



## Este tema en otras materias

### Balance del Defensor

#### 1. Introducción

...

Hay que añadir, además, que un gran número de las familias padece **pobreza energética**. Son entre 3,5 y 8 millones las personas que se encuentran en situación de pobreza energética en España, según los datos manejados por los colectivos sociales.

...

#### 2. Principales indicadores

##### 2.5. Servicio de interés general y Consumo

Las reclamaciones ciudadanas sobre Servicios de interés general y Consumo representan un 5% del total de nuestras actuaciones, consolidando el creciente peso en el conjunto de nuestra labor.

Pese a que las quejas en esta materia se refieren normalmente a la prestación de servicios por parte de empresas privadas que escapan a nuestra competencia supervisora, esta Institución viene interviniendo cuando se refieren a servicios económicos de interés general ya que ocupan un lugar destacado en la vida diaria de cualquier persona (suministros básicos como la luz, el agua o el gas; servicios de telecomunicaciones o de transporte; servicios financieros o bancarios como cuentas corrientes, créditos, hipotecas o seguros....).

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. 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. Por este motivo solicitamos 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, como consecuencia de los cortes reiterados y prolongados del suministro eléctrico, provocados por enganches ilegales, sobrecarga por actividades delictivas de cultivo de marihuana en el interior de las viviendas o por deterioro y destrozo de las instalaciones. 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.

De otra parte, 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.

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. 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.

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 resultaba «imprescindible asegurar el mantenimiento de la conectividad y que los servicios de