



1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Servicios de interés general

1.14.2.1.1. Energía

En esta materia debemos destacar las mejoras introducidas en la regulación de derechos de los consumidores y obligaciones de las comercializadoras en virtud del **Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre**, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural.

Tanto para suministros de luz como de gas se mejoran las obligaciones de información a cargo de las comercializadoras sobre cambio de condiciones y revisión de precios, y se añaden obligaciones de transparencia en relación con ofertas disponibles, así como servicios adicionales que implique la contratación.

Precisamente la **falta de información adecuada** es objeto de algunas quejas recibidas, ya sea en el momento de la contratación o para la realización de trámites de reclamación, especialmente por cargos de servicios adicionales desconocidos por la clientela (quejas 21/0559, 21/5638, 21/6602).

En cuanto a las reclamaciones por **disconformidad con la facturación**, se han recibido diversas quejas frente a las dos comercializadoras del grupo Endesa al no recibir las personas afectadas las facturas correspondientes a varias mensualidades (quejas **20/8654**, **21/3856**, **21/4056**, 21/4211, **21/5359**, 21/6258, **21/6259**, 21/7231, 21/7240, 21/7624, 21/8612 y 21/8635).

Con ocasión de la tramitación de algunas de estas quejas, y tras conocer que estaría afectando a multitud de clientes, hemos solicitado información a Endesa sobre las circunstancias que han motivado esta incidencia, sobre cuándo estaría subsanada, y hemos pedido aclaraciones sobre las condiciones de fraccionamiento que se están ofreciendo a las personas afectadas.

En algunas de estas quejas han quedado subsanados los problemas de facturación, pero hemos seguido recibiendo con posterioridad nuevas quejas sobre la misma incidencia, lo que nos lleva a pensar que el problema continúa y sin que hayamos recibido por el momento la información solicitada al respecto.

En relación con la falta de transparencia e información recibimos diversas quejas por la falta de desglose del coste de la energía en las **nuevas facturas de luz**, tras las novedades regulatorias que entraron en vigor en junio de 2021. Denunciaban que el consumidor acogido al PVPC desconoce el coste medio del kWh consumido durante el periodo facturado en cada una de las tres franjas de consumo -valle, llano y punta-.

Aunque esta omisión tiene amparo legal, estimamos oportuno iniciar de oficio la **queja 21/7105** para solicitar a las comercializadoras de referencia con las que tenemos convenio de colaboración la posibilidad de incluir dicha información en sus facturas, como medida de transparencia y buena práctica que contribuiría a incentivar los hábitos de consumo responsable entre su clientela.

Ambas empresas (Energía XXI y Curenergía) nos contestaban que no era posible asumir la petición trasladada por entender que supondría un incumplimiento de la normativa vigente respecto del contenido obligatorio de la factura, de acuerdo con el formato tipo establecido para consumidores acogidos al PVPC mediante Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas.

Ante esta respuesta, tendremos que concluir nuestra actuación. No obstante, entendemos oportuno señalar que, en nuestra opinión, sería válida una interpretación de la normativa que posibilitase la inclusión en la factura de un desglose del coste de la energía, al menos de los costes medios por cada uno de los tres tramos horarios.

Un asunto que también motivó nuestras actuaciones con Endesa, como distribuidora, es el de las **incidencias y dilaciones en el alta de suministro eléctrico** (quejas **21/0288**, 21/1237, 21/1513, 21/4914, 21/6188, 21/6683, 21/6917, 21/7012, 21/7241 y 21/7413). En ocasiones hemos observado **errores en**

gestiones de contratación y/o de asignación de CUPS que han motivado cortes de suministro o alteraciones en la facturación (quejas 21/0286, 21/1181, 21/2483, 21/3813, **21/3856**, 21/6415 y 21/7053).

Los **cortes en el suministro por impago** también han ocupado nuestras actuaciones con la distribuidora (quejas 21/1944, 21/5685, 21/5952, 21/8891).

Pese a las medidas adoptadas para garantizar a consumidores vulnerables los suministros básicos en su vivienda (se detallan más adelante), lo cierto es que acudían a esta Institución personas que desconocían que debían contar con bono social o acreditar su situación de vulnerabilidad ante la empresa para evitar un corte en el suministro por impago de facturas.

