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.

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.

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

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 mas 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 Puche 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.

...

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.

...

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 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.

...

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.

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 resultaba «imprescindible asegurar el mantenimiento de la conectividad y que los servicios de comunicaciones electrónicas se sigan prestando por los operadores, al menos, en las mismas condiciones que en la actualidad».

Por ello, estableció que, mientras estuviese en vigor el estado de alarma, los operadores de telecomunicaciones debían mantener los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al precio contratado por sus clientes, de forma que no podrían suspenderlos o interrumpirlos, aunque constase dicha posibilidad en los contratos de servicios suscritos entre operadores y consumidores. Era la primera vez que se reconocía legalmente la garantía de los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con su consideración como servicios de interés general.

Asimismo, se establecieron determinadas medidas para garantizar la prestación del **servicio universal de telecomunicaciones**, manteniendo a los beneficiarios existentes así como la calidad de la prestación del

conjunto de servicios que lo conforman, con especial referencia a la prestación del servicio de acceso funcional a Internet y a las condiciones de asequibilidad del servicio universal de telecomunicaciones.

Este Real Decreto-ley estableció también la suspensión de las portabilidades entre las operadoras de telecomunicaciones, para evitar desplazamientos de los técnicos. Esta medida hubo de matizarse posteriormente, mediante el Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, permitiendo las portabilidades que pudieran realizarse sin desplazamiento.

"Garantizar la prestación del servicio universal de telecomunicaciones"

Adicionalmente, como medida para reforzar la protección de consumidores y usuarios, se estableció que estos no podrían ver incrementadas sus tarifas en el periodo de tiempo en que, como consecuencia de la suspensión, no pudiesen solicitar un cambio de compañía proveedora de servicios de comunicaciones electrónicas.

En el Informe extraordinario sobre Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19 destacábamos la importancia de los servicios de telecomunicaciones al convertirse en instrumento indispensable para el acceso y el disfrute de derechos fundamentales como la educación, la salud o el trabajo.

En todo caso concluíamos diciendo que la principal dificultad en relación con los servicios de telecomunicaciones no ha estado relacionada con las condiciones de prestación del servicio, sino con la falta de universalidad del mismo y con los problemas de accesibilidad y asequibilidad que presenta para determinados colectivos sociales (brecha digital).

El asunto tiene tal calado que es nuestra intención para este próximo ejercicio, si las condiciones de la pandemia del COVID-19 nos lo permiten, impulsar una jornada expresamente dedicada a ahondar sobre las múltiples dimensiones del problema de la brecha digital y las peculiaridades de los diferentes colectivos afectados como personas mayores, personas en situación de precariedad económica o social, personas que residen en zonas rurales sometidas a procesos de despoblación, personas con discapacidad, personas migrantes, etc.

...

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).

...

1.12.2.1.4. Servicios financieros

Los servicios financieros se incluyeron en el Anexo del Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo, que identificaba los sectores calificados como esenciales «para la prestación de los servicios que sean indispensables, y las actividades propias de las infraestructuras de pagos y de los mercados financieros».

Asimismo, de acuerdo con su naturaleza de servicios de interés general, se les encomendaron diversas tareas relacionadas con medidas aprobadas por el Gobierno para aportar ayuda financiera a personas y empresas, como la gestión de los préstamos con aval del ICO, y se les impusieron medidas de protección de la vivienda habitual, como las moratorias hipotecarias.

Así, el Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo, adoptó una medida de carácter urgente dirigida a asegurar la **protección de los deudores hipotecarios** en situación de vulnerabilidad tras la declaración del estado de alarma, posibilitando que pudieran acceder a una moratoria en el pago de sus hipotecas para evitar la pérdida de sus viviendas. Este mismo Real Decreto-ley aprobó una línea de avales del Estado para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria. Los avales se otorgarían por el ICO a la financiación concedida por las entidades financieras para facilitar acceso al crédito y liquidez a empresas y autónomos.

También merece ser destacada la suspensión temporal de las obligaciones contractuales derivadas de todo préstamo o crédito al consumo que estuviera vigente a la fecha de 2 de abril, contratado por una persona física en situación de vulnerabilidad económica como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Estas medidas se aplicaron igualmente a las personas fiadoras y avalistas de la persona deudora principal.

Las quejas recibidas en relación con la aplicación de estas medidas por parte de las entidades financieras han estado más relacionadas con discrepancias con los criterios fijados por el Gobierno que con una mala praxis de las entidades.

Por regla general, las quejas recibidas en esta Institución sobre servicios financieros se refieren fundamentalmente a productos bancarios y, en menor medida, a seguros. La incidencia de quejas sobre productos de inversión resulta mínima.

Sin perjuicio de remitir a las personas afectadas a las vías de reclamación específicas de los servicios financieros, cuando la información disponible en la queja nos lo permite intervenimos dando traslado de la situación a la entidad financiera.

