



resultaría muy conveniente su mayor difusión y poner al alcance de la ciudadanía el conocimiento y uso de estas nuevas formas de relación con la Administración, puesto que lo que no se conoce no es útil.

...

1.11.2.8. Centros sanitarios

...

Como corolario, citamos la expectación sobre la puesta en funcionamiento y reapertura de las instalaciones del que fuera antiguo Hospital Militar, aprobada por el Consejo de Gobierno, tras la declaración de emergencia, para la contratación de la redacción del proyecto, la dirección facultativa de las obras y la ejecución de las mismas, que arrancaron el mes de agosto, en el contexto de situación sanitaria provocada por el virus SARS-CoV-2 y las repercusiones que de su puesta en marcha se puedan derivar. Su inauguración, está prevista para febrero de 2021, inicialmente y mientras persista la crisis sanitaria, como hospital de emergencia frente a la COVID-19.

1.11.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.11.3.1. Quejas de oficio

...

- Queja 20/2001, referente a las medidas frente a la crisis sanitaria en las residencias de personas mayores en la comunidad autónoma de Andalucía, dirigida a la Consejería de Salud y Familias y la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación;

- Queja 20/3559, referente a la reorganización de la atención pediátrica en el Distrito de Sevilla, justificada en la canalización de los circuitos de atención sanitaria en el nivel primario para la mejor atención de los pacientes de COVID-19 y la vuelta a la actividad presencial en los centros sanitarios de atención primaria con las máximas garantías de seguridad tanto para profesionales como para usuarios, dirigida a la Consejería de Salud y Familias.

...

1.12. Servicios de Interés General y Consumo

1.12.1. Introducción

...

Continuando con el apartado introductorio y como venimos explicando de modo reiterado en relación a la materia de consumo, es importante aclarar que las quejas recibidas en relación con la prestación de servicios por parte de empresas privadas escapan a nuestra competencia supervisora, por lo que, en relación a las quejas recibidas, nuestra actuación se centra en la supervisión de la Administración de consumo que haya intervenido en la tramitación de la correspondiente reclamación por parte del cliente.

No obstante, intervenimos ante dichas empresas cuando la cuestión afecta a servicios económicos de interés general desde nuestra visión de una Institución que actúa como garante de derechos. Así ha quedado refrendado en los Principios de Venecia, aprobados por la Comisión Europea para la Democracia a través del Derecho, al señalar que el mandato del Defensor del Pueblo abarcará todos los servicios públicos y de interés general ofrecidos a la ciudadanía, ya sea por parte del Estado, de los municipios, de los organismos estatales o por entidades privadas.

Por este motivo, precisamente una de las medidas propuestas en el Informe Especial presentado a este Parlamento en noviembre de 2020 para afrontar los retos y oportunidades en Andalucía tras la COVID se refería a los servicios de interés general.



Así, señalábamos la necesidad de **reconocer el derecho de acceso a los servicios de interés general** en un marco estatutario y constitucional, unido a una regulación legal y reglamentaria que garantice el derecho de todas las personas a unas **prestaciones mínimas que satisfagan sus necesidades básicas**, incluyendo la prohibición de interrupción en su prestación a aquellas personas que no puedan pagar el mismo por sus circunstancias personales o económicas.

De este modo entendemos que se permitiría solventar la principal carencia que existe actualmente en relación con los servicios de interés general y que es la causa de que sigan existiendo problemas como la pobreza energética o hídrica; la exclusión financiera; o la brecha digital.

...

Entrando ya en el análisis de lo acontecido en esta materia en 2020, y por lo que se refiere a los **suministros**, debemos decir que el confinamiento domiciliario ordenado tras la declaración del estado de alarma a causa de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 ha puesto de manifiesto, más si cabe, la certeza de que contar con un adecuado suministro de agua, luz o gas en el hogar para poder desarrollar con normalidad la vida diaria resulta una necesidad básica cuya garantía deben proveer los poderes públicos.

