



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

que garantice que todas las personas puedan acceder a estos servicios con independencia de su situación económica.

Del mismo modo, debería establecer unos servicios mínimos de transporte que garanticen el derecho a la movilidad de todas las personas cualquiera que sea su lugar de residencia.

Finalmente en este apartado introductorio podemos destacar, entre las **novedades legislativas** en materia de consumo, la aprobación del **Decreto 175/2020, de 27 de octubre**, por el que se regula el derecho de información de las personas consumidoras y usuarias prestatarias y garantes en los casos de emisión de participaciones hipotecarias o certificados de transmisión de hipoteca, así como en los de transmisión, cesión u otros actos o negocios jurídicos que puedan producir la alteración de la titularidad del contrato de préstamo hipotecario sobre la vivienda, o del derecho de crédito derivado del mismo.

Esta cuestión ya estaba recogida en la Disposición adicional tercera de la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos hipotecarios sobre la vivienda. No obstante, el nuevo Decreto permite la concreción de los derechos de información de los consumidores y usuarios de contratos hipotecarios sobre la vivienda, realizados en Andalucía, ante supuestos de cesión o transmisión por parte de la entidad prestamista.

1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

A continuación, vamos a iniciar el relato de las actuaciones desarrolladas en cada una de las materias que se corresponden con servicios de interés general. Posteriormente, daremos cuenta de 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

Tal como hemos señalado en el apartado introductorio, las circunstancias relacionadas con el confinamiento domiciliario de la población ordenado en marzo de 2020 pusieron en clara evidencia la necesidad de contar con suministros básicos y, entre ellos, la luz.





1.12. Servicios de Interés General y Consumo

Pese a las medidas adoptadas para evitar los cortes de suministro, ya detalladas, a esta Institución acudieron personas afectadas por falta de luz desde antes de la declaración del estado de alarma, solicitando una **reconexión provisional**, al menos mientras durase el confinamiento.

No siempre tuvieron éxito nuestras gestiones ante la compañía suministradora, al oponerse a la reconexión alegando, en la mayoría de ocasiones, las deficiencias existentes en la instalación eléctrica que impedían el restablecimiento del suministro o exigían de tareas de reparación complejas que no se consideraban incluidas en el concepto de atención de averías que justificara el desplazamiento de los técnicos correspondientes.

Particularmente complejas fueron las gestiones en aquellos supuestos en que el corte de suministro era consecuencia de un enganche ilegal previo. Aunque en estos casos el corte de suministro estaba más que justificado, entendía esta Institución que había que atender a la realidad de la situación creada con el confinamiento que impedía la movilidad y obligaba a permanecer en unas viviendas carentes de los servicios más esenciales, en ocasiones afectando a menores.

Así ocurrió en la queja 20/1991, en la que la falta de luz incluso impedía el acceso al agua pues era necesaria para accionar una bomba de pozo. Esta familia, con dos menores a cargo, ocupaba sin título una vivienda y tenían enganchada la luz a una farola del alumbrado público, que únicamente tenía suministro eléctrico en horario nocturno, lo que les impedía disponer de energía alguna durante el resto del día.

Las gestiones realizadas ante el Ayuntamiento para encontrar una solución al problema que posibilitase un suministro continuado de luz a la vivienda no prosperaron, tras negarse el consistorio a mantener permanentemente encendido el alumbrado público en la zona o facilitar un generador a la familia.

Sin embargo, los Servicios Sociales nos dieron cuenta de las actuaciones desarrolladas con la familia, indicando que no les constaba que hubieran presentado solicitud en el Registro Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas. Asimismo se les había ofrecido ayuda para el alquiler de una vivienda sin que la hubieran tramitado pese a que contaban con la renta mínima de inserción social, más los ingresos de un empleo durante casi un año.

A la vista de dicha información, valoramos que la actuación de los Servicios Sociales resultaba adecuada, por lo que dimos por concluidas nuestras actuaciones.

En el caso de la queja 20/2044 los propios Servicios Sociales habían instado a la persona afectada a firmar un plan de pagos de su deuda de luz. En todo caso nos pareció oportuno solicitar a Endesa que valorasen la posibilidad de una reconexión urgente del suministro en la vivienda y mantenerlo al menos mientras durase la situación excepcional derivada del confinamiento domiciliario.

La distribuidora Endesa nos contestaba que, para poder dar servicio al suministro en cuestión, resultaba necesario que fuese solicitado mediante una comercializadora. Con respecto al posible acuerdo de pago de la deuda existente, se remitían a la comercializadora con la que se mantenía la deuda que motivó el corte de suministro.