En algunas de estas quejas, una vez obtenido el bono social, nuestras últimas actuaciones se han centrado en recabar información de la correspondiente comercializadora a fin de que el suministro quede registrado como "no cortable" en todo caso, por estar asociado a persona con discapacidad.

Debemos destacar la queja que planteaba el grave problema que afrontaba una persona electrodependiente ante un corte de suministro programado. En el apartado dedicado a personas con discapacidad desarrollamos el detalle de esta problemática y reclamamos alternativas para garantizar un suministro continuado para estas personas.

Siguen reiterándose las quejas por **averías y cortes de luz en barriadas o localidades** (El Jau -Santa Fe-, Chauchina, Pinos Puente, diversos barrios de Sevilla capital, Vejer de la Frontera, Las Lagunetas -Benalup-, Bácor-Olivar, Cogollos de la Vega, Céspedes -Hornachuelos-, Castellar, Los Algarbes -La Carlota-, Siles, Torres de Albánchez), debiendo distinguir entre cortes de luz por deficiencias en las instalaciones o redes eléctricas y cortes de luz relacionados con enganches ilegales asociados a plantaciones ilícitas de marihuana.

Los repetidos cortes de luz que afectaban a los municipios de la comarca de la Sierra Sur de Sevilla fueron objeto de una investigación de oficio en 2020 por parte de esta Institución (**queja 19/7056**). No obstante, tras recibir en febrero de 2021 las quejas de algunos Ayuntamientos afectados, solicitábamos de nuevo la colaboración de Endesa a fin de que pudiera informarnos sobre la ejecución de los planes de inversión previstos en la zona. Por otra parte, requerimos nuevamente a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla conocer las medidas que pudiera adoptar a fin de mejorar la calidad del suministro eléctrico.

De acuerdo con la información proporcionada, el Plan de Inversiones para el trienio 2022-2024 incluía observaciones relativas a las incidencias en la calidad del suministro (microcortes por avifauna y agentes atmosféricos, averías por derivaciones particulares) y posibles soluciones (instalaciones de telemandos y cierre de dos líneas). Igualmente se insistía en agilizar la construcción de la nueva línea eléctrica entre Osuna y El Saucejo de manera que se dispusiera de un doble circuito. Durante 2021 se habrían ejecutado algunas de las medidas, que en pocos meses estarían en explotación, lo que contribuirá a la mejora de la calidad del suministro.

Cuestión bien distinta es la planteada cuando las incidencias en el suministro eléctrico están ocasionadas por casos de fraude asociados con el cultivo de droga (marihuana), a causa de la excesiva potencia demandada por las instalaciones ilegales. Se trata de un problema social muy grave que afecta a miles de personas, que ven vulnerado su derecho a disponer de un suministro eléctrico en su vivienda con unas condiciones mínimas de seguridad y calidad.

Esta situación, que se extiende cada vez a más zonas de Andalucía y no parece encontrar una solución efectiva pese a las medidas adoptadas por las administraciones competentes y la compañía suministradora, afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en estas zonas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico, perjudicando especialmente a las personas mayores y a los menores de edad que ven gravemente afectada su vida cotidiana y el ejercicio de sus derechos más fundamentales por la privación de este suministro tan esencial.

Llevamos años destacando esta problemática en nuestros Informes Anuales, denunciando la **inaceptable vulneración de derechos** que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas.



Este año, lamentablemente, debemos retomar nuestras denuncias y reclamaciones, reseñando **cómo se ha agravado el problema** y exponiendo las actuaciones realizadas desde la Institución, que tratan de ofrecer propuestas para encontrar soluciones efectivas a **una realidad cada vez más s enquistada en nuestra sociedad**.

Así, con independencia de las gestiones realizadas en algunos casos particulares, nos parece importante destacar que, aprovechando la **queja 19/2711** -iniciada de oficio para promover soluciones a este problema-, emitíamos en marzo de 2021 un **pronunciamiento** dirigido a los distintos organismos implicados, relativo a los diversos aspectos que estimamos necesario reforzar.

A la **Delegación del Gobierno en Andalucía** le hemos propuesto que lidere un plan de intervención que permita, con la colaboración de Endesa si fuera necesario, identificar todas las viviendas en las que se realiza la actividad delictiva y proceder a su total desmantelamiento, así como su debido seguimiento en el tiempo para evitar que se retome.

