



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**).



La **queja 20/1934** afectaba a un grupo de familias que venían ocupando unas viviendas en Sevilla, a las que se había cortado el agua y la luz con la ayuda de las fuerzas de seguridad tras reiterados enganches ilegales.

Estas familias se habían suministrado de agua utilizando la de una fuente pública próxima a las viviendas pero, tras la declaración del estado de alarma, esta fuente fue clausurada por razones de prevención sanitaria, creándose así una situación de grave riesgo higiénico y sanitario al verse obligadas a largos desplazamientos.

Tras nuestras gestiones Emasesa accedió a restablecer de forma provisional y excepcional el suministro.

En otros casos la respuesta no fue positiva, como en la queja 20/2076 promovida por una asociación en nombre de varias familias de etnia gitana que ocupaban unas viviendas, sin luz y sin agua. Desde el Ayuntamiento se nos dio cuenta del trabajo desarrollado con la comunidad gitana de la localidad y la existencia de un proyecto de intervención integral en colaboración con la Diputación Provincial de Huelva.

Insistiendo esta Institución por las posibles alternativas que pudiera ofrecer para atender la falta de suministros básicos, respondía el Ayuntamiento que carecían de viviendas y recursos propios para pago de suministros remitiendo a entidades del municipio, que son las que establecen sus requisitos para acceder a dichos recursos.

La persistencia de la prohibición de corte de suministros en el periodo posterior al estado de alarma y hasta el 30 de septiembre originó cierta confusión entre los responsables de algunas empresas suministradoras, como lo pone de manifiesto la **queja 20/5409**. En ella, una madre con cuatro hijos a cargo nos explicaba que el día 3 de agosto la empresa suministradora había procedido al corte del suministro en su vivienda por impago de recibos, retirando el contador. La interesada reconocía la deuda y había pedido un fraccionamiento acorde a su situación económica, sin que su petición hubiera sido de momento atendida.

Según relataba, había presentado una reclamación a la empresa suministradora alegando la prohibición legal del corte de suministro y solicitando su reposición urgente, pero le habían indicado, telefónicamente, que no existía tal prohibición de corte de suministro y que la única posibilidad de que se restableciera el suministro era pagando la deuda existente.

Tras tramitar la queja por vía de urgencia ante el Ayuntamiento y la empresa suministradora, denunciando el corte de suministro y la vulneración que el mismo suponía de la legislación en vigor, se nos comunicó que se procedía al restablecimiento inmediato del suministro.

En el caso de la queja 20/4454 el corte de agua por impago de recibos se produjo en el mes de julio, por lo que hacíamos ver al Ayuntamiento que la situación excepcional que vivimos puede resultar especialmente penosa cuando se carece en la vivienda de suministros tan básicos y esenciales como el agua, siendo ésta imprescindible para la higiene y la salubridad que tan necesarias resultan en estos momentos. Asimismo le recordábamos que el **Real Decreto-ley 26/2020, de 7 de julio**, había extendido hasta el 30 de septiembre la garantía de la continuidad del suministro energético y de agua para consumidores domésticos en vivienda habitual.

Con independencia de las situaciones excepcionales derivadas de la pandemia del COVID-19, también hemos tramitado quejas que se refieren a facturaciones, con frecuencia por consumo excesivo, disconformidad con tarifas, o bien por cuestiones relativas a la gestión del contrato.

Como ya hemos señalado anteriormente, las quejas tramitadas por situaciones de **pobreza hídrica** cada vez son más residuales, por la existencia de bolsas de ayudas específicas en muchas entidades suministradoras o la consignación de mínimos vitales en sus correspondientes tarifas. En ocasiones las quejas se refieren a la dificultad encontrada en los trámites correspondientes, como es el caso de la queja 20/4178.

En algunos casos se ha puesto de manifiesto la dificultad de abonar deudas atrasadas, si bien hemos encontrado una respuesta receptiva por parte de las entidades suministradoras.

Así, en la queja 20/7444 una pareja, con un menor a su cargo, nos trasladaba que se encontraban en situación de desempleo de larga duración y teniendo que hacer frente a diversas deudas, sin contar con prestaciones públicas. Temían el corte de suministro al no poder asumir la deuda atrasada de agua.



