



"1ª.-Que siguiendo las indicaciones de la Resolución de 16 de marzo de 2015, de la Subsecretaría del Ministerio de la Presidencia, se compruebe por los medios indicados en la misma que los interesados residen en el municipio y tramiten su empadronamiento".

2ª.- Que conociendo esa Corporación la actividad laboral como temporeros en explotaciones agrícolas en la provincia de Almería de muchos de los vecinos de origen extranjero que solicitan al alta en el Padrón Municipal de Habitantes, articulen mecanismos de control compatibles con sus jornadas de trabajo, protocolizando visitas incluso los fines de semana cuando se considere necesario, ya que de otro modo se repetirá la situación denunciada por el interesado en este expediente de queja, teniendo el empadronamiento una extraordinaria relevancia en la situación administrativa de los extranjeros, tanto para acreditar su vecindad como para la obtención de su autorización de residencia y trabajo".

En el momento de publicación de este informe nos encontramos a la espera de la respuesta municipal, que confiamos sea estimatoria a nuestras peticiones.

...

1.12. Servicios de Interés General y Consumo

1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

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.

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.

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.

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



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.

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.

...

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

...

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.

...

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.

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

...

La tramitación de algunas quejas estaba relacionada, más que con la prestación del servicio al cliente, con las **instalaciones de telefonía** (cableado en fachadas o postes en mal estado), provocando molestias o inconvenientes a la ciudadanía (quejas 19/7113, 20/3495, 20/6331 y 20/8406)

En este tipo de quejas en algunas ocasiones también nos hemos dirigido al correspondiente Ayuntamiento por las cuestiones urbanísticas que pueden estar asociadas al problema.

A veces se trataba de una falta de instalaciones para la prestación del servicio a través de fibra óptica. Muchas de estas quejas ponían de manifiesto la necesidad de contar con Internet de calidad para la realización del teletrabajo (quejas 20/3897, 20/6334 y 20/8645).

...

1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

...

Algunas de las quejas recibidas relacionadas con la actuación de la administración de consumo han puesto de manifiesto las incidencias producidas por la declaración del estado de alarma en la prestación del servicio por parte de las OMIC.

Así ocurrió en la queja 20/3899 con respecto a la OMIC de Sevilla, o en la queja 20/6256 con respecto a la OMIC de El Puerto de Santa María, si bien la explicación facilitada por ambos Ayuntamientos resultó justificada en cuanto a las causas de las incidencias y su adecuada corrección.

...

1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.13.1. Introducción

...

En este sentido, se sigue apreciando también una creciente conciencia ciudadana en relación con la **salubridad ambiental** y, en línea con ello, es constante la recepción de quejas relacionadas con vertidos no autorizados; con la inadecuada ubicación de contenedores; con deficiencias en la limpieza viaria; o con el mal funcionamiento de puntos limpios.