



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