También la distribuidora rechazó la posibilidad de un suministro provisional y urgente para atender las necesidades de dos vecinos de un municipio onubense, alegando la necesidad de ser solicitado mediante la comercializadora que prefiriesen los afectados, a la que deberían dirigirse para formalizar la contratación.

Con independencia de las circunstancias puestas de manifiesto por la trabajadora social explicativas de la falta de éxito de las intervenciones sociales realizadas con ambas personas, seguíamos entendiendo necesario aportar soluciones a la falta de luz en tales momentos. Por eso insistimos al Ayuntamiento requiriéndole alternativas para suplir tal carencia o, en su defecto, posibilidades de orientación -y en su caso apoyo económico- para ambas personas por parte de los Servicios Sociales Comunitarios en la contratación de suministro y la gestión del bono social eléctrico.

Los casos puntuales de hogares privados de luz, aunque complejos de resolver en algunos supuestos, no revistieron la **excepcional dificultad que presentaron los cortes de suministro que afectaron a una localidad entera o a algunas barriadas o zonas concretas de algunas ciudades**.



En ocasiones se trataba de problemas puntuales derivados de averías o incidencias en las redes de suministro que normalmente han quedado subsanadas. Así ocurriría en Beas (quejas 20/3235, 20/3236 y 20/3245), Barriada Huerta Alta en Cantillana ([queja 20/1463](#)), Chauchina ([queja 20/0100](#)), El Madroño ([quejas 20/1870](#), 20/1871, 20/1897 y 20/1898), Fuentes de Andalucía ([queja 20/0299](#)), Llanos del Espinar en Castro del Río ([queja 19/6587](#)), Barrio Nuevo San Andrés en Málaga ([queja 20/1970](#)), Montefrío ([queja 19/6707](#)), Niebla (queja 20/5559) y Padul ([queja 20/1106](#)).

En los casos más complicados, nos encontramos con problemáticas sociales enquistadas en el tiempo.

Nos referimos especialmente al problema de algunos barrios socialmente desfavorecidos y que ya venían soportando cortes de luz recurrentes y prolongados como consecuencia de una conjunción de problemas: por un lado, la proliferación de enganches ilegales a las redes de suministro debidos a carencias económicas de las familias, a la picaresca de algunos y, especialmente, a actividades delictivas relacionadas con el cultivo *indoor* de marihuana, y, por otro lado, las insuficiencias o carencias en las redes de suministro que abastecen a estas zonas.

“Solicitando que se adoptasen medidas urgentes por parte de las compañías suministradoras”

Por este motivo dirigimos un **comunicado** solicitando que se adoptasen **medidas urgentes por parte de las compañías suministradoras, en colaboración con los Ayuntamientos**, para garantizar el suministro continuado de luz en todos los hogares, al menos mientras durasen las circunstancias excepcionales derivadas de la COVID-19.

Esta problemática se extiende a cada vez más zonas y localidades de Andalucía, afectando especialmente a familias y colectivos en condiciones de grave desfavorecimiento social y económico, cuya vida cotidiana, ya de por sí difícil, se torna, como consecuencia de los cortes reiterados y prolongados del suministro eléctrico, en un auténtico calvario que los acerca aún más a los umbrales de la exclusión social.

Ejemplo claro de ello es la Zona Norte de Granada, cuya situación no ha encontrado aún solución pese al tiempo transcurrido y las medidas adoptadas.

Precisamente en el mes de febrero, antes de declararse el estado de alarma, asistimos a la comisión de seguimiento del Protocolo de coordinación interadministrativa ante situaciones de interrupción de suministro eléctrico en la zona norte en Granada.

En dicha comisión estaban presentes la Junta de Andalucía, la Subdelegación del Gobierno, el Ayuntamiento de Granada, Policía Nacional, Guardia Civil y la compañía Endesa. También acudieron como invitados el Defensor de la Ciudadanía de Granada y el párroco de La Paz.

Endesa se comprometió entonces a aumentar la potencia instalada en la zona antes de fin del mes de marzo y mejorar las instalaciones eléctricas antes de fin del año 2020. Las medidas comprometidas deberían servir para poner fin, de una vez por todas, a los continuos cortes de luz que sufre esta zona de Granada.

Lamentablemente, a la presente fecha y pese a la ejecución de las instalaciones comprometidas, el problema de los cortes de luz persiste.