A la **Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía** (AVRA) le hemos planteado que desarrolle planes de inspección específicamente dirigidos a intervenir en las viviendas públicas que se destinan a plantaciones ilícitas de marihuana y evitar nuevas ocupaciones o nuevos usos fraudulentos; así como las que cuentan con enganches ilegales a fin de comprobar que mantienen unas condiciones de uso y habitabilidad adecuadas.

A la **Dirección General de Energía** le hemos pedido que impulse la realización de una auditoría externa para conocer el estado real de las redes eléctricas y de todas las instalaciones y equipamientos que intervienen en el suministro eléctrico, en todas las zonas donde se produce en mayor medida este problema de los cortes de luz. Y, en caso de que fuera necesario a la vista de los resultados obtenidos, que adopte las medidas necesarias para impulsar un plan extraordinario de renovación y mejora.

A la **Federación Andaluza de Municipios y Provincias** le hemos solicitado que impulse ante los Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales la actuación de los servicios sociales comunitarios en la búsqueda de soluciones que permitan la regularización del suministro de quienes cuentan con enganches ilícitos por problemas de pobreza energética, informen de las posibilidades que ofrecen el bono social y las ayudas sociales y, en colaboración de la compañía suministradora, solventen el problema que para la normalización de los suministros conllevan los costes derivados del pago del fluido defraudado, así como los costes de reconexión y los derivados del arreglo de las instalaciones y la colocación de nuevos equipos de medida.

A **Endesa** como distribuidora le hemos planteado que ponga los medios necesarios para que las zonas afectadas por los cortes de luz dispongan de potencia suficiente, así como un plan especial y urgente de renovación y mejora de las redes e instalaciones eléctricas en las zonas que fuere necesario. Asimismo, le hemos sugerido que ponga los medios necesarios para llevar a cabo una colaboración activa con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la detección y erradicación de los enganches ilegales y de los destinados a actividades delictivas; con AVRA en la detección y regularización de las instalaciones irregulares, y con los Ayuntamientos en la realización de labores de información sobre el bono social y para la regularización de los suministros enganchados y el arreglo de las instalaciones y equipos en mal estado.

Todas estas propuestas las hemos trasladado a la Fiscalía de la Comunidad Autónoma para que las tome en consideración, al tiempo que le hemos pedido una colaboración efectiva con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en relación con las prácticas delictivas vinculadas al cultivo de marihuana, no solo mediante el ejercicio de las oportunas acciones penales, sino también adoptando medidas que ayuden a facilitar la labor policial contra esta lacra e incrementen el efecto punitivo y disuasorio sobre las mafias al encarecer el coste de desarrollar estas prácticas ilícitas en estas zonas.

Las respuestas obtenidas muestran el interés de las entidades interpeladas por el problema planteado y por la búsqueda de soluciones, manifestando su acuerdo con las propuestas efectuadas por esta Institución y detallando las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de sus respectivas competencias.

No obstante, y con independencia de las mesas de coordinación constituidas en algunos ámbitos territoriales, no apreciamos que ninguna de las entidades a las que nos dirigimos asuman el liderazgo en

la coordinación de esta tarea, que entendemos debe ser conjunta y a nivel de todo el territorio andaluz. Por ello, seguiremos insistiendo en la necesidad de encontrar soluciones efectivas a una realidad cada vez mas enquistada en nuestra sociedad y que afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en las zonas donde se siguen produciendo los cortes de luz.

También fueron numerosas en 2021 las quejas por **disconformidad con expedientes de anomalía** en instalaciones eléctricas (quejas 21/0262, 21/0670, 21/0738, 21/1127, 21/2013, 21/2398, 21/3012, 21/3674, 21/4034, 21/5296, 21/5318, 21/6384, 21/7135 y 21/8221).

En algunos casos se producía el corte de suministro por impago de la refacturación, pese a existir reclamación contra la misma, trasladándonos las personas afectadas su impotencia al no considerarse responsables de la anomalía y no encontrar un cauce adecuado para paralizar la gestión de cobro de las facturas reclamadas.