No es por tanto de extrañar que una de las primeras medidas que adoptó el Gobierno poco después de la declaración del estado de alarma fuera dirigida precisamente a garantizar estos suministros.

Inicialmente se estableció la garantía de suministro de agua y energía a consumidores vulnerables, prohibiendo los cortes de suministro a aquellos consumidores en los que concurría la condición de consumidor severo o en riesgo de exclusión social de acuerdo con las definiciones contenidas en la normativa de bono social. Días después se extendió dicha prohibición a cualquier domicilio que tuviera la consideración de primera vivienda.

En aquel momento esta Institución consideró oportuno emitir un **comunicado** destacando lo acertado y necesario de la medida, aunque mostrando nuestra preocupación por cuanto la misma no solucionaría el problema de aquellos hogares que ya tuviesen cortado el suministro por impago o por otros motivos a la fecha de aprobación de esta norma.

Por ello, solicitamos que se incluyesen entre las medidas sociales reguladas la obligación de las empresas suministradoras de reponer el suministro en aquellos hogares afectados por un corte previo, aun cuando estuviera debidamente justificado, especialmente si residían en el mismo menores o personas en situación de vulnerabilidad o exclusión. Manteniendo el suministro, al menos mientras durase la situación de excepcionalidad. Exceptuábamos de nuestra petición, como es lógico, aquellos supuestos en que la reconexión no fuera posible por razones técnicas o de seguridad debidamente acreditadas.

Dado que la plasmación jurídica de nuestra petición podía demorarse, pedimos a todas las compañías suministradoras que, por responsabilidad social, aceptasen su aplicación, voluntariamente y sin demora.

Una vez finalizada la vigencia de la declaración del estado de alarma el 21 de junio de 2020, el Gobierno amplió la garantía de suministros básicos hasta el 30 de septiembre, como parte de las medidas de extensión del escudo social para la protección de la ciudadanía frente a los efectos derivados de la crisis sanitaria de la COVID-19.

Llegada esta fecha de prórroga el Gobierno dictó, **el Real Decreto-Ley 30/2020, de 29 de septiembre, de medidas sociales en defensa del empleo**, en cuya Disposición Adicional sexta se acordaba la incorporación de una nueva categoría de consumidor vulnerable con derecho a la percepción del bono social eléctrico y a la protección especial frente a la interrupción del suministro de luz.

Esta norma fue cuestionada por quienes consideraban necesario que se mantuviera la prohibición total de corte de suministro. Asimismo, se cuestionaba que quedaran fuera de la garantía los suministros de gas y agua, al no contar con una normativa específica que prohibiera los cortes por impago a colectivos vulnerables, al modo del bono social eléctrico.

La declaración de un nuevo estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2, mediante Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, replanteó la necesidad de adoptar



otra vez las mismas medidas de garantía de suministros y propició la aprobación del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes. En su Disposición adicional cuarta ha quedado establecida, durante la vigencia del actual estado de alarma, la **prohibición de cortes en el suministro de energía eléctrica, gas natural y agua a consumidores vulnerables**, cuya definición se corresponde con la del bono social eléctrico.

Según recoge su exposición de motivos, la extraordinaria y urgente necesidad de esta medida viene justificada por la situación excepcional derivada de la crisis sanitaria y económica, el carácter esencial de estos suministros para los hogares y la proximidad del invierno, que coincide con la época del año en la que mayor consumo energético se produce.

Sin perjuicio de estas medidas de protección, cuya finalización en el tiempo está prevista para mayo de 2021, nos parece oportuno en este punto destacar la **necesidad de abordar definitivamente la garantía de suministros y la prohibición de corte en situaciones de necesidad como un derecho fundamental vinculado a la dignidad de la persona y a la protección de su salud**.

En cuanto al **suministro de luz**, debemos reiterar que aún no se han concretado en normas de obligado cumplimiento las propuestas incluidas en la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética. Dicha Estrategia se aprobaba para dar cumplimiento al mandato contenido en el Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.