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

Emasesa nos indicó que se había denegado la solicitud de tarifa social al tener en cuenta los ingresos correspondientes al ejercicio 2019 si bien podían revisar la valoración económica si aportaban documentación referida a los ingresos de 2020. Respecto a la deuda existente se les ofrecía una solución personalizada mediante la firma de un plan de pagos.

Debemos señalar las quejas referidas a la **imposibilidad de contratación del suministro** de agua en casos de especial vulnerabilidad.

Un ejemplo es la queja 20/7729, en la que la interesada ponía de manifiesto que no podía contratar el agua en su domicilio porque Aqualia exigía la realización de unas obras, cuyo importe ascendería a unos 6.000 euros que no podían asumir con un sueldo mileurista y teniendo a su cargo dos menores.

Sin embargo, el problema quedaba reducido al ámbito de las relaciones entre particulares pues, tras conocer que la interesada era inquilina de la vivienda, entendíamos que debía reclamar a la propiedad la ejecución de la instalación de saneamiento necesaria para la contratación del suministro de agua, de acuerdo con el artículo 1554 del Código Civil.

En la queja 20/6441 el asunto se arregló, instalándose el contador de agua, tras aportar el propietario la documentación necesaria.

Las quejas que más se reiteran son las relativas a facturación excesiva a causa de **avería en las instalaciones interiores** (quejas 20/0243, 20/7331 y 20/8374).

También podemos destacar la tramitación de quejas referidas a **cortes de agua que afectaban a núcleos enteros de población**: Aljapark en Aljaraque (queja 20/7562), Carboneras (queja 20/6104), Las Veguetas en El Puerto de Santa María (queja 20/2481), varias cortijadas de Algarinejo (queja 20/4695) o varias urbanizaciones de Castilblanco de los Arroyos (quejas 20/3378, 20/3380, 20/4552, 20/4673, 20/4817 y 20/5827).

Precisamente la situación del abastecimiento de agua en los municipios de la Sierra Morena de Sevilla, junto con Villaverde del Río, Castilblanco de los Arroyos y El Castillo de las Guardas, fue objeto de una actuación de oficio por parte de esta Institución **Queja 20/5237**.

Desde la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible -a quien requeríamos un pronunciamiento acerca de la demanda de inversiones por parte de los municipios afectados- nos indican que existe colaboración con la Diputación Provincial de Sevilla en este asunto y que el posible auxilio económico de la Administración Autonómica se centraría en el abastecimiento en alta. Asimismo sugieren que se involucre a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir para la realización de obras con cargo a sus presupuestos y recuperar su coste a través de tarifas de utilización del agua, como está llevando a cabo en otras zonas de su influencia.

Por último reseñar que en el mes de diciembre de 2020 iniciamos una investigación de oficio **Queja 20/8247**, tras conocer que en diversos municipios de La Campiña y Sierra Sur de Sevilla se había detectado en el agua domiciliaria niveles de benceno por encima de los límites permitidos.

En el curso de esta actuación hemos solicitado información a la Delegación Territorial de Sevilla de la Consejería de Salud y Familias y al Consorcio de Aguas Plan Écija, como titular de la ETAP donde se produjo la incidencia. También se ha considerado oportuno interesar informe a las empresas suministradoras afectadas: Areciar, Hidralia, Aqualia y Acciona.

Asimismo, trasladamos esta iniciativa a los Ayuntamientos de las localidades sevillanas afectadas Arahal, Cañada Rosal, Écija, El Rubio, Fuentes de Andalucía, Herrera, Isla Redonda-La Aceñuela, La Campana, La Luisiana, Lantejuela, La Puebla de Cazalla, Marinaleda, Marchena, Morón de la Frontera, Osuna y Paradas, a fin de que nos remitieran aquellas informaciones que consideren relevantes para la investigación.

1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

Tras la declaración del estado de alarma, el **Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo**, calificaba a las redes y servicios de comunicaciones electrónicas como imprescindibles y estratégicas, argumentando que