

Frente a los retrocesos mencionados, merece destacar que observamos un **avance en el ámbito de la mediación como mecanismo de solución de conflictos** intersubjetivos. En este sentido, existe ya un Anteproyecto de Ley de Impulso de la Mediación que opta por imponer a las partes un intento de mediación previa a la interposición de determinadas demandas o bien cuando el tribunal en el seno de un proceso lo considere conveniente.

Resulta de especial interés que el proyecto normativo prevea imponer la mediación para el ejercicio de la acción para exigir el pago de deudas garantizadas por hipoteca constituida sobre un bien inmueble que constituya la vivienda habitual del deudor o de su familia, sin que pueda despacharse la ejecución en caso de no acreditarse el intento de mediación (propuesta de modificación de los artículos 681 y 686 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil).

Pese a todo, la efectiva implantación de estas medidas queda postergada a los tres años de la aprobación de la norma.

**Tampoco hemos avanzado mucho en materia sancionadora, cuando se producen incumplimientos de la normativa de protección de las personas consumidoras por parte de las empresas prestadoras de servicios.** Incluso podríamos hablar de retroceso cuando la Ley Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ha restringido más si cabe el papel del denunciante.

Sobre este asunto hacemos mención en el apartado dedicado a la Administración de consumo, a la que precisamente dirigíamos Resolución en tal sentido.

Por último, en este apartado introductorio nos parece oportuno destacar algunos **avances en la garantía de suministros básicos tanto de luz como de agua.**

Aunque en los apartados correspondientes que desarrollamos a continuación damos cuenta detallada de las quejas recibidas en esta materia y nuestra valoración de la situación, podemos dejar apuntado que se ha hecho un esfuerzo para regular una serie de medidas que pretenden adecuar el pago de recibos a la capacidad económica de personas y familias, así como evitar los cortes de suministros por incapacidad de pago.

A esta finalidad responden el bono social eléctrico -que a continuación detallamos- y la apuesta por una Estrategia Nacional de Lucha contra la Pobreza Energética. Muy oportuna nos parece su contenido y finalidad ya que partiendo de un diagnóstico de la situación de la pobreza energética, debe realizar un análisis de la eficacia y eficiencia de los instrumentos que actualmente existen para atenderla, establecer objetivos para su reducción y determinar los ejes de actuación para ello, incluida la reforma, en su caso, de dichos instrumentos (art. 1 del Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores).

En nuestro ámbito territorial debemos elogiar la incorporación del derecho humano al agua en la Ley de Aguas de Andalucía, reconocimiento al que luego haremos mención.

## 1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Comenzaremos con el relato de las actuaciones concretas desarrolladas en cada una de las materias que incorporamos como servicios de interés general prestados por operadores privados para, a continuación, centrarnos en nuestra labor supervisora de la Administración que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras.

### 1.12.2.1. Servicios de interés general

#### 1.12.2.1.1. Energía

Las quejas relativas a la energía eléctrica normalmente se refieren a **disconformidad con la facturación** (quejas 17/6165, 18/0211, 18/0289, **queja 18/1015**, 18/2150, 18/2479, 18/5069, 18/6249, 18/6584, 18/7420, 18/7443) o **falta de recepción** de la misma (**queja 18/0311**, 18/0583, 18/0891, **queja 18/2833**, 18/5416, 18/7211).

En el primer bloque son varias las quejas relacionadas con el cobro de los derechos de contratación a favor de la distribuidora, fundamentalmente por falta de información previa al respecto con ocasión de un cambio de un aumento de potencia, o por penalizaciones de baja anticipada.

Este año pasado fue significativo el aumento de las quejas por **incidencias en el alta de suministro eléctrico** (18/0657, 18/0855, 18/1007, 18/1781, 18/2017, **queja 18/2634**, 18/2834, 18/2847, 18/3076, 18/4281, **queja 18/4702**, **queja 18/4953**, 18/5056, 18/5067, 18/6281, 18/6984, 18/7535). En muchas de estas quejas, además de las molestias e incluso perjuicios que ocasionalmente puedan causar las dilaciones en el alta de luz, **se denuncia la falta de información y las dificultades de comunicación con la distribuidora.**

En la tramitación de estas quejas nos dirigimos a Endesa, como distribuidora, para recabar información sobre las causas del retraso. Esta gestión suele obtener un buen resultado al obtener el alta de suministro. No obstante, en caso de que hayan transcurrido los plazos para el alta, insistimos a las personas afectadas en la conveniencia de dirigir la misma reclamación ante la Junta de Andalucía (Servicio de Industria, Energía y Minas de la Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en su provincia), a quien corresponde resolver las discrepancias entre el distribuidor y el consumidor, o, en su caso el comercializador, sobre el cumplimiento de la calidad individual.