En el Informe Anual correspondiente al ejercicio pasado hicimos una valoración positiva de su contenido en relación con la necesaria superación de las carencias que presenta el actual mecanismo del **bono social eléctrico** para hacer frente al problema de pobreza energética.

Los datos ofrecidos en el Informe de actualización de indicadores de pobreza energética facilitados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico en noviembre de 2020 presentaban mejoras en los cuatro valores utilizados (gasto desproporcionado, pobreza escondida, temperatura inadecuada en la vivienda en invierno y retraso en el pago de facturas). Estos datos, sin embargo, se refieren al año 2019, por lo que dada la dimensión de la situación vivida en 2020 y las consecuencias generadas por las medidas adoptadas para abordar la crisis sanitaria, presumimos que los datos actuales serán notoriamente diferentes y peores, por lo que requerirán de una actuación urgente.

El Informe de actualización de datos para 2020 sigue poniendo de manifiesto que los problemas que afectan a una mayor parte de la población continúan siendo el gasto energético desproporcionado y la [HYPERLINK "https://www.miteco.gob.es/es/prensa/ultimas-noticias/miteco-presenta-los-indicadores-de-pobreza-energetica-de-2019/tcm:30-516524"](https://www.miteco.gob.es/es/prensa/ultimas-noticias/miteco-presenta-los-indicadores-de-pobreza-energetica-de-2019/tcm:30-516524) **pobreza energética escondida**, con valores del 16,7% y del 10,6% de hogares, respectivamente.

Aunque el año 2020 haya venido marcado por la pandemia y entendamos que haya obligado a priorizar determinadas cuestiones en las actuaciones de los poderes públicos, debemos insistir en la acuciante necesidad de abordar de forma estructural las situaciones de pobreza energética mediante el oportuno desarrollo normativo de la mencionada Estrategia.

Entre otros asuntos entendemos que debería abordarse la regulación del **derecho a un mínimo vital energético** -que propugnamos debe integrar la actual regulación del denominado bono social eléctrico, superando las notorias carencias e insuficiencias de la misma- y debería hacerse extensivo al resto de servicios energéticos.

Precisamente, coincidiendo con la redacción de este Informe, en enero de 2021, se ha puesto de manifiesto también la necesidad de una intervención normativa que aborde el problema de las **subidas desmedidas del coste de la luz** que se producen periódicamente cuando llegan las épocas de mayor frío o mayor calor y el consumo eléctrico aumenta. Consideramos necesario que se adopten medidas que ayuden a atemperar estas subidas o, al menos, a distribuir su incidencia a lo largo del año.

En cuanto al **suministro de agua** hemos de destacar nuevamente que, pese al reconocimiento del derecho humano al agua como mínimo vital operado a través de la Ley de Aguas de Andalucía (redacción por Ley



8/2018, de 8 de octubre, de medidas frente al cambio climático y para la transición hacia un nuevo modelo energético en Andalucía), las condiciones de prestación y acceso a dicho derecho no han sido objeto del debido desarrollo reglamentario para su oportuna implementación. Tampoco han quedado recogidos en la normativa autonómica los supuestos de vulnerabilidad en los que, en ningún caso, sería posible cortar el suministro de agua por impago, al modo en que lo hace la normativa estatal del sector eléctrico.

Esperábamos que dicho desarrollo normativo se produjese a través del Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano, cuya aprobación inicial ya reclamábamos el año pasado con ocasión de la elaboración de nuestro Informe Anual al Parlamento andaluz.

Afortunadamente muchas entidades suministradoras de agua tienen previstas medidas de ayuda para el pago de facturas e incluso el reconocimiento del "mínimo vital" en su propia normativa. Además, de modo temporal, se encuentra vigente la garantía de suministros mientras persista la vigencia del actual estado de alarma.

...

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.

...

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.