El problema de la Zona Norte de Granada se repite en las zonas más deprimidas de nuestras ciudades y pueblos, agravando así las difíciles circunstancias socio económicas de la población que reside en los mismos. Así nos consta que se ha extendido a otros barrios de Granada como Casería de Montijo y barrios de distintas ciudades como El Pucho en Almería, Cerro de San Roque en Berja (Almería), La Paz en Pinos Puente (Granada), Polígono Sur y Torreblanca en Sevilla.

Los cortes de luz son reiterados y duraderos, lo que pone en riesgo la salud de las personas y dificulta realizar una vida normalizada.



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

Entre el último mes del año y enero de 2021 las protestas vecinales han encontrado eco en los medios de comunicación, tras las bajas temperaturas registradas, reflejando la crudeza de la vida sin luz en estas barriadas.

A este respecto, no podemos más que reiterar la responsabilidad de todas las Administraciones con competencia en la materia y de la empresa prestadora del servicio en la adopción de cuantas medidas resulten necesarias para garantizar el acceso en condiciones mínimas de calidad al suministro eléctrico de todas las personas que residen en las zonas afectadas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarias del servicio eléctrico.

Fuera de las circunstancias relacionadas con la crisis sanitaria derivada del COVID-19 durante el año pasado siguió acudiendo a esta Institución la ciudadanía ante **facturaciones de luz o actuaciones de las compañías eléctricas** con las que muestran su disconformidad.

Podemos mencionar la **queja 20/1813**, referente a la facturación de un almacén, ya que la interesada había abonado una factura pese a su disconformidad con la misma y, tras aceptarse la reclamación, le comunicaron que procedían a la devolución si bien existía un conflicto en torno al importe abonado previamente.

En la **queja 20/1869** un ciudadano solicitaba un fraccionamiento adecuado de la deuda de luz por un negocio que tuvo que cerrar, que superaba los mil euros y no tenía recursos suficientes para pagarlas al encontrarse sin trabajo.

La respuesta de la comercializadora Iberdrola ofreciendo un plan de pagos en 12 mensualidades permitía dar por solucionada la situación expuesta.

La **queja 20/1659** se refería al inadecuado estado en que quedó el equipo de medida tras una intervención de operarios de la distribuidora, cuya solución vino tras su sustitución.

En la queja 20/8405 el familiar de una mujer mayor nos trasladaba la situación desesperada en que se encontraba porque la luz saltaba continuamente en la vivienda. El problema era que se modificó la instalación eléctrica a monofásica pero el contador era trifásico, de modo que no pasaba toda la luz contratada, y no encontraba solución después de muchas reclamaciones e incluso de cambiarse de comercializadora.

También siguen repitiéndose las quejas por **disconformidad con el expediente de anomalía** tramitado por la distribuidora Endesa, en términos de falta de información adecuada y aportación de documentos, de inadecuada atención al derivarse de comercializadora a distribuidora o de exigencia de pago de la correspondiente refacturación pese a no haberse cerrado la reclamación o haber acudido a la Administración.

Precisamente, una parte importante de las quejas relativas a estos expedientes se refiere a las dilaciones en la tramitación de la reclamación presentada ante la Administración autonómica competente en materia de energía.

El año pasado dábamos cuenta de las actuaciones de oficio iniciadas para investigar este asunto (**queja 19/5865** y **queja 19/5866**).

La primera de ellas -**queja 19/5865**-, referente a las dilaciones en la resolución de los recursos de alzada, y tras la reorganización de la Secretaría General Técnica de la actual Consejería de Hacienda y Financiación Europea, ha quedado archivada al conocer que la mayor parte de los recursos de alzada relativos a estos expedientes, que databan de 2015 a 2019, han sido resueltos tras su tramitación preferente (303 de un total de 350).

Pese a la suspensión de plazos administrativos derivada de la pandemia del COVID-19, se habría trabajado en los expedientes de referencia con la totalidad de recursos humanos y materiales disponibles y procedido a la firma de las correspondientes resoluciones una vezalzada la suspensión de plazos.

Por otra parte, se ha producido la transferencia de expedientes en materia de industria y minas lo que valoramos supone una importante descarga del volumen de expedientes que venía tramitando dicho órgano directivo.



En cuanto a la segunda queja de oficio citada -**queja 19/5866**-, relativa a las dilaciones en la resolución de reclamaciones de anomalía eléctrica por parte de la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla, ya el año pasado poníamos de manifiesto la necesidad de instar las medidas oportunas para dotar de los medios materiales y humanos necesarios al Servicio de Industria, Energía y Minas, de modo que estas reclamaciones sean resueltas en unos plazos acordes con el derecho a una buena administración.