En este sentido, y con independencia de las gestiones que podamos realizar ante la distribuidora, venimos recomendando a la ciudadanía que presenten reclamación ante el Servicio de Industria, Energía y Minas de su provincia a fin de que resuelvan acerca de la acreditación de la anomalía detectada y la refacturación girada.

No obstante, en ocasiones puntuales hemos observado que el cauce de gestión de este tipo de reclamaciones, que incluye un primer requerimiento administrativo para evitar el corte de suministro por impago de la refacturación, no ha sido todo lo eficaz y rápido que hubiera sido deseable.

Otro aspecto que centraba nuestra atención en 2021 fue el retraso observado en algunas quejas respecto a la comunicación de la anomalía a la persona titular de la instalación, incluso de hasta dos años, desde que se realizara la correspondiente inspección por la distribuidora. En ocasiones también se producía el retraso en la normalización del suministro pese a que lo realizaba la propia distribuidora. (Quejas 20/7034, 20/7342, 20/7951, 20/8131, 21/0219, 21/2146, 21/2979).

Esto motivó nuestra actuación de oficio, a través de la **queja 21/3782**, ante la Dirección General de Energía a la que pedimos que nos indicase su criterio con respecto al cómputo de plazos para reclamar dichas cantidades, en especial respecto al plazo de prescripción aplicable y a su fecha de inicio.

La citada Dirección General nos remitió informe de la Asesoría Jurídica de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea que concluye que el plazo de prescripción de la acción de cualquier entidad suministradora de energía para reclamar deudas es el de cinco años, habiendo de contarse hacia atrás desde que el cliente tenga conocimiento de la reclamación de cantidad efectuada por dicha entidad, y con independencia de cuál sea, en cada caso, el periodo que haya de refacturarse si existen criterios objetivos que permitan calcular la energía consumida y no pagada.

Por supuesto, estamos de acuerdo en que el cómputo del plazo de prescripción debe contarse desde que se notifica la anomalía al consumidor, nunca desde que la misma se detecta. Con respecto al criterio expuesto sobre el límite para el período afectado por la recuperación de energía, **mantenemos nuestras dudas** sobre la posible aplicación del plazo de tres años.

Nada se dice en el informe -pues no fue objeto de la consulta elevada- acerca de la falta de comunicación inmediata al titular de la posible anomalía en su instalación, pese a que observamos una mala práctica consistente en la dilación de esta comunicación durante un plazo prolongado. A nuestro entender, esta situación limita y dificulta en gran medida el ejercicio del derecho de defensa por lo que continuaremos nuestras actuaciones ante la Administración a fin de obtener un pronunciamiento expreso al respecto y, a ser posible, una regulación en la materia.

Por último debemos mencionar las quejas referidas a dilaciones y falta de información en relación con el alta de contrato en régimen de **autoconsumo con excedentes** o bien por disconformidad con la facturación girada una vez registrada la modificación del contrato (quejas 21/0146, **21/0682**, 21/1081, 21/1346, 21/2393, 21/4846, 21/7771 y 21/8220).



Algunas las tramitamos ante la comercializadora correspondiente y otras ante la propia Administración ante la que se registra la instalación, con el fin de esclarecer la situación del expediente.

Un dato recabado de la Dirección General de Energía en la tramitación de alguna queja es que la normativa de aplicación ha diseñado un intercambio de información que va circulando por diferentes entidades, pero que nunca informa al titular de lo ocurrido con su instalación de autoconsumo, e incluso ninguno de los actores intervinientes es capaz de contar con la información completa para poder informarle.

Esta situación podría revertir tras la obligación impuesta a las distribuidoras de disponer canales de información relativos a los expedientes de acceso a la red de instalaciones de autoconsumo en virtud del Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito energético para el fomento de la movilidad eléctrica, el autoconsumo y el despliegue de energías renovables. Asimismo, se han creado tipos específicos de infracciones relacionadas con las incidencias observadas por dificultades o retrasos en relación a la tramitación de los contratos de acceso o de los contratos de suministro de energía en las modalidades de autoconsumo.

1.14.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable ante la crisis de la COVID-19 y la subida de la luz

La prohibición de cortes de suministros básicos establecida por la Disposición adicional cuarta del **Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre** se extendía hasta la finalización del estado de alarma decretado por Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, prorrogado posteriormente por Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre, hasta el día 9 de mayo de 2021.

