



Para cerrar este apartado dedicado a la energía eléctrica nos parece de interés reseñar como actuación relevante la [queja 16/1889](#) en la que una ciudadana denunciaba la utilización de teléfonos 902 por parte de Endesa para ofrecer información sobre la sustitución de contadores de telegestión.

Habiéndonos interesado por este asunto tanto ante la distribuidora como ante la Administración competente (Secretaría General de Innovación, Industria y Energía) se iniciaron las actuaciones oportunas para ofrecer a los consumidores una línea gratuita para comunicaciones sobre los cambios de contador.

1.11.2.1.2 Suministro domiciliario de agua

Con respecto al suministro de agua podemos destacar que, tras la presentación del Informe Especial “[Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos](#)” en diciembre de 2015, hemos dado difusión de nuestras propuestas en torno a una mejor protección jurídica del consumidor y la garantía de suministro a personas y familias vulnerables.

Como actividad de difusión organizamos unas [Jornadas](#) el 11 de mayo de 2016 en el rectorado de la Universidad de Málaga, que contaron con la participación de expertos, empresas suministradoras, asociaciones de consumidores y del tercer sector de acción social y representantes de las Administraciones públicas.



La propia titular de la Secretaría General de Medio Ambiente y Cambio Climático, órgano directivo que tiene asignadas las competencias en materia de aguas, puso de manifiesto el interés de la Consejería por abordar la reforma del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía. Esta voluntad conocemos que se ha traducido ya en un decidido impulso a los grupos de trabajo que hayan de abordar los distintos contenidos del proyecto normativo y que, confiamos, incluirá muchas de las propuestas de esta Institución en relación con la protección del derecho humano al agua y las garantías de defensa de las personas consumidoras. Esperamos que por fin pueda ver la luz este [Reglamento](#) que está llamado a abordar la regulación del ciclo integral del agua en Andalucía, superando las limitaciones y carencias de la actual normativa.

Algunas de las propuestas que incluíamos en el Informe Especial se han podido concretar por medio de Resoluciones formuladas a las Administraciones competentes en la tramitación de distintas quejas individuales.

Así, en relación a las averías en instalaciones interiores hemos dirigido Sugerencia para la adopción de una tarifa que no penalice el consumo involuntario de agua, obteniendo respuesta favorable del Ayuntamiento de Fuengirola ([queja 14/0870](#)), del Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda ([queja 14/1251](#)), del Ayuntamiento de Sevilla ([queja 14/2508](#)) y del Consorcio de Aguas de la Vega-Sierra Elvira ([queja 14/5750](#)). Con respecto a la misma Sugerencia, dirigida en la [queja 14/4962](#) al Ayuntamiento de Estepona, aún nos encontramos a la espera de respuesta.

El coste tarifario de los consumos derivados de [averías y fugas](#) siguen siendo causa de un número significativo de quejas y son varias las que se han admitido a trámite durante el pasado año (queja 16/0080 con el Servicio Municipal de Aguas de Almería, queja 16/5579 con Emalgesa y queja 16/6492 con el Servicio Mancomunado del Bajo Andarax).

Por otra parte, hemos solicitado a la Secretaría General de Medio Ambiente y Cambio Climático que promueva una modificación normativa que evite la penalización excesiva en la liquidación del canon autonómico de depuración ante supuestos de avería o fuga ([queja 16/1647](#)).



Esta petición ha sido rechazada por el citado organismo alegando los principios de legalidad tributaria y prohibición de interpretación analógica. A su juicio la solución pasaría porque la entidad suministradora corrigiese el consumo excesivo de agua registrado tras la fuga mediante la emisión de nuevas facturas. En este supuesto la entidad suministradora debería solicitar la rectificación de las autoliquidaciones semestrales correspondientes al periodo afectado y de las declaraciones anuales, procediendo entonces la devolución del canon indebido ingresado. La empresa suministradora sería la que asumiera las pérdidas, aplicándose la tarifa específica de 0,25 €/m³ prevista legalmente para pérdidas en redes de abastecimiento.