A propósito de la dificultad de contacto con Endesa Distribución nos parece de interés mencionar la información recabada tras nuestras actuaciones de seguimiento de la **queja 16/1889**, relativa al uso de un número 902 para atención telefónica.

En la tramitación de dicha queja la Dirección General de Industria, Energía y Minas promovió una consulta al Ministerio de Industria, Energía y Turismo para aclarar la posible contradicción existente en la normativa eléctrica relacionada con las obligaciones de las empresas distribuidoras sobre atención telefónica a la clientela. En el caso concreto de la sustitución de contadores de telegestión, Endesa acordó activar una línea gratuita para atención a los consumidores.

Tras recibir la queja 18/1040 por la utilización de un número 902 para atender consultas relacionadas con el funcionamiento de los contadores de telegestión, preguntamos a la Dirección General de Industria, Energía y Minas por el resultado de la consulta. El organismo estatal no apreció contradicción, señalando que el servicio de atención telefónica gratuito exigible a la distribuidora corresponde sólo a incidencias de seguridad en las instalaciones.

En cualquier caso Endesa informó de la creación de una nueva web para mejorar la atención a usuarios respecto a las actividades de distribución, la cual incluye nuevos servicios en el área privada de clientes registrados.

También se reiteran las quejas por **averías y cortes de luz**, así como de reclamación de los daños causados a consecuencia de los mismos (quejas 18/3754, 18/6582, 18/6671, 18/6717, 18/7123, 18/7385).

En la tramitación de estas quejas solemos informar a la parte promotora de que la distribuidora cuenta con un Sistema de Gestión de Incidencias que recoge de forma automatizada las incidencias que se producen en la red de distribución eléctrica, pudiendo obtener información acerca de las incidencias o interrupciones que pudieran haber afectado a cualquier punto de conexión a la red. Dicho Sistema puede ser consultado e inspeccionado por la Administración competente en materia de energía.

Asimismo, y particularmente cuando la distribuidora no se considera responsable de los daños ocurridos tras la incidencia, sugerimos la presentación de reclamación ante la correspondiente Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo, ya que podrá emitir una resolución administrativa sobre las causas de los daños. En estos supuestos, si se determinase la responsabilidad de la distribuidora, la indemnización de los daños ocurridos debe exigirse en vía judicial civil previo agotamiento de los cauces amistosos que el ordenamiento jurídico ofrece, incluyendo nuestra posible colaboración.

**“Las quejas por averías y cortes de luz son las más frecuentes”**

Siguen siendo numerosas las quejas por **disconformidad con el expediente de anomalía** tramitado por la distribuidora Endesa, pues en 2018 se dieron de alta un total de 57 quejas en esta materia. De ellas 28 quejas fueron por falta de resolución de la reclamación presentada por la persona afectada ante la Administración autonómica competente en materia de energía, algunas ya en fase de recurso de alzada ante la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio (quejas 18/0201, 18/1758 y 18/4429).

Algunas de estas quejas resultaron resueltas satisfactoriamente al comprobarse finalmente que no se trataba de una manipulación de la instalación eléctrica o que correspondía a otro inmueble (**queja 17/1835, queja 17/4865, queja 17/5195, queja 18/0013, queja 18/0268 y queja 18/3162**).

En algunos casos, la resolución administrativa obtenida tras la reclamación del consumidor consideraba acreditada la manipulación pero establecía la obligación de modificar la facturación girada en concepto de recuperación de energía por discrepancia con los criterios empleados.