Dicha prohibición operaba de modo automático para consumidores en los que concurriese la condición de consumidor vulnerable, severo o en riesgo de exclusión social, es decir, para aquellas personas que contasen con bono social. Y no solo para el suministro eléctrico sino también para el suministro de agua y gas.

Para aquellos consumidores que, no pudiendo acreditar la titularidad del contrato de suministro, cumpliesen con los requisitos que dan derecho al reconocimiento de la condición de consumidor vulnerable o vulnerable severo, la garantía de no suspensión requería de la acreditación de dicha circunstancia mediante certificación por los servicios sociales competentes o por mediadores sociales ante la empresa suministradora.

Llegada la fecha, el Gobierno aprobó el **Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo**, por el que se adoptan medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, a aplicar tras la finalización de la vigencia del estado de alarma declarado por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre.

Entre las medidas de carácter social acordadas, se prorrogó la prohibición de cortes de suministros básicos hasta el 9 de agosto de 2021. Posteriormente, se consideró necesaria una nueva prórroga de dicha medida hasta el 31 de octubre de 2021 para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica, ante la persistencia de las consecuencias sociales en esta fase de recuperación económica, que determinaban que fuera preciso, durante un tiempo limitado, la adopción de acciones paliativas que refuerzan la estructura de bienestar social (artículo primero del **Real Decreto-ley 16/2021, de 3 de agosto**, por el que se adoptan medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica).

Otra vez más, mediante **Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre**, se consideró necesario **ampliar hasta el 28 de febrero de 2022 la garantía de prohibición de cortes de suministros básicos** a quienes cuenten con bono social, bajo la premisa de que diversos indicadores sociales mostraban que continuaba el riesgo de afectación a los sectores más vulnerables de la población y de que una retirada prematura de la protección otorgada durante la crisis podría sumir a estos colectivos vulnerables en una situación peor incluso que la que habían tenido durante la crisis de la COVID-19.

Por otra parte, el **Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre**, introdujo un **incremento de los descuentos del bono social**, como respuesta a la situación coyuntural del incremento de los precios de la electricidad y a fin de mitigar los efectos adversos derivados especialmente a situaciones de pobreza energética. Así, del 25% de descuento aplicable por bono social a la categoría de consumidor vulnerable pasó al 60%; y del 40%, aplicable a la categoría de consumidor vulnerable severo, pasó al 70%, ambos incrementos con

vigencia inicialmente hasta el 31 de marzo de 2022 (prorrogada hasta el 30 de abril de 2022 en virtud de la disposición adicional 4ª del Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre).

Igualmente se acuerda por Real Decreto-ley 23/2021 que el mínimo del **bono térmico** pasa de 25 a 35 euros y que la ayuda correspondiente a un consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social fuera un 60% superior a la asignada en su zona climática a un consumidor vulnerable.

La **información publicada** por el Ministerio sobre esta medida, en la que se hacía mención a un importe medio de 90 euros, ha dado lugar a cierta confusión en la población, a juzgar por algunas quejas recibidas en las que se ponía de manifiesto la convicción de que era el importe pendiente de cobrar.

En relación con este bono térmico también hemos de señalar que recibimos algunas quejas de centros de servicios sociales relativas a la dificultad de tramitación del pago correspondiente a 2020, a cargo de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, que finalmente fueron subsanadas.

En cuanto a las **medidas fiscales** aprobadas para contener la escalada de precios en el recibo de la luz de consumidores vulnerables, se concretaron en:

-La aplicación del tipo impositivo del 10% del Impuesto sobre el Valor Añadido, a través del artículo 1 del **Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio**. Este tipo impositivo se aplicaría durante seis meses a las entregas, importaciones y adquisiciones intracomunitarias de energía eléctrica efectuadas a favor de:

a) Titulares de contratos de suministro de electricidad, cuya potencia contratada sea inferior o igual a 10 kW, con independencia del nivel de tensión del suministro y la modalidad de contratación, cuando el precio medio aritmético del mercado diario correspondiente al último mes natural anterior al del último día del periodo de facturación haya superado los 45 €/MWh.

b) Titulares de contratos de suministro de electricidad que sean perceptores del bono social de electricidad y tengan reconocida la condición de vulnerable severo o vulnerable severo en riesgo de exclusión social, de conformidad con lo establecido en la normativa de bono social.