Consideramos que esta respuesta deja fuera de amparo los supuestos en que las entidades suministradoras no cuentan con una tarifa de averías o cuando, aún disponiendo de la misma, ésta no consista en la reducción de metros cúbicos a facturar sino la aplicación de una tarifa plana en lugar de los bloques progresivos que penalizan el consumo voluntario.

Por otra parte, no nos parece aceptable la propuesta de que sean las entidades suministradoras las que asuman las pérdidas mediante abono de la tarifa correspondiente a pérdidas en redes. Estimamos que esta propuesta es injusta ya que las entidades suministradoras al aceptar que no deben penalizar al abonado por el consumo de agua que se produce a consecuencia de averías involuntarias, están asumiendo parte del coste que supone la entrega del agua en el punto de suministro.

Incluso consideramos que la actual regulación entra en contradicción con el espíritu de la propia Ley de Aguas de Andalucía, en cuya Exposición de Motivos se indica que el canon de depuración tiene carácter progresivo en los usos domésticos, con objeto de desincentivar y penalizar los usos que no responden al principio de utilización racional y solidaria, fomentándose así el ahorro del agua.

De acuerdo con estas consideraciones hemos considerado oportuno elevar la Resolución formulada al titular de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio para obtener su pronunciamiento definitivo.

También nos preocupan las pérdidas de agua que se producen en los casos de fuga en las instalaciones interiores, habiendo instado al Ayuntamiento de Úbeda para que adopte medidas para la adecuada protección de este recurso natural escaso ([queja 16/0084](#)).

Con respecto a los casos de fraude hemos tenido ocasión de señalar al Ayuntamiento de Torrox que considerábamos insuficientemente acreditada la prueba de la manipulación del equipo de medida por parte de la concesionaria del servicio de agua, por lo que solicitábamos la anulación de la correspondiente liquidación y nos encontramos a la espera de su respuesta ([queja 15/4467](#)).

En el caso de la [queja 16/0318](#) se nos suscitaban dudas en torno a la situación del contador de agua y sobre la posibilidad de que pudiéramos encontrarnos ante un supuesto de avería cuya liquidación sería diferente. En este sentido cuestionamos ante Emasesa y la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla -que había resuelto la reclamación- la validez del informe de inspección al faltar un requisito reglamentario como la firma de testigo.

Como resultado de esta actuación la citada Delegación Territorial nos informaba que, a partir de una reciente sentencia que considera la firma de testigo como requisito esencial del acta de inspección, se había emitido informe recomendando la estimación del recurso de alzada formulado por el promotor de queja y que se acordaría en consecuencia en la tramitación de este tipo de reclamaciones por el Servicio de Consumo.

En relación con el derecho humano al agua y la garantía de suministro hemos formulado Resolución a varias entidades suministradoras instándoles a reconocer dicho derecho en sus normas reguladoras, incluyendo la prohibición del corte de suministros a las personas en situación de pobreza hídrica.

En concreto se ha dirigido una Recomendación y varias Sugerencias a Emasesa en la [queja 16/3931](#), promovida por dos Grupos Municipales del Ayuntamiento de Sevilla, siendo aceptadas las mismas por la entidad suministradora.

Entre otras cuestiones se ha solicitado la debida difusión de las ayudas que existen para pago de facturas y que se establezcan los adecuados mecanismos de coordinación con los Servicios Sociales comunitarios.



Igualmente se ha sugerido la incorporación normativa del derecho a un suministro mínimo vital y a las ayudas para personas en situación de precariedad económica con objeto de evitar los cortes, así como de bonificaciones en favor de colectivos que se encuentren en situaciones de desfavorecimiento social y acrediten una situación de precariedad económica. También se sugirió la regulación de un suministro, de carácter excepcional y provisional, para aquellas personas que no pueden acreditar el derecho de disponibilidad de la vivienda pero se encuentran en circunstancias personales o sociales que los Servicios Sociales comunitarios estiman justificadas.