Considerando que la suspensión de plazos administrativos ordenada tras la declaración del estado de alarma habría supuesto un empeoramiento de la situación, y tras conocer en la tramitación de una queja individual que se encontraba en la misma situación que hacía un año, estimamos necesario actualizar la información recabada y, en todo caso, conocer las medidas que se estuvieran adoptando para superar la situación de colapso que presentaba la tramitación de este tipo de expedientes.

El informe emitido por el Servicio de Industria, Energía y Minas al respecto ponía de manifiesto que, desde enero de 2017 hasta noviembre de 2020, existían 1.904 expedientes abiertos en materia de reclamaciones energéticas, de los cuales 322 estaban finalizados, 1.022 pendientes de resolver y 560 en fase de instrucción.

Estos datos, que no cuadrarían con la información inicialmente aportada a la queja, responderían a una contabilización y posterior estudio pormenorizado por parte de personal del Departamento de Energía.

En todo caso, reconocen la dilación excesiva en la tramitación a su cargo, señalando dos circunstancias que habrían influido especialmente como la falta de personal suficiente hasta julio de 2020 y la crisis sanitaria declarada en marzo de 2020.

Respecto de la primera nos trasladan el temor a la pérdida del personal por fin reforzado ya que se desconoce el tiempo por el que estarán adscritos al Departamento de Energía los funcionarios interinos. Con respecto a las limitaciones derivadas de las medidas de prevención sanitaria destaca la suspensión de citas presenciales para información sobre el estado de tramitación del expediente, así como la presentación de reclamaciones de forma presencial. La información se remitiría a través de correo o teléfono, previa atención por el Servicio de Atención a la Ciudadanía y la presentación de reclamaciones se habría sustituido preferentemente por el registro telemático.

En todo caso aclaran que se sigue priorizando la tramitación inicial de reclamaciones en las que se solicita la paralización del corte de suministro, trasladando esta orden a través de correo electrónico, tanto a distribuidora como a comercializadora, hasta la resolución del expediente.

Sin perjuicio de esta buena práctica, que viene a evitar los requerimientos de pago de una facturación reclamada ante la Administración, lo cierto es que los datos ofrecidos por el Servicio de Industria, Energía y Minas en Sevilla resultan bastante elocuentes acerca de una posible vulneración del derecho a una buena administración.

El desglose de expedientes por año facilitado resulta demoledor en cuanto a la falta de resolución administrativa: 470 expedientes pendientes de resolver de 2017 (de un total de 776), 575 de 2018 (de 590), 310 de 2019 (de 311) y todos los del año 2020 (227).

Por ello, y pese a la dotación actual de medios materiales y humanos del Departamento de Energía, no cabe duda de que resulta necesario un plan de choque específico que garantice a este servicio una dotación adecuada de medios personales.

1.12.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

El bono social eléctrico juega actualmente un papel muy importante, en la medida que la imposibilidad de corte de suministros -no sólo de luz, sino también de agua y gas- se ha anudado a la definición del consumidor vulnerable contenida en su regulación.

Cabe mencionar que, durante el estado de alarma una de las medidas del Gobierno para ayudar a los autónomos, en caso de cese de actividad o reducción de su facturación en un 75%, fue permitirles



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

beneficiarse del bono social eléctrico para su vivienda habitual. Suponía un descuento del 25% en el recibo de la luz con contrato a PVPC, durante un periodo máximo de seis meses.

El problema sería que para la acreditación de los requisitos de renta se tenía en cuenta la última renta comprobada, esto es, la declaración de IRPF de 2018. En todo caso podían acogerse a los descuentos del bono social para consumidor vulnerable y consumidor vulnerable severo si reunían los correspondientes requisitos.

Por otra parte, la posibilidad de acogerse a esta medida sólo estuvo vigente hasta la finalización del periodo de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.

Llegado el 30 de septiembre se producía la finalización de la prórroga acordada por el Gobierno para el bono social de todas las personas a las que le hubiera vencido su vigencia. Asimismo se levantaba la medida que suspendía los plazos comprendidos entre el requerimiento fehaciente del pago y la suspensión del suministro por impago, por lo que parecía previsible que las empresas suministradoras empezaran a requerir sus deudas atrasadas.

En este contexto se aprobó el Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo, que incorporaba un nuevo supuesto que da derecho a la percepción del bono social eléctrico y, anudado al mismo, a la protección especial frente a la interrupción del suministro.