-La aplicación hasta 31 de diciembre de 2021 del tipo impositivo del 0,5% del Impuesto Especial sobre la Electricidad, establecida mediante la Disposición Adicional sexta del **Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre**.

Ambas rebajas fiscales se han prorrogado hasta el 30 de abril de 2022, en virtud del **Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre**.

Con ocasión de la aprobación del Real Decreto-ley 17/2021 también se incorporó como novedad el denominado **Suministro Mínimo Vital**, introduciendo un nuevo artículo 45 bis en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y modificando las disposiciones de esta y del reglamento del bono social en cuanto a las garantías previas a la suspensión por impago.

La exposición de motivos de la norma, haciendo referencia a la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024, pone de manifiesto la necesidad de articular instrumentos complementarios de protección de los consumidores de energía eléctrica en situación de vulnerabilidad, señalando la especial relevancia que adquiriría la propuesta en el contexto de precios de la electricidad y tras la pérdida del poder adquisitivo de las familias provocada en 2020 por la pandemia de la COVID-19.

El suministro mínimo vital resulta de aplicación a los consumidores vulnerables que hayan incurrido en el impago de sus facturas, una vez hayan transcurrido cuatro meses desde el primer requerimiento por parte de la comercializadora eléctrica sin que el pago se hubiera hecho efectivo. Supone el mantenimiento de una potencia mínima, que se ha fijado actualmente en 3,5 kW, durante un periodo de seis meses en los que el suministro no podrá ser interrumpido.

Con ello la norma pretende garantizar unas condiciones mínimas de confort frente a la situación de pobreza energética en la que se encuentran los consumidores en situación de vulnerabilidad (sic). Sin embargo, a juicio de esta Institución, la medida únicamente implica dilatar el tiempo para pagar la deuda



(que no se condona y sigue pendiente) y limitar la potencia de quienes no puedan pagar, en ese momento, ni probablemente más adelante.

A nuestro entender el suministro mínimo vital debería consistir en garantizar a las familias vulnerables la gratuidad del consumo eléctrico hasta un máximo de kWh al mes, de forma que se garantice la cobertura de las necesidades esenciales de estas familias sin fomentar el despilfarro.

Este es el modelo que actualmente se viene aplicando para el suministro de agua por parte de algunas entidades suministradoras, a falta de concreción reglamentaria de lo dispuesto en la Disposición Adicional 16ª de la **Ley 9/2010, de 30 de julio**, de Aguas de Andalucía.

El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico publicaba a finales de 2021 los datos de pobreza energética, correspondientes a 2020. Estos datos registran una mejoría en el indicador de la pobreza energética escondida y se mantiene el indicador de gasto desproporcionado, pero muestran resultados desfavorables en el caso de los dos indicadores restantes (temperatura inadecuada en la vivienda en invierno y retraso en el pago de facturas, creciendo 3,3 puntos y 3,0 puntos, respectivamente, respecto de 2019).

En Andalucía los valores relativos a la imposibilidad de mantener una temperatura adecuada se sitúan en el 11,3% de la población y en un 13,2% los relativos al retraso en el pago de facturas. Ambos por encima de la media nacional de 10,9% y 9,6%, respectivamente.

La justificación de este último dato según el **informe del Ministerio** sería coherente con el contexto de crisis derivado de la pandemia de la COVID-19, pues la paralización de la actividad económica habría tenido un impacto significativo en la pérdida de empleo, reduciendo el nivel de ingresos de los hogares.

Pese a las medidas adoptadas para la protección de consumidores vulnerables (prohibición de cortes y paralización de plazos para suspensión por impago), el propio informe concluye que *"los datos analizados reflejan la necesidad de continuar trabajando en medidas orientadas a reducir el número de hogares que se encuentran en situación de pobreza energética y a reducir el impacto de la misma entre la población más vulnerable"*.

Coincidimos plenamente con esta valoración y, en tal sentido, venimos **solicitando** una mejora de la regulación para atender situaciones de pobreza energética. Como hemos señalado anteriormente, a nuestro juicio la actual regulación del suministro mínimo energético dista mucho de garantizar la medida que su propio nombre contiene y la del bono social presenta inconvenientes, tanto de fondo (personas beneficiarias) como de forma (dificultades en la gestión) que impiden la plena y efectiva atención a situaciones de pobreza energética.