En la [queja 15/1580](#) y en la [queja 16/0185](#) tuvimos ocasión de conocer los **cortes de agua efectuados en vivienda habitual de familias que podrían considerarse en situación de exclusión social** por parte de la empresa concesionaria del servicio en Úbeda. En ambos casos se habría producido una deuda acumulada muy elevada, correspondiente a recibos de agua impagados desde hacía varios años.

Con la información recopilada formulamos varias Recomendaciones al Ayuntamiento de Úbeda para que adoptase las medidas necesarias a fin de evitar los cortes de suministro de agua en vivienda por razones de falta de recursos económicos familiares o, en su caso, permitir la inmediata reconexión.

También se formularon Sugerencias para la inclusión de bonificaciones en la tarifa de agua para aquellos colectivos sociales en situación de desfavorecimiento, así como para el reconocimiento del derecho a un suministro mínimo gratuito. Añadíamos una petición para que se incorpore una modulación de las tarifas en función del número de personas que hacen uso del suministro.

La respuesta del Ayuntamiento consistió en el informe de Servicios Sociales y de la empresa concesionaria del servicio de aguas. El primero daba cuenta de las actuaciones seguidas tras recibir la Resolución de esta Institución y de las ayudas otorgadas a las personas promotoras de ambas quejas, para concluir finalmente que hay una cooperación entre la empresa suministradora y el personal de servicios sociales con objeto de garantizar la aplicación de las tarifas más ventajosas a personas y familias beneficiarias de las ayudas de emergencia social. Por su parte, la empresa concesionaria rechaza expresamente las tres Sugerencias y manifiesta respecto a dos Recomendaciones que ya se vienen realizando.

Considerando que es el Ayuntamiento quien debe contestar expresamente a la Resolución que le ha sido dirigida, es por lo que le hemos instado para expresar formalmente su criterio, encontrándonos a la espera de respuesta.

En la [queja 15/3300](#) formulábamos Resolución al Ayuntamiento de Granada a fin de advertir situaciones de vulnerabilidad e impedir los cortes de suministro de agua a través de la oportuna coordinación con los Servicios Sociales, así como para la aplicación de posibles bonificaciones ante circunstancias de vulnerabilidad social. Tanto el Ayuntamiento como EMASAGRA aceptaron las mismas pues nos contestaron informando de las medidas que ya se estaban llevando a cabo -como las tareas de difusión de los mecanismos de acción social ante Servicios Sociales y entidades sociales que trabajan con las personas que necesitan hacer uso de los mismos - y de las bonificaciones acordadas para caso de que se llegara al corte.

En otros dos casos particulares hemos tenido ocasión de solicitar a la entidad suministradora una interpretación flexible de las normas que rigen la contratación del suministro de agua para hacer efectivo el derecho humano al agua de familias en situación de necesidad.

En la [queja 16/2055](#) formulábamos Resolución a la Mancomunidad de Servicios de la Provincia de Huelva (MAS) para atender la situación de falta de suministro de agua de una persona con escasos recursos económicos, que no podía contratarlo por encontrarse en conflicto de herencia la titularidad de la vivienda. GIAHSA finalmente nos confirmó que la vivienda disfrutaba de contrato tras sortear las dificultades existentes desde el punto de vista administrativo.

Y en la [queja 16/6469](#) formulamos Sugerencia al Consorcio de Aguas del Huesna para que regulase la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro a aquellas personas que, aunque no puedan acreditar su derecho de disponibilidad sobre la vivienda, sí acrediten la posesión efectiva de la misma (mediante el oportuno certificado de empadronamiento) y que se encuentren en circunstancias sociales desfavorecidas (mediante una certificación de los Servicios Sociales comunitarios). La petición vino



motivada ante la situación que nos exponía una ciudadana, madre de una niña de cuatro años y a punto de dar a luz a su segunda hija, que había ocupado la vivienda de un banco por contar con escasos recursos económicos, motivo por el que era usuaria de los Servicios Sociales comunitarios.