Se trata de aquellas unidades familiares en las que alguno de sus miembros se encuentre en situación de desempleo, Expediente Temporal de Regulación de Empleo (ERTE), o haya visto reducida su jornada por motivo de cuidados, en caso de ser empresario, u otras circunstancias similares que supongan una pérdida sustancial de ingresos, de manera que los ingresos totales se encuentren por debajo de unos determinados umbrales.

El conjunto de los ingresos de la unidad familiar que se tiene en cuenta es el referido al mes anterior al momento en que se presenta la solicitud del bono social completa, a diferencia del resto de supuestos ya existentes, en los que la renta que se toma en cuenta es la relativa al último período impositivo con plazo de presentación vencido en el momento de la solicitud.

La percepción de este nuevo bono social tiene una duración limitada, hasta el 30 de junio de 2021. A partir de entonces, en caso de reunir los requisitos, se podrá solicitar el bono social bajo el resto de supuestos contemplados hasta ahora.

Con la regulación vigente en ese momento, la protección frente a cortes de luz se reconducía nuevamente a los supuestos previstos en la normativa de bono social eléctrico. En concreto, no se podría interrumpir el suministro en caso de impago a los hogares que, estando acogidos al bono social, se encontrasen en alguno de estos supuestos:

- que haya al menos un menor de 16 años en la unidad familiar;
- que el consumidor o uno de los miembros de su unidad familiar sea persona con discapacidad igual o superior al 33% o con grado de dependencia II o III, previo certificado expedido por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes;
- que se trate de consumidor en riesgo de exclusión social, porque está siendo atendido por los servicios sociales y que estos paguen al menos el 50% de la factura.

Ello motivó nuestra actuación de oficio en la queja 20/6767, en la que nos hemos dirigido a las principales entidades suministradoras de energía y agua en Andalucía para que nos faciliten datos relativos a las incidencias ocurridas tras el levantamiento de las medidas adoptadas para garantizar los suministros básicos y, en su caso, medidas específicas que hayan adoptado en favor de las personas consumidoras y, especialmente, de las más vulnerables.



Asimismo nos interesaba conocer la valoración de los Servicios Sociales Comunitarios. Dado el elevado número de Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales que prestan estos servicios y las distintas realidades repartidas por todo el territorio andaluz, hemos estimado oportuno dirigirnos a la FAMP como representante de todas las Administraciones especialmente implicadas.

También hemos solicitado la colaboración de las entidades del tercer sector que trabajan con colectivos vulnerables para conocer, de su mano, los datos antes referidos y las propuestas que estimen necesarias para atender de forma efectiva la garantía de suministros básicos.

Encontrándonos aún recabando la información solicitada, por el momento las respuestas recibidas coinciden en la baja incidencia de los impagos y las facilidades ofrecidas para pago de atrasos y obtención de beneficios en la facturación de suministros.

En todo caso, ya hemos señalado que la incidencia del problema queda relegada en el tiempo mientras esté vigente la prohibición de cortes establecida por la Disposición adicional cuarta del **Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre**.

A tales efectos la prohibición opera de modo automático para consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social definidas en la normativa de bono social.

Para aquellos consumidores que, no pudiendo acreditar la titularidad del contrato de suministro, cumplan con los requisitos que dan derecho al reconocimiento de la condición de consumidor vulnerable o vulnerable severo, la garantía de no suspensión del suministro requerirá de la acreditación de dicha circunstancia mediante certificación por los servicios sociales competentes o por mediadores sociales ante la empresa suministradora.

Debemos reseñar las quejas recibidas por **dificultades en la obtención o renovación del bono social** (quejas 20/5883, **20/6204**, 20/7560).

En la queja 20/5883 la comercializadora de referencia de Endesa pedía una fe de vida, con fecha límite de presentación el 30 de septiembre. Sin embargo, en el Registro Civil le daban cita para el 20 de octubre y no le facilitaban un certificado para dejar constancia de que no había citas disponibles antes de ese día.

Ante estas circunstancias trasladamos a Endesa la imposibilidad de aportación de fe de vida en plazo expuesta por la interesada, entendiendo que dicho requerimiento documental podría ser suplido por una declaración jurada del estado civil, de acuerdo con el artículo 363 del Reglamento del Registro Civil y la Circular de 16 de noviembre de 1984, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, sobre expedientes de fe de vida y estado.