Desde esta Institución **pedimos** que se incluyan a **otros colectivos en el bono social**, además de las familias en situación de vulnerabilidad económica, mediante la aprobación de **nuevos tramos bonificados**, porque entendemos que la subida de la luz está afectando de forma muy directa y muy dura a las clases medias y bajas que no cuentan con esta cobertura.

Asimismo, seguimos detectando disfunciones en la gestión del bono social a través de las comercializadoras de referencia en relación con el acceso a la información de datos de renta.

Hemos de señalar al respecto que el año pasado iniciamos de oficio la **queja 21/4322** para proponer **soluciones ante las dificultades encontradas por algunas familias numerosas para renovación del bono social por las dilaciones del trámite de renovación del carnet de familia numerosa**. Dado que la normativa sobre bono social en principio amparaba la respuesta negativa de las comercializadoras de referencia, les sugerimos la posibilidad de conceder el bono social de forma condicionada o, en su defecto, el otorgamiento de efectos retroactivos a la concesión del bono social.

Energía XXI (grupo Endesa) nos detalla que los descuentos deben liquidarse ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la primera quincena del mes siguiente al mes en que se efectúan, sin posibilidad de hacerlo de manera retroactiva. Gas & Power (grupo Naturgy) se ha comprometido a trasladar a los organismos implicados en la gestión y regulación del bono social, las dificultades mencionadas y la

propuesta efectuada. Curenergía (grupo Iberdrola), sin embargo, nos indica que se han venido tramitando las renovaciones del bono social con la presentación de la solicitud de renovación del título efectuada a la Administración Autónoma correspondiente. El plazo de vigencia considerado en estas renovaciones sería el que se refleje en la solicitud de renovación o, en su defecto, de seis meses.

Actualmente nos encontramos a la espera de información relativa al resultado de las gestiones desarrolladas por el Defensor del Pueblo estatal ante la Secretaría de Estado de Energía para una posible **modificación de la normativa del bono social** que permita dar respuesta a estas situaciones.

Esperamos que las iniciativas regulatorias anunciadas por el Ministerio, que incluirán la ampliación de la población susceptible de recibir el bono social y la renovación automática del mismo para los beneficiarios, puedan mejorar notablemente el sistema de protección actual.

Desde nuestra perspectiva, esta regulación debería partir de la premisa previa del reconocimiento y garantía legal del **derecho de acceso a los servicios de interés general**, que debería suponer el derecho de todas las personas a unas prestaciones mínimas que satisfagan sus necesidades básicas, incluyendo la prohibición de interrupción en su prestación a quienes no puedan pagarlos por sus circunstancias personales o económicas.

Como medida complementaria también consideramos imprescindible, a fin de conseguir el **ahorro de consumo energético**, que se aprueben disposiciones destinadas a **mejorar la eficiencia energética de**



“Es necesario mejorar la eficiencia energética de los hogares andaluces amenazados por situaciones de pobreza energética”

los hogares andaluces, especialmente de aquellas familias más amenazadas por situaciones de pobreza energética, incluyendo ayudas para mejorar el aislamiento térmico de los hogares, renovar las instalaciones eléctricas y facilitar la adquisición de electrodomésticos más eficientes.

Por último, en relación con las medidas de protección frente a la pobreza energética, también podemos citar que el Real Decreto-ley 8/2021 estableció en su artículo 5 una nueva regulación del **supuesto COVID para obtener el bono social**, atendiendo a la renta del mes anterior a la presentación de la solicitud y no a la del ejercicio fiscal cerrado que constituye el supuesto general.

Este bono social específico ya se había regulado con ocasión del primer y segundo estado de alarma (art. 28 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo y D.A. 6ª del Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre) pero se detallaba ahora mejor y se establecía cómo afecta a quienes ya contasen con este bono social, cuya vigencia estaba prevista hasta el 30 de junio de 2021.

En cualquier caso, la condición de consumidor vulnerable prevista en esta nueva regulación y, por tanto, el derecho a percibir el bono social se extinguiría con fecha 9 de agosto de 2021, sin perjuicio de la posibilidad de acogerse a dicha condición en cualquier momento anterior o posterior a esa fecha al amparo del resto de supuestos previstos en la normativa general de bono social. El Real Decreto-ley 16/2021 también prorrogó la vigencia de este supuesto particular de bono social hasta el 31 de octubre de 2021 y el Real Decreto-ley 21/2021 lo renovó automáticamente hasta el 28 de febrero de 2022.