Así hemos hecho en la queja 20/8512, por dilaciones en la tramitación de un expediente de testamentaría y el cobro de una comisión de mantenimiento de cuenta mientras que estuvo bloqueada.

En la queja 20/4422 solicitaban nuestra intervención ante una situación delicada transitoria, que el promotor atribuía a la falta de una respuesta adecuada por parte de su entidad financiera. Explicaba que la crisis del 2008 y su deseo de ayudar a la familia le habían conducido a un escenario complicado de acumulación de deudas y asfixia económica, del que le gustaría salir lo antes posible. Para intentar ayudarle solicitamos a su entidad financiera la posibilidad de atender la petición de negociación formulada por el interesado o, en su caso, ofrecer alternativas que permitiesen una solución.

También la tramitación de la queja 20/2984 se dirigía a facilitar la devolución de la deuda de un préstamo obtenido a través de las tarjetas de crédito, solicitando a la entidad financiera que ofreciera unas cuotas adaptadas a las circunstancias del titular de dichas tarjetas.

La queja 20/3202 fue presentada por un recluso que quería conocer el organismo que ordenaba el embargo de su cuenta corriente y que se le remitiera al centro penitenciario un extracto de la misma, procediendo la entidad financiera al envío de la documentación solicitada.

Un asunto de especial interés se ponía de manifiesto con ocasión de la queja 20/8174, relativa al **control de vivencia para el cobro de prestaciones de la Seguridad Social**.

La promotora de la queja tenía a sus progenitores con edad avanzada e importante deterioro de salud física y mental. Le daban la opción de aportar una fe de vida para cumplimentar el trámite pero ponía de manifiesto que requería de un informe médico actualizado, trámite que también debía realizar de manera presencial en el centro de salud. Asimismo el trámite ante el Registro Civil para obtención del certificado de fe de vida debía hacerse de manera presencial. En la "era de las tecnologías" no entendía la interesada que se obligase a realizar esta gestión de manera presencial y menos aún tratándose de personas mayores y con las actuales circunstancias de pandemia por el coronavirus.

Consultamos a la entidad la posibilidad de revisar sus decisiones en relación con este asunto, valorando que resultaría oportuna tanto por la orientación actual a la gestión electrónica de trámites como por la necesaria atención que demandan las personas mayores en las circunstancias que venimos atravesando.

...

Otro asunto que ha motivado la presentación de diversas quejas se refería al **cierre de sucursales** o las limitaciones en su funcionamiento con ocasión de la declaración del estado de alarma, tal como explicábamos en el Informe extraordinario sobre *Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19*.

Destacable ha sido la queja vecinal por el cierre de la sucursal del banco Santander en Escúzar (quejas 20/6600 y 20/6816), aún en tramitación.

...

1.12.2.1.5. Servicios de transporte

...

La situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19, y la consecuente declaración del estado de alarma, afectaba al derecho a la movilidad y al transporte en general.

La cancelación de viajes y servicios de transporte aéreo y terrestre motivó muchas quejas; incluso antes de decretarse en nuestro país el estado de alarma ya eran numerosas las quejas y consultas recibidas en relación con viajes programados que se veían afectados por la extensión de la pandemia. Normalmente se atendían facilitando información sobre las vías de reclamación disponibles, así como sobre las diferentes medidas aprobadas por el Gobierno para la protección de los intereses de los consumidores.

Sobre este asunto ya hablábamos en el **Informe Especial** sobre "Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19", por lo que nos remitimos a lo ya expuesto.

Las restricciones en la oferta de servicios de autobuses motivaron quejas de personas que se vieron perjudicadas por los horarios que estaban en vigor, al ocasionarles dificultades para llegar a tiempo a sus trabajos o a los servicios sanitarios, educativos, etcétera.

La normativa aprobada tras la llamada "*vuelta a la normalidad*" por las distintas administraciones territoriales, para posibilitar los desplazamientos y velar por la seguridad del transporte, protegiendo la salud de trabajadores y viajeros, ha generado también quejas por disconformidad con los criterios empleados para determinar el aforo de los autobuses urbanos.

Así ocurría en la queja 20/6951, de una usuaria de autobuses de Tussam. En este caso, sin embargo, tuvimos que explicar que se estaba aplicando la normativa estatal y autonómica existente y que esta ni siquiera era de aplicación directa a los autobuses urbanos sino meras recomendaciones, que la empresa había acogido como medidas frente a la COVID-19.

En el caso de la queja 20/8543 se ponía de manifiesto la dificultad encontrada en la tramitación electrónica de la renovación de la tarjeta solidaria de Tussam, teniendo que hacer la gestión de modo presencial.

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.

En relación con la actuación de la Dirección General de Consumo durante la pandemia del COVID-19 iniciada el año pasado, hemos de señalar la importante labor informativa desarrollada a través de la web Consumo Responde.

Con ello se ha procurado información de interés para las personas consumidoras relacionadas con el ejercicio de sus derechos como consecuencia de las miles de cancelaciones de servicios y prestaciones