Así, en la **queja 17/6286** entendía que la refacturación no podía exceder el plazo de un año establecido en la fórmula residual para cuando no pueden emplearse criterios objetivos de facturación. En la **queja 17/6734** resolvía ordenar a las empresas distribuidora y comercializadora la realización de un nuevo cálculo del período a refacturar, que no podía extenderse más allá de tres años, desde la fecha de normalización del suministro tras la inspección, al considerar que con anterioridad a dicho plazo las posibles deudas estarían prescritas.

**Nos preocupan especialmente las situaciones en que hay menores o personas vulnerables que se quedan sin suministro eléctrico a causa del impago de las facturas derivadas del expediente de anomalía.**

En relación con este asunto, precisamente en la tramitación de la queja 17/5108 se daba la circunstancia de que la compañía eléctrica exigía la deuda que se encontraba reclamada ante la Administración, dando por desestimada la misma debido a la demora en la resolución administrativa. La Delegación Territorial de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio indicaba que su competencia a la hora de resolver las discrepancias entre particulares y empresas de electricidad no les faculta para solicitar una suspensión del corte de suministro o del cobro de las cantidades pendientes de abonar, salvo en los supuestos en que se aprecie la necesidad de adoptar dicha medida cautelar para asegurar la eficacia de la resolución administrativa que se pueda dictar. No obstante, las empresas comercializadoras y distribuidoras sí atenderían de modo habitual los requerimientos realizados en tal sentido.

Al respecto esta Institución ya ha criticado que se utilice el artículo 87 del **Real Decreto 1955/2000** para suspender el suministro por el impago de las facturas de liquidación en concepto de recuperación de energía, pues entendemos que el citado precepto habilita únicamente para el corte de suministro cuando se detecta la manipulación. Asimismo hemos señalado que si no se paralizan las gestiones de cobro de la deuda cuando se tramita reclamación ante la Administración y se suspende la posibilidad que asiste a las eléctricas de cortar el suministro por su impago mientras se resuelve el fondo del asunto, entendemos que se deja desprotegido al consumidor frente a la empresa.

Incluso **valoramos que el corte por impago de facturas de anomalía, y no en el momento en que esta se detecta, podría ser constitutiva de infracción administrativa** en virtud de artículo 64.31 de la **Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico** («La interrupción o suspensión del suministro sin que medien los requisitos legal o reglamentariamente establecidos o fuera de los supuestos previstos legal o reglamentariamente»).

Relacionado con el asunto de los fraudes debemos señalar la especial incidencia que tienen cuando están relacionados con el cultivo de droga. Las consecuencias de dichas situaciones perjudican a la población en su conjunto, ya que sufren los cortes de luz que se producen a causa de la excesiva potencia demandada por las **instalaciones ilegales**. En concreto hemos tenido conocimiento de que estaría ocurriendo en el Cerro de San Cristóbal y otros barrios de Almería (queja 17/6572), en Berja (**queja 17/6709**) y en la barriada de Matagorda de El Ejido (queja 18/0413).

En muchas ocasiones se añaden circunstancias de viviendas irregulares (ocupaciones de vivienda de promoción pública) y/o con **instalaciones eléctricas irregulares** a causa de situaciones de pobreza energética. En estos casos concurren competencias sectoriales (policía, urbanística, igualdad y bienestar social) que entendemos deben ejercer las correspondientes Administraciones de forma coordinada para abordar el problema en su conjunto.

En el caso de los **cortes de luz en la zona norte de Granada**, que fue objeto de la **queja de oficio 15/0798**, hemos estimado oportuno mantener el seguimiento de la situación dado que la información que recibimos pone de manifiesto que los problemas continúan. Las gestiones de seguimiento desarrolladas durante 2017 nos permitieron conocer que las incidencias descendían durante los planes de choque, principalmente por la erradicación de **plantaciones de marihuana**, pero aumentaban una vez que se dejaba de intervenir. Además de las actuaciones con las fuerzas de orden público, Endesa habría adoptado diversas medidas para mejorar las instalaciones.

También se estaría trabajando de forma coordinada en la regularización de familias con **instalaciones eléctricas enganchadas**. En concreto, el Ayuntamiento de Granada nos informó acerca de las ayudas económicas para afrontar situaciones de pobreza energética, así como un Punto de Información al Consumidor en el Centro Cívico Norte para atender la demanda ciudadana por los daños ocasionados por los cortes de suministro.