Por cierto, según la información proporcionada a esta Institución en reunión de coordinación con Endesa en diciembre de 2020, tanto los incluidos en la regulación de abril como los de la regulación de septiembre de 2020, solo sumaban 494 puntos de suministros en Andalucía con su comercializadora de referencia.

Desconocemos los datos de otras comercializadoras de referencia así como los datos posteriores correspondientes al nuevo bono social COVID aprobado en mayo de 2021, si bien sería de interés conocer el alcance de esta medida para su oportuna valoración. La inexistencia de quejas relativas a la tramitación de este peculiar bono social nos lleva ciertamente a pensar que el número de solicitudes ha sido escaso, no sabemos si por falta de difusión o por falta de necesidad de la medida dado que desde el primer momento la persona podía acogerse al bono social ordinario cuya vigencia es de dos años como regla general.

1.14.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

Como hemos señalado en el apartado anterior, la garantía de suministro de agua está vinculada a la obtención del bono social eléctrico y, en su defecto, a la acreditación de la condición de consumidor vulnerable o vulnerable severo mediante certificación por los servicios sociales competentes o por mediadores sociales ante la empresa suministradora.

Esta garantía se acordaba por el Gobierno de la Nación en el marco de las medidas de protección para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica, a raíz de la crisis ocasionada por la COVID-19.

Sin embargo, nuevamente hemos de señalar que esta garantía aún no ha encontrado desarrollo normativo en Andalucía pese al reconocimiento del derecho humano al agua como mínimo vital a través de la modificación de la Ley de Aguas de Andalucía operada en 2018.

De nuevo confiamos que esta falta de regulación quede pronto subsanada, a través del Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano, y entretanto, instamos a que todas las entidades suministradoras tomen ejemplo de aquellas que ya cuentan con el reconocimiento de un "mínimo vital" en su respectiva normativa.

Al igual que en el suministro de luz, también recibíamos quejas de personas afectadas por un **corte de agua** motivado por un desconocimiento de los requisitos establecidos para la garantía de no suspensión (quejas 21/1244, 21/2012, 21/2218, 21/2571, 21/3643, 21/7314, 21/7324, 21/7614 y 21/8077).

Una vez que orientábamos a quienes acudían a esta Institución y procedían a cumplimentar el trámite oportuno ante la entidad suministradora, se evitaba el corte o se reponía inmediatamente el suministro, según los casos, en muchas ocasiones sin necesidad de intervención directa por nuestra parte.

A nuestro juicio, estas situaciones ponen de manifiesto que los mecanismos de protección frente a cortes por impago funcionan adecuadamente, pero sigue haciendo falta un mayor esfuerzo informativo por parte de todos los agentes implicados (administraciones, entidades suministradoras, servicios sociales comunitarios) a fin de que la ciudadanía, y en particular las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, cuenten con información adecuada y completa acerca de tales mecanismos.

En algunas de las quejas recibidas por falta de suministro de agua la dificultad estribaba en el acceso a la titularidad del contrato, por no poder acreditar la disponibilidad del derecho de uso de la vivienda (quejas 21/1975, 21/1855, 21/4804, 21/5498, 21/7681, 21/8074 y 21/8379).

La situación podía resolverse satisfactoriamente en algunos casos, bien mediante la acreditación de las circunstancias de vulnerabilidad a cargo de los correspondientes servicios sociales comunitarios, o bien a través de los procedimientos específicamente establecidos en la normativa reguladora de la respectiva entidad suministradora a fin de permitir el suministro de agua.

En otros casos, la imposibilidad de contratar el suministro quedaba finalmente puesta de manifiesto al no reunir la vivienda las condiciones técnicas necesarias, bien estructurales o bien de la propia instalación de agua, sin cuya subsanación entendíamos adecuada la respuesta de la entidad suministradora.

Algunos cortes, sin embargo, quedaban fuera de nuestra posibilidad de intervención al tratarse de deudas correspondientes al suministro de agua con contador comunitario y el impago de recibos a causa del