Planteábamos la posibilidad de aceptar la declaración del estado civil de modo condicionado a la aportación posterior del certificado del Registro Civil, por si pudiera objetarse la literalidad del artículo 2.7 de la **Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre**, -que exige la aportación de "certificación de la hoja individual del Registro Civil"-.

Valorábamos que la situación expuesta en la queja con probabilidad habría de reproducirse en muchos otros casos particulares, teniendo en cuenta que el 30 de septiembre finalizaba el plazo de vigencia del bono social cuya prórroga automática se había acordado por el Gobierno como medida de protección ante la declaración del estado de alarma.

Entendíamos que debería ofrecerse **una respuesta flexible al posible colapso de solicitudes de renovación de bono social**, en las que, además, se deben aportar documentos cuya expedición corre a cargo de Administraciones (Ayuntamientos, Registros Civiles...) que se encuentran desbordadas ante la elevada demanda ciudadana.



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

Aunque comprendíamos que esta circunstancia no tendría que trasladarse a la comercializadora, lo que se propugnaba iba encaminado a proteger a colectivos especialmente vulnerables. Para ello proponíamos que se mantuviera la vigencia del bono social, siempre que se comprobase el cumplimiento de los requisitos de renta a través de las solicitudes de renovación, y se ampliaran los plazos de subsanación documental referidos a trámites que deban realizarse ante terceros.

Apelábamos a lo dispuesto en el artículo 10 del **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: «Una vez recibida la solicitud, seguirá aplicándose al consumidor el bono social en los términos en que venía siéndolo hasta que esta tenga respuesta».

La aceptación de esta propuesta de flexibilización entendíamos que evitará la pérdida del beneficio del bono social a muchas personas y familias que por sus circunstancias son merecedoras del mismo.

Un asunto que se reitera en las quejas sobre tramitación de solicitudes de bono social es el de la **imposibilidad de acceder a los datos de renta** y, consecuentemente, la denegación de la solicitud de bono social.

Ya pusimos de manifiesto el año pasado que habíamos remitido al Defensor estatal las quejas en las que se producía esta circunstancia, considerando que la presentación de certificados de imputaciones de renta ante la comercializadora de referencia (COR) debería suplir cualquier problema de comprobación de datos por parte de la aplicación telemática creada al efecto.

Dicha Institución recientemente nos ha trasladado el resultado de su intervención, que partía igualmente de la premisa de que las COR están obligadas a conceder el bono social a las personas que acrediten cumplir los requisitos de renta que dan acceso al bono y que tal acreditación no puede depender exclusivamente de la aplicación telemática de gestión, de manera que en el caso de que el sistema de gestión no ofrezca los datos mediante su consulta, las COR deben evaluar manualmente las solicitudes.

Sin embargo, la Secretaría de Estado de Energía habría rechazado la interpretación del Defensor del Pueblo, al considerar que en estos casos el consumidor debe presentar el certificado o la documentación que haya podido ser emitida por el personal de la AEAT o del INSS ante el organismo de consumo para resolver su reclamación, y no ante el COR, al tratarse de información sensible de carácter personal.

Por su parte, la CNMC daba respuesta al Defensor del Pueblo teniendo en cuenta el **informe** aprobado por su Sala de Supervisión Regulatoria en su sesión de 29 de octubre de 2020, por el que se propone al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico clarificar la normativa relativa a los modos de comprobación de los requisitos para la aplicación del bono social, esperando que el mismo dé respuesta a la cuestión planteada.

1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

Al igual que ocurría con el suministro de luz, muchas de las quejas que recibíamos desde la declaración del estado de alarma se debían a la falta de agua, bien por no haber podido contratar la misma, o bien porque el suministro se hubiera suspendido al estar enganchado.

En el caso de la queja 20/1354 trasladamos a Giahsa la situación de una mujer que no disponía de agua desde 2018 por impago de deuda con la que venía mostrando su discrepancia. Con independencia de las cuestiones de fondo, solicitamos si fuera posible la reconexión urgente del suministro de agua teniendo en cuenta las circunstancias de confinamiento de la población debido al estado de alarma y las recomendaciones de higiene frente al coronavirus. La respuesta de Giahsa fue rápida, habilitando un suministro en precario mientras durase la situación.

También Giahsa respondió a la situación de una mujer que se encontraba sin agua por impago de recibos desde noviembre de 2019 y que tenía que acudir a ducharse al polideportivo municipal. Como solución se repuso inmediatamente el suministro y se acordó que cuando finalizase el estado de alarma la interesada pagase los costes de reposición y fraccionase la deuda (**queja 20/2135**).