En otras ocasiones la tramitación de quejas ha obtenido una respuesta favorable de las entidades interpeladas para ofrecer soluciones puntuales a las personas que acudían a esta Institución exponiendo sus dificultades de pago de facturas

En la [queja 16/3175](#) acudía a esta Institución una ciudadana por una deuda liquidación por fraude que le reclamaba Emasesa. Alegaba que residía en la vivienda en régimen de alquiler y que en la renta iba incluido el pago del agua. Temía además que se efectuara el corte de suministro dado que carecía de recursos para hacer frente a la deuda. Finalmente se acordaban facilidades de pago mediante la intervención de los Servicios Sociales comunitarios.

En la [queja 15/3518](#) acudía a esta Institución un ciudadano sin agua tanto en su vivienda como en un local de negocio por impago de recibos. La deuda acumulada era elevada y no se podía atender su solicitud de fraccionamiento en aplicación de las normas de gestión recaudatoria del Servicio de Gestión Tributaria de Huelva. Finalmente pudimos conocer que se le había tramitado bono social de GIAHSA para pensionistas con bajas rentas y elaborado informe de Servicios Sociales para fraccionamiento de deuda, aunque al interesado no se le asignó ayuda de suministros mínimos en atención a sus ingresos.

En la [queja 15/4014](#) el interesado, con dos hijos a su cargo, nos trasladaba que no podía hacer frente a los recibos de agua ya que los ingresos familiares se limitaban a una PNC por importe de 350 euros. La facturación era elevada porque incluía el importe correspondiente a una deuda por fraude fraccionada, más la facturación ordinaria del contrato de suministro. Interesados ante Emasesa y el Ayuntamiento de Camas, recibimos informe indicando que se había gestionado con Emasesa una ayuda en concepto de suministros mínimos vitales y que la deuda exigida en concepto de fraude estaba siendo abonada con ayuda de Cáritas

Sin embargo no siempre obtenemos los resultados deseados para dar satisfacción a las necesidades expuestas por las personas que acuden a esta Institución. A pesar de ello sí hemos observado una **implicación cada vez mayor de las propias entidades suministradoras** en la búsqueda de soluciones y en la coordinación con los servicios municipales. Por contra, en ocasiones la entidad suministradora se limita a aplicar estrictamente la norma reglamentaria que le habilita para el corte de suministro por impago de recibos. En algunos casos el problema tiene un trasfondo relacionado con el perfil de usuario de los Servicios Sociales.

Como ejemplo podemos señalar la queja 15/4429, en la que nos interesábamos por la situación de una persona con discapacidad que se encontraba sin suministro de agua en su vivienda. Al parecer el corte podría estar relacionado con una deuda que no habría abonado por no tener medios económicos suficientes, pues, según exponía, su pensión apenas le alcanzaba para llegar a fin de mes por todos los gastos que llevaba asociados su enfermedad.

Tras dirigirnos al Ayuntamiento de Gádor y el Servicio Mancomunado del Bajo Andarax, éste último se limitó a justificar el corte dentro del procedimiento de suspensión por impago de recibos previsto reglamentariamente. Habiendo insistido ante el Ayuntamiento en la necesidad de dar respuesta a la situación expuesta, tras meses de espera del informe municipal, finalmente nos indican las actuaciones desarrolladas por los Servicios Sociales comunitarios con el interesado y la falta de demanda por su parte con respecto a su situación pese a haber sido requerido expresamente.

Por último en este apartado relativo al suministro de agua podemos indicar que existe un bloque de quejas que traducen conflictos colectivos sobre la prestación del servicio.

Así en la [queja 16/3772](#), en la que una asociación de vecinos denunciaba el estado de la red de abastecimiento de agua en El Rubio -que podría causar incidencias en la salud- y las escasas inversiones realizadas por ARECIAR.

En la queja 16/4011 vecinos de Castaño del Robledo nos trasladaban la importante subida sufrida en el recibo de agua y sus reclamaciones por las reiteradas averías en las redes e instalaciones públicas.



