sistemas de identificación temprana de los clientes domésticos en riesgo de impago, sobre la base de anomalías de consumo o atrasos. Estos sistemas deben activar contactos preventivos y de apoyo, asesoramiento energético o derivación a la asistencia social antes de que se emita un aviso formal de desconexión.

III. Protección frente a las desconexiones

7. **Adoptar salvaguardias legislativas adecuadas**, en particular:
 - a) prohibiciones de desconexión estacional y exenciones justificadas desde el punto de vista médico, definidas en función de las condiciones climáticas y sociales nacionales, y prohibición de desconexión durante todo el año para determinados clientes que, por razones de salud, tengan una dependencia crítica de equipos médicos eléctricos;
 - b) asistencia adaptada a los clientes en situación o en riesgo de atrasos, incluidos planes de pago, apoyo a la gestión de la deuda y, cuando esté justificado, alivio de la deuda, así como medidas para limitar o no aplicar las tarifas por desconexión y reconexión;
 - c) normas que garanticen que no se lleve a cabo la desconexión cuando una factura sea objeto de litigio formal y esté pendiente, cuando se esté negociando un plan de pago o cuando el cliente cumpla un plan de pago acordado, dentro de los límites del pleno respeto de los derechos y obligaciones contractuales de las partes; y
 - d) normas que garanticen que los sistemas de pago anticipado no impongan tarifas más elevadas ni costes ocultos y que las deudas pendientes se recuperen mediante procedimientos proporcionados y justos.
8. **Garantizar regímenes eficaces de suministradores de último recurso que aseguren la continuidad del suministro**, limitados a un uso temporal, con una transición automática e inmediata para evitar la interrupción del servicio, y una comunicación y una información transparentes facilitadas a los clientes para garantizar que no se les impongan tasas de impago costosas y tengan acceso a las herramientas y los recursos necesarios para tomar decisiones con conocimiento de causa sobre su suministro energético.
9. **Promover prácticas responsables de los suministradores** fomentando la adopción de procedimientos de desconexión claros y graduales, plazos de preaviso razonables y, cuando sea técnicamente viable, un período de suministro mínimo de electricidad ajustado que sea suficiente para cubrir las necesidades básicas. Los Estados miembros también deben velar por que los suministradores proporcionen asesoramiento personalizado sobre la asistencia en materia de facturas energéticas y

¹² RECOMENDACIÓN (UE) 2026/536 DE LA COMISIÓN, de 10 de marzo de 2026, con orientaciones prácticas sobre los servicios de ventanilla única para la eficiencia energética y la eficiencia energética de los edificios (DO L, 2026/536, 11.3.2026, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reco/2026/536/oj>).

las ofertas más adecuadas, con una comunicación clara en múltiples lenguas y canales.

10. **Fomentar códigos de compromiso voluntarios** entre suministradores, asociaciones de consumidores y gestores de redes de distribución para promover la equidad, la transparencia y la cooperación en la prevención de las desconexiones.

IV. Gobernanza, seguimiento y evaluación

11. **Garantizar una gobernanza coordinada y multinivel** en la que participen las autoridades nacionales y locales, los servicios de apoyo social, los suministradores, los servicios de los defensores del pueblo y las organizaciones de consumidores para compartir mejores prácticas y coordinar intervenciones.
12. **Encargar a las autoridades reguladoras** que supervisen e informen sobre los índices de desconexión, analicen las reclamaciones y evalúen la adecuación de los plazos de preaviso de los suministradores y las opciones de planes de pago.
13. **Desarrollar indicadores exhaustivos y sistemas de recogida de datos** que abarquen tanto las desconexiones como las autodesconexiones, desglosados por características del hogar y situación socioeconómica, género, etnia y salud, a fin de detectar lagunas, evaluar la eficacia de las medidas y orientar las medidas correctoras.
14. **Considerar la posibilidad de ampliar las medidas de prevención y protección contra las desconexiones energéticas** cuando proceda, de modo que se apliquen no solo a los hogares en situación de riesgo, sino también a una categoría más amplia de consumidores que puedan enfrentarse a retos de asequibilidad de la energía, como los hogares de renta baja en riesgo de atrasos o que se enfrentan a perturbaciones repentinas de los ingresos.
15. **Movilizar financiación nacional y de la Unión:** Los Estados miembros deben hacer pleno uso de las diferentes oportunidades de financiación, incluido el Fondo Social para el Clima, para financiar medidas preventivas y de protección contra las desconexiones energéticas, entre ellas medidas estructurales, apoyo específico, herramientas digitales para la actuación temprana y formación para los trabajadores sociales y los consumidores.

