

### 1.14.1. Introducción

Como venimos aclarando en Informes Anuales precedentes, dentro de este apartado se incluye la dación de cuentas de las quejas tramitadas durante 2021 que guardan relación con el funcionamiento de la Administración de consumo y también de aquellas quejas relacionadas con el funcionamiento de los denominados "**servicios económicos de interés general**".

Se trata de un concepto elaborado en el marco del acervo jurídico europeo y que incluye específicamente a los servicios energéticos; de suministro de agua; de telecomunicaciones; financieros; y de transporte. Aunque la prestación de estos servicios se realice por empresas privadas, esta Institución considera oportuno y necesario extender su ámbito de tutela de derechos a aquellos que puedan verse afectados por la incorrecta o indebida prestación de estos servicios.

En relación con estos servicios económicos de interés general, esta Institución viene desde hace tiempo demandando la necesidad de **reconocer el derecho de todas las personas a acceder a los servicios de interés general en condiciones de igualdad**. Asimismo, venimos propugnando una regulación legal y reglamentaria que garantice el derecho de todas las personas a unas **prestaciones mínimas que satisfagan sus necesidades básicas en relación con estos servicios**, incluyendo la prohibición de interrupción en su prestación a aquellas personas que no puedan pagar el mismo por sus circunstancias personales o económicas.

De estas **propuestas** se dio conocimiento al Parlamento de Andalucía con ocasión de la presentación del Informe Extraordinario titulado "**Derechos de la ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia**".

Analizando lo ocurrido en 2021 en relación con las materias objeto de estudio en este apartado, tenemos que detenernos en reseñar la especial incidencia que ha tenido en el ámbito de los servicios energéticos **el fortísimo incremento habido en el precio de la luz** en el segundo semestre del año, que ha afectado especialmente a las economías más modestas y particularmente a quienes mantenían sus contratos dentro del sistema de precios regulados denominado PVPC.

Las razones de este incremento han sido varias, aunque todo apunta como factores más determinantes a la fuerte subida experimentada por el precio del gas natural y al incremento en el coste de los derechos de emisión de CO2 que deben pagar las empresas que utilizan energías contaminantes, como parte del proceso de transición energética y lucha contra el cambio climático.

Las medidas adoptadas por el Gobierno, fundamentalmente reducciones de impuestos y de los costes fijos indirectos e incremento de las bonificaciones y descuentos asociados al bono social eléctrico, han servido para reducir el impacto de esta subida, pero **no han impedido que repercuta de forma muy directa sobre las economías familiares, sobre la pequeña y mediana industria, sobre comerciantes y hosteleros, y sobre los autónomos**.

Las previsiones que apuntan a que este alza de precios en el sector energético va a mantenerse durante, al menos, buena parte de 2022, hacen necesario que el Gobierno adopte **nuevas medidas** para impedir que aumenten las situaciones de pobreza energética o se ponga en riesgo la pervivencia de muchos negocios, pequeños y grandes, que son fundamentales para el proceso de recuperación económica tras la crisis provocada por la pandemia.

Esta Institución permanecerá vigilante ante este grave problema y seguirá denunciando sus consecuencias para los colectivos sociales más desfavorecidos y para la sufrida clase media, aportando cuantas propuestas y sugerencias estimemos que pueden contribuir a solucionar el problema o, cuanto menos a paliar sus consecuencias más gravosas.