Pese a esta información, noticias aparecidas en prensa el 11 de enero de 2018 se hacían eco de los persistentes cortes de suministro en La Paz, Cartuja o Almanjáyar, así como la extensión del problema a otros barrios (Haza Grande, Santa Adela y avenida de Dílar en Zaidín). Esta circunstancia motivó nuevos requerimientos por parte de esta Institución ante el Ayuntamiento, la Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en Granada, así como a Endesa.

Tras las últimas informaciones, **hemos concluido que el problema de los cortes de luz sigue siendo los enganches ilegales asociados a plantaciones de marihuana y que no se pueden constatar avances significativos en su solución, pese a las actuaciones desarrolladas tanto de orden público como de mejora de las instalaciones**. En todo caso valoramos que los distintos organismos competentes vienen realizando las actuaciones oportunas para mejorar la situación.

Por nuestra parte seguiremos pendientes de la situación en la zona, así como de otras idénticas en Andalucía, a fin de proponer medidas que pudieran dar satisfacción adecuada a las demandas de la ciudadanía.

Finalmente debemos indicar que se siguen recibiendo quejas por cortes de suministro en localidades andaluzas cuyas causas se achacarían al **mal estado de las instalaciones**. Así ocurría en Adra (queja 18/0332), los Montes Orientales de Granada (**queja 18/0687**), Albuñol (queja 18/0889), Cuevas del Campo (queja 18/3907) y Guadalcanal (queja 18/7388).

La tramitación de este tipo de quejas nos ha permitido conocer que la normativa eléctrica exige unos niveles de calidad del suministro referidas al número y duración de las interrupciones, no teniéndose en cuenta las de duración inferior o igual a tres minutos. En cuanto a los aspectos de calidad del producto (características de la electricidad) se remite a normas técnicas que están pendientes de desarrollo reglamentario por normativa estatal. Por este motivo acordamos trasladar al Defensor estatal la queja 18/0889 referida a los cortes en Albuñol, entendiendo que el asunto pudiera estar relacionado con la falta de una normativa estatal que desarrolle los índices de niveles de calidad del producto.

En Los Villares (**queja 17/4938**) la solución a los cortes podría producirse si en los planes de inversión de Endesa para el periodo 2019-2021 se incluyen las actuaciones propuestas por la Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo en Jaén para paliar las demandas detectadas sobre inversiones en infraestructuras en la comarca de la Sierra Sur y más concretamente en los municipios de Castillo de Locubín, Los Villares y Valdepeñas de Jaén. En ocasiones hemos valorado actuar de oficio tras tener conocimiento por noticias de prensa de los reiterados cortes de luz que estarían sufriendo en algunas localidades andaluzas. Así este año interveníamos para atender la demanda de la ciudadanía en Fuente Obejuna (**queja 18/7060**) y en Vegas del Genil (**queja 18/7415**).

#### 1.12.2.1.1 El nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

En relación con los suministros básicos señalábamos el **año pasado** que la aprobación de la normativa estatal que permite **la puesta en marcha del nuevo bono social eléctrico** suponía un paso adelante para atender la denominada “pobreza energética”, aunque echásemos en falta el reconocimiento expreso del derecho de las personas en situación de exclusión a recibir unos suministros mínimos vitales de forma gratuita.

Ya entonces trasladábamos al Parlamento andaluz la valoración que nos merecía la nueva regulación del bono social y las garantías frente a los cortes, contenidas en el **Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre**, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

Sin embargo, **la experiencia acumulada nos permite concluir que dicha normativa no se ha traducido en un procedimiento eficaz para asegurar la protección de la población vulnerable frente a situaciones de pobreza energética.**

Transcurrido un año de la entrada en vigor del Real Decreto 897/2017 debemos decir que, lamentablemente, **las expectativas generadas por la nueva normativa han quedado finalmente frustradas ante la realidad del limitado alcance que han tenido las medidas adoptadas en la práctica.** Particularmente significativo es el descenso habido en el número de familias amparadas por el anterior bono social eléctrico y las que han encontrado cobertura en el nuevo bono.