Garantizar la protección de los clientes vulnerables y de clientes afectados por la pobreza energética al planificar y llevar a cabo la eliminación progresiva del gas natural o al dismantelar las redes de distribución de gas natural

I. Establecer marcos jurídicos y políticos propicios para una eliminación progresiva del gas natural fluida y justa

16. Garantizar la transposición y aplicación plenas, coherentes y oportunas de las disposiciones de los artículos 13, 55 y 57 de la Directiva (UE) 2024/1788 de manera coordinada y garantizar la coherencia entre los planes nacionales integrados de energía y clima, los planes nacionales de renovación de edificios y las estrategias de calefacción y refrigeración, con vistas a permitir el desarrollo coherente, eficiente y

justo de las redes de electricidad, calefacción y gas en todos los niveles de gobernanza.

17. Diseñar estrategias y políticas de eliminación progresiva del gas natural teniendo en cuenta los beneficios que aportarán a los consumidores y a la sociedad y con vistas a optimizar la trayectoria de los clientes de los hogares afectados.
18. Dar prioridad al ahorro de energía, la renovación de edificios y las soluciones de calefacción limpia como medidas eficientes para proteger a los clientes vulnerables y a los clientes en situación de pobreza energética de la volatilidad de los precios de la energía y de los costes de los combustibles fósiles, incluida la tarificación del carbono.
19. Establecer una planificación y coordinación exhaustivas entre las administraciones nacionales, regionales y locales e implicar a todas las partes interesadas pertinentes, incluidos los operadores de energía, las autoridades reguladoras nacionales, las organizaciones de consumidores, los interlocutores sociales, la sociedad civil y los residentes en todas las fases del proceso de eliminación progresiva del gas natural. Cuando existan tales estructuras, las agencias de energía locales o regionales, u organismos similares, podrán apoyar este proceso, en consonancia con las funciones que se les atribuyan a nivel nacional, regional o local.
20. Dar a todos los agentes pertinentes tiempo suficiente para planificar y aplicar una eliminación progresiva del gas natural, idealmente, al menos, diez años, especialmente en las regiones muy dependientes del gas natural. Los Estados miembros deben dar prioridad a la reducción de la demanda de gas natural mediante la eficiencia energética, la promoción de la electrificación y la adopción de tecnologías limpias, las desconexiones voluntarias y la prohibición de nuevas conexiones de gas, haciendo al mismo tiempo que las alternativas limpias sean más atractivas, en particular mediante la fiscalidad, la eliminación progresiva de las subvenciones a los combustibles fósiles e incentivos específicos para el cambio a tecnologías alternativas.
21. Apoyar tanto las soluciones individuales (como las bombas de calor y la energía solar térmica) como los sistemas colectivos (como los sistemas urbanos eficientes de calefacción y refrigeración, los proyectos compartidos de energía geotérmica o de calor residual), centrándose en la asequibilidad para los hogares y las regiones con bajos ingresos.
22. Capacitar a los municipios para que se conviertan en los principales facilitadores de los procesos de eliminación progresiva del gas natural a escala local. Cuando proceda, utilizar los planes locales de calefacción y refrigeración exigidos por el artículo 25, apartado 6, de la Directiva (UE) 2023/1791 para los municipios de más de 45 000 habitantes como marco operativo para determinar alternativas y apoyar a las comunidades locales.
23. Prestar apoyo técnico y administrativo específico, especialmente a los municipios pequeños y medianos, para superar las limitaciones administrativas y financieras a la hora de planificar y llevar a cabo los procesos de eliminación progresiva del gas natural. Este apoyo debe incluir formación, asistencia técnica conjunta y acceso a los programas de apoyo de la UE.
24. Promover las comunidades de energía y las iniciativas de consumo de energía compartida mediante el establecimiento de normas claras y sencillas, la reducción de los costes y la carga administrativos, la oferta de incentivos financieros y acceso a la

tecnología, y la garantía de la inclusión social en la participación y el reparto de los beneficios.

