



La exclusión de este grupo numéricamente muy significativo no se ha visto compensado por la ampliación en el número de personas y colectivos potencialmente cubiertos por el nuevo bono social, lo que ha determinado una reforma de la regulación, adoptada en el mes de octubre de 2018, cuya finalidad ha sido favorecer la entrada en el régimen de protección del bono social a aquellos colectivos que habían quedado fuera pese a su situación de vulnerabilidad social o económica. Así se han ampliado los límites de renta para familias monoparentales, personas con discapacidad y dependientes de grado II o III. Además se ha elevado un 15% los límites máximos de energía que anualmente tienen derecho a descuento. Asimismo, se ha extendido a estos colectivos la protección frente a los cortes de suministro por impago, así como a todas las familias con menores de 16 años a cargo.

...

Finalmente señalar que el año pasado también nos interesábamos por las medidas adoptadas para **evitar los cortes de luz a los consumidores** vulnerables en aplicación de la nueva regulación del bono social eléctrico (**queja de oficio 18/0894**).

A través de dicha actuación de oficio pudimos conocer que finalmente la Secretaría General de Servicios Sociales se erigía en el órgano de la Comunidad Autónoma encargado de recibir los listados de corte de suministro, por lo que estaba implementando un sistema de comunicación con las empresas eléctricas que permita una gestión ágil de la información suministrada y su traslado hacia los Servicios Sociales comunitarios. Por su parte la FAMP estaría trabajando con las empresas con las que suscribió convenios para **evitar cortes de suministro a personas en situación de vulnerabilidad** (Endesa e Iberdrola), con objeto de adaptarlos a la nueva regulación de protección del consumidor vulnerable. En cualquier caso, futuras actuaciones quedan a la espera de la aprobación de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética, ya que pretende analizar la eficacia y eficiencia de los instrumentos actuales.

A este respecto señalar que seguimos recibiendo quejas por dificultades económicas para asumir el coste de las facturas de luz y/o por riesgo de corte de suministro a causa de impagos. Tal fue el caso planteado en las quejas 18/0126, 18/1393, 18/2479, 18/3334, 18/4886, 18/5205, 18/7441 y 18/7442. En ocasiones la queja nos llega cuando aun no se ha producido el corte de suministro pero ya se ha recibido el aviso de **corte por impago**. En la mayoría de casos los promotores de las quejas exponen la negativa de la empresa a aceptar el fraccionamiento de la deuda y la falta de ayuda por parte de los servicios sociales para afrontar el pago de lo debido. Tal fue el caso de la queja 18/3334 y la queja 18/5205.

Mas frecuentemente el corte puede producirse por el impago de las facturas correspondientes a **expedientes de fraude**. Se trata habitualmente de facturas por importes muy elevados que dan lugar al corte de suministro en caso de no ser atendidas en los plazos fijados. En estos casos quedan excluidos los mecanismos de ayuda para abono de la deuda correspondiente (quejas 17/5716, 18/2631, 18/6205). Sobre este particular valoramos que los Servicios Sociales comunitarios al menos deberían atender la posibilidad de ayuda para el pago de las facturas derivadas del alta de suministro y consumo posterior. Asimismo podrían reconducirse estas situaciones una vez regularizadas a través del bono social eléctrico.

### 1.12.2.1.3 Telefonía e internet

...

Algunas veces la prestación de los servicios de telefonía se convierten en esenciales para algunos consumidores especialmente vulnerables. Así, en la queja 18/4858 dos personas mayores con discapacidad psíquica **se quedaban sin línea fija y no podían hacer uso del dispositivo de teleasistencia**, que constituye una garantía vital en caso de necesidad o urgencia.

Al parecer, el corte de la línea era consecuencia del robo de las conducciones de cobre y la compañía telefónica se resistía a su reposición por la reiteración de estos hechos en la zona. La alternativa era la instalación de un cable de fibra óptica, pero requería de un tiempo prolongado de espera.

...