Según los **datos ofrecidos por el Ministerio para la transición ecológica**, a fecha 19 de diciembre de 2018, había 1.041.612 de bonos sociales activos. En el desglose de cifras se concreta que 544.570 bonos corresponden a consumidores en situación de vulnerabilidad, 494.372 a consumidores en situación de vulnerabilidad severa y 2.670 a personas en riesgo de exclusión social. Según informaciones de prensa que desglosan los datos para Andalucía, son 206.792 familias las que disfrutaban del bono social a dicha fecha. Esta cifra representaría alrededor del 40% de quienes tenían concedido el bono social con la anterior normativa.>

La cifra queda muy lejos de los 2,5 millones de hogares que la memoria del Real Decreto 897/2017 estimaba que harían uso del bono social. En cualquier caso, mejora mucho la de 170.000 hogares que contaban con bono social en el mes de abril de 2018.

**“Ha habido muchas dificultades para solicitar el nuevo bono social eléctrico”**

Antes de la aprobación del Real Decreto 897/2017 el número de hogares que contaban con bono social eléctrico era de 2,44 millones. De ellos se calculaba que un número importante (1,8 millones) perdería su bono social al estar asociado a la potencia contratada inferior a 3kW, pero se produciría un trasvase de cifras en favor del criterio de renta. Sin embargo, los datos a diciembre de 2018 siguen poniendo de manifiesto que habría muchos hogares que aún no disponen del bono social pese a que tendrían derecho a ello según las estimaciones previas a la regulación de 2017. En Andalucía las estimaciones señalan que en torno a 25.000 familias tienen su bono social en tramitación o todavía no lo han solicitado pero tienen derecho al mismo.

Diversas son las razones que pueden explicar esta realidad. En primer lugar, **la dificultad del procedimiento diseñado para la solicitud del bono social** que, como han puesto de manifiesto las numerosas quejas y consultas recibidas, requería de un gran esfuerzo para acopiar la prolija documentación exigida y para cumplimentar adecuadamente el documento de solicitud. A lo que debemos añadir las dilaciones en la tramitación, falta de claridad en la motivación de las causas de rechazo de solicitudes, etc.

Prueba de la relevancia que ha tenido este problema procedimental son las diferentes modificaciones reglamentarias aprobadas para mejorar el citado procedimiento (enero y abril de 2018) y la decisión de ampliar por dos veces el período transitorio establecido para que las personas que estuviesen disfrutando del anterior bono social pudiesen solicitar acogerse al nuevo. Asimismo, es revelador que la última reforma normativa haya incluido las dilaciones indebidas y las negativas injustificadas en relación con la tramitación de las solicitudes de bono social, como infracciones a la normativa del sector eléctrico.

En segundo lugar, otro aspecto que ha tenido gran incidencia en el limitado alcance del nuevo bono social es la exclusión de todos aquellos suministros que antes tenían derecho al bono social únicamente por tener contratada una potencia inferior a 3 kW. En este grupo se incluían muchos suministros que no merecían este beneficio al tratarse de segundas residencias, locales de negocio o dependencias sin uso.

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.

Nuestra preocupación e interés por el proceso de implantación del nuevo bono social eléctrico, nos ha llevado a iniciar, durante el año 2018, una actuación de oficio con objeto de solicitar a las Administraciones públicas la **adopción de medidas de información y asesoramiento que promoviesen la presentación de solicitudes de bono social eléctrico (queja de oficio 18/2248)**.

Nos preguntábamos si el escaso número de solicitudes de bono social formuladas respecto de las previstas podría estar motivado por la falta de información adecuada y comprensible. En este sentido formulábamos Resoluciones a la **Dirección General de Consumo**, a la **Dirección General de Industria, Energía y Minas**, a las ocho **Diputaciones Provinciales**, a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (**FAMP**) y a los **municipios** andaluces de más de 20.000 habitantes.

En concreto solicitábamos que se habilitasen canales de atención a la ciudadanía a través de los Servicios de Consumo, las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y los demás puntos de información al consumidor, a través de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, los Servicios Sociales comunitarios u otras unidades administrativas que estimasen oportunas las entidades locales.

También trasladábamos una petición al Defensor del Pueblo estatal por si consideraba oportuno iniciar las correspondientes actuaciones, al estimar necesaria una campaña de difusión informativa generalizada a través del Ministerio competente en materia de energía.