En la [queja 16/4652](#) una plataforma ciudadana de Barbate denunciaba que los contratos de suministro domiciliario no se ajustarían a la normativa vigente, por lo que no se estaría garantizando la presión mínima necesaria para el uso doméstico.

En la queja 16/5500 un ciudadano denunciaba la calidad del agua en Fuenteheridos, aunque por la respuesta ofrecida por GIAHSA pudimos conocer que cumplía los parámetros legales para consumo humano y que los problemas denunciados tendrían su origen en la alta dureza del agua.

1.11.2.1.3 Telefonía e internet

La colaboración con esta Institución de las empresas de telecomunicaciones permite dar cauce a las reclamaciones ciudadanas recibidas por cuestiones que atañen a su vida diaria como son las relacionadas con la telefonía e internet.

En cualquier caso, insistimos en nuestras comunicaciones a quienes promueven queja que nuestra intervención de mediación no tiene efectos jurídicos vinculantes para la empresa afectada ni sustituye a los procedimientos de reclamación, mediación y arbitraje legalmente estipulados para la defensa de sus derechos, ni interrumpe los plazos previstos en dichos procedimientos.

El contenido de estas quejas suele referirse a la facturación recibida, dificultades en operaciones de alta/baja ([queja 15/5843](#)), portabilidad (queja 15/5916, queja 16/5888) o cambio de domicilio del teléfono fijo (queja 16/5623) y disconformidad con la prestación del servicio ([queja 16/1660](#), queja 16/5368).

La mayor parte de ellas están relacionadas con la facturación de servicios tras baja, por operaciones de portabilidad o cancelación de la misma ([queja 15/4399](#), [queja 15/5837](#), queja 16/0052, queja 16/0166, queja 16/0338, queja 16/5945, queja 16/6051, queja 16/6216, queja 16/6736, queja 16/6784).

Algunas quejas relacionadas con la facturación lo son por falta de aplicación de descuentos contratados o por subidas unilaterales de tarifa (queja 16/0481, queja 16/1176, queja 16/1834, [queja 16/2414](#), queja 16/6174).

Se ha dado algún caso incluso que la persona desconocía la existencia de la deuda reclamada o alegaba que ni siquiera habría contratado los servicios de la empresa (queja 16/3601, queja 16/4018, queja 16/5737, [queja 16/5884](#)).

En el caso de la queja 15/5951, y en virtud de nuestro convenio con Movistar, trasladábamos a dicha empresa nuestra disconformidad con la respuesta ofrecida ya que reclamaba dos permanencias a una persona que pasó a prepago a consecuencia del cambio de tarifa. La empresa alegaba que se dio opción de reposicionar a otro contrato o dar de baja la línea sin cobro de penalizaciones por el contrato, pero éstas procedían de los contratos de permanencia por terminales que adquirió en su día en la tienda de Movistar (ZONA AZUL)

Esta Institución señaló a la empresa que el cambio en las condiciones contratadas con Movistar (subida de precios de 6 a 13 euros) motivó la solicitud de baja, amparado por ley. Incluso permaneció unido contractualmente a la misma empresa mediante la modalidad de tarifa prepago. Por otra parte considerábamos que no era procedente ninguna penalización al estar vinculado el contrato de servicios con el de adquisición de los terminales. A la presente fecha nos encontramos pendientes de respuesta.

Muchas de las quejas por facturación llevan añadida una denuncia del usuario por el acoso a que se ven sometidos por las empresas de gestión de cobros para reclamar la deuda con la que existe disconformidad.

Al respecto no podemos más que informar que estas empresas están permitidas por la legislación española como medida extrajudicial para la reclamación de la deuda, si bien los métodos que emplean han llevado a la Defensora del Pueblo a reclamar del Ministerio de Economía y Competitividad una regulación que establezca las cautelas necesarias para dar protección a los derechos del deudor. Sin embargo esta petición habría sido rechazada.