25. Abordar el problema de la división de incentivos en las viviendas alquiladas armonizando los intereses del propietario y del inquilino a través de medidas reglamentarias, herramientas de financiación específicas e incentivos para la renovación.
26. Eliminar los obstáculos a la renovación de edificios de varias viviendas simplificando el acceso a la financiación y la toma de decisiones para las estructuras en copropiedad. Fomentar las renovaciones agrupadas o a nivel de distrito para lograr economías de escala y mejorar la asequibilidad y el confort.
27. Garantizar la coherencia entre las definiciones de «clientes vulnerables» y «pobreza energética» en todos los sectores del gas y la electricidad, reflejando las políticas sociales y de vivienda nacionales de los Estados miembros.
28. Garantizar que los clientes vulnerables y en situación de pobreza energética que sigan conectados a la red de gas estén protegidos frente a aumentos excesivos de las tarifas. A tal fin, garantizar que las autoridades reguladoras nacionales estén facultadas para establecer directrices para un enfoque estructural de la amortización de los activos que se desmantelan antes de su ciclo de vida inicialmente previsto, y la fijación de tarifas.

II. Mejorar la participación y el empoderamiento de los consumidores

29. Garantizar una comunicación temprana, transparente e inclusiva con los hogares en el contexto de la eliminación progresiva del gas natural. Las estrategias de comunicación y participación deben adaptarse a los diferentes grupos sociales y de renta, en particular a los clientes vulnerables y en situación de pobreza energética.
30. Anunciar las decisiones locales y regionales de eliminación progresiva con al menos diez años de antelación, proporcionando una hoja de ruta predecible de hitos clave, como las prohibiciones de nuevas conexiones, la eliminación progresiva de las subvenciones y el desmantelamiento de la red.
31. Proporcionar a los hogares información clara y accesible sobre las razones, los plazos, los derechos y obligaciones, las medidas de apoyo y los beneficios de la transición, como facturas energéticas más bajas, hogares más saludables y cómodos, una mayor seguridad energética y la mitigación del cambio climático.
32. Garantizar que los hogares estén informados sobre todas las alternativas energéticas viables, incluidos el posible papel de los gases renovables, las soluciones colectivas de calefacción y las vías de electrificación, y sobre los beneficios de la eficiencia energética.
33. Reforzar las ventanillas únicas definidas en las Directivas (UE) 2023/1791 y (UE) 2024/1275, de modo que puedan actuar como puntos de contacto centrales para los hogares para proporcionar conocimientos especializados y apoyo específicos en relación con la eliminación progresiva del gas natural, incluido el apoyo financiero disponible y las opciones no contaminantes para la calefacción y la cocina.
34. Diseñar estrategias de eliminación progresiva del gas natural que combinen mejoras de la eficiencia energética con el despliegue de tecnologías limpias. Los Estados miembros también deben dar prioridad al apoyo a los hogares vulnerables y de renta baja a través de subvenciones, enfoques que vayan más allá de las subvenciones,

financiación inteligente, préstamos a interés bajo y regímenes de apoyo específicos variables para tecnologías limpias vinculados a indicadores de renta o sociales, garantizando la justicia y la equidad social.

III. Seguimiento

35. Informar sobre los avances en la preparación y aplicación de los planes nacionales, regionales o locales de eliminación progresiva del gas natural y sobre el seguimiento de la presente Recomendación a través de las actualizaciones de los planes nacionales de clima y energía, como parte de la evaluación exhaustiva de los planes de calefacción y refrigeración de los Estados miembros y de las estrategias nacionales de renovación de edificios incluidas en ellos, y sobre la base de los planes locales de calefacción y refrigeración.
36. Compartir las mejores prácticas y los datos sobre las repercusiones sociales, la asequibilidad y la protección de los consumidores a través de las iniciativas apoyadas por la Unión: la Plataforma de Asesoramiento sobre la Pobreza Energética y el Pacto de las Alcaldías.
37. Hacer uso de las plataformas existentes de la Unión, como la Plataforma de Asesoramiento sobre la Pobreza Energética y el nuevo espacio común europeo de datos relativos a la energía, para apoyar el seguimiento, garantizar la transparencia y compartir datos comparables sobre el impacto social y energético.
38. Cooperar con la Comisión, las autoridades reguladoras y las partes interesadas de la sociedad civil para garantizar un enfoque coherente, justo e inclusivo en toda la Unión.

Hecho en Bruselas, el 30.4.2026

Por la Comisión
Dan JØRGENSEN
Miembro de la Comisión