Algunos ejemplos de las dificultades en la **tramitación de solicitudes de bono social** que hemos detectado que se repiten en las quejas recibidas se refieren al acceso a los datos de renta o el requerimiento de documentos que no parecen necesarios o que resultan de difícil acceso para determinadas personas.

La tramitación de las quejas recibidas ante las comercializadoras eléctricas permite en ocasiones la solución a las trabas sufridas, obteniendo el reconocimiento del derecho al bono social (**queja 18/0921, queja 18/2596, queja 18/5782**). En ocasiones nuestra intervención se limita a orientar a las personas respecto a la documentación que le está requiriendo la comercializadora eléctrica o la forma de cumplimentar la solicitud de bono social de acuerdo con sus circunstancias para permitir su obtención tras haberse denegado.

Las quejas por denegación del bono social a causa de la imposibilidad de acceso a los datos de renta han puesto de manifiesto que la aplicación telemática que consultan las comercializadoras de referencia no puede comprobar el requisito de renta si el solicitante o cualquiera de los integrantes de la unidad no presentaron declaración de la renta por no estar obligados. Aunque la normativa de bono social establece que se partirá de los datos que consten en la Agencia Tributaria, en la práctica las personas afectadas se han visto obligadas a solicitar un certificado de datos fiscales y aportarlo a la comercializadora para poder obtener el bono social. Desconocemos los motivos por los que no es posible el cruce de estos datos, al igual que la aplicación lo hace cuando se presenta declaración de renta. En cualquier caso, también hemos observado una falta de información acerca de la forma de dar solución a estos casos. Incluso desde una OMIC se nos trasladó esta circunstancia (queja 18/3202).

Por su interés destacaremos la queja 18/6373, formulada por un ciudadano que estaba separado y cuyos hijos estaban empadronados con su ex-mujer, aunque convivían con él en régimen de visitas. Había solicitado la renovación del bono social al ostentar la condición de familia numerosa tras formar una nueva unidad familiar, pero se le denegó por no aportar el certificado de empadronamiento de todos los miembros de la unidad familiar en

el mismo domicilio. Finalmente el problema se solucionó al reconocer la empresa comercializadora el derecho de esta unidad familiar al disfrute del bono social, sin que conociéramos las razones para este cambio de criterio.

Este asunto es objeto de numerosas reclamaciones por parte de las familias numerosas, ya que el único requisito contemplado en la normativa reguladora del bono social es la acreditación de la condición de familia numerosa del titular del contrato de suministro. Debería entonces bastar con la aportación del carné de familia numerosa en vigor, sin que tenga justificación legal alguna el requerimiento de documentación complementaria, ni menos aun la exigencia de requisitos adicionales como pueda ser el empadronamiento de todos los miembros de la unidad familiar en la vivienda cuyo suministro se pretende bonificar. **Esta Institución incluso considera innecesaria la petición al solicitante de aportación del carné de familia numerosa en vigor**, por cuanto obra en poder de la administración y debería requerirse su acreditación al órgano pertinente y no al consumidor.

También se planteó un problema similar en la queja 18/6382 en la que la denegación del bono social se produjo por no estar casados los padres, aunque sí inscritos en el registro de parejas de hecho. En estos casos, la normativa reguladora de las familias numerosas -Ley 40/2003- sólo reconoce a uno de los progenitores el derecho a figurar en el título de familia numerosa. Se daba la circunstancia de que quien figuraba en el título -la madre- no era titular del contrato de suministro sino el padre. **Nos parece inaceptable que en 2019 todavía no se haya producido una equiparación legal entre las familias casadas y las que conviven como pareja de hecho en cuanto a los derechos derivados de la condición de familia numerosa.**

Mayor trascendencia tienen las quejas que ponen de manifiesto que no se tiene en cuenta la situación económica familiar actual sino la referida al ejercicio fiscal vencido en el momento de presentar la solicitud de bono social (quejas 18/2893 y 18/2939). Esta Institución no puede por menos que manifestar su comprensión ante estas quejas, ya que **parece lógico que se conceda o deniegue el bono social atendiendo a la situación económica en la que se encuentre la unidad familiar en el momento de presentar la solicitud.**

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 erigió 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.

Más 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.