



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 incumplimiento de sus obligaciones de pago de la correspondiente cuota comunitaria por algunos vecinos (quejas 21/5123, 21/5983, 21/7283).

En todo caso podíamos remitir a estas personas a recabar información sobre las posibles bonificaciones que pudiera aplicar la entidad suministradora, a través de la comunidad de propietarios, a quienes reúnan los correspondientes requisitos como consumidores vulnerables, así como a solicitar facilidades de pago de la deuda comunitaria.



En ocasiones, el problema se producía ante la imposibilidad de acogerse al régimen de protección o de bonificaciones establecido por la entidad suministradora pese a que la persona afectada se encontraba en situación de vulnerabilidad.

Así ocurría en las quejas 21/1351 y 21/2458, motivadas por la denegación de la tarifa social de Emasesa a sendas personas al ostentar la propiedad de un inmueble distinto a la vivienda habitual, pese a que acreditaban su situación de vulnerabilidad. En ambos casos la propiedad ostentada no parecía suponer un indicativo de riqueza, ya que se trataba de herencias compartidas en un porcentaje y suponían más una carga que un beneficio.

La tramitación de estas quejas nos llevó a formular Resolución a Emasesa solicitando la modificación de la ordenanza reguladora de la tarifa social a fin de definir de forma clara los requisitos para su otorgamiento haciendo referencia a determinados límites de renta y, en su caso, de patrimonio.

Entretanto, entendíamos que podrían acceder al beneficio de la tarifa social las personas que se encontrasen en las situaciones descritas en la ordenanza, supliendo la declaración responsable sobre la titularidad de otros inmuebles distintos a la vivienda habitual, cuando no constituya indicativo de riqueza, mediante acreditación de la situación de vulnerabilidad a cargo de los Servicios Sociales. Asimismo, pedimos que se revisaran las solicitudes formuladas por las personas promotoras de dichas quejas y se les otorgase la tarifa social al estar incluidas en la descripción de las personas beneficiarias de la misma.

Emasesa nos comunicaba el inicio de actuaciones orientadas a la modificación de la ordenanza reguladora de la tarifa social pero no tenía la misma acogida la petición de otorgamiento de la tarifa social en los casos concretos expuestos, aduciendo que no puede aplicar retroactivamente la modificación introducida en la ordenanza.

Aunque valoramos positivamente la modificación de la ordenanza, no estamos de acuerdo con la negativa a solucionar los dos casos planteados, ya que entendemos que se han ofrecido argumentos jurídicos suficientes para admitir las peticiones cursadas.

Se siguen reiterando las quejas relativas a facturación excesiva a causa de **avería en las instalaciones interiores** (quejas 20/6873, 20/7568, 20/8127, 21/0118, 21/1971, 21/5686).

Atendiendo a las circunstancias de cada caso particular, y cuando no estaba prevista una tarifa de fuga o no concurrían los requisitos fijados en la norma de aplicación, hemos considerado oportuno dirigirnos a la entidad suministradora planteando la posibilidad de reducir la factura en los conceptos asociados al saneamiento, cuando el agua se vierte al terreno y no a la red, ya que el servicio no se habría prestado, así como la posibilidad de realizar una estimación de consumo de agua para la cuota variable de abastecimiento, de acuerdo con los principios de proporcionalidad y equilibrio entre prestaciones.

En algunas ocasiones hemos tenido que señalar la aplicabilidad de lo dispuesto en el artículo 87.4 de la Ley de Aguas de Andalucía para el canon de mejora de infraestructuras hidráulicas en casos de fuga no advertida.

Nos interesa destacar que en la tramitación de algunas de estas quejas hemos observado la reiteración de averías en viviendas que, por la antigüedad de las instalaciones interiores y por ubicarse en barrios desfavorecidos, difícilmente encontrarán solución definitiva. Ello nos ha llevado a valorar la necesidad de que las administraciones competentes impulsen medidas de apoyo para facilitar la renovación y mejora de las instalaciones interiores, especialmente dirigidas a quienes no dispongan de recursos para afrontar tal gasto.

La misma reiteración se da en relación con las quejas por **disconformidad con expedientes de fraude** (quejas 21/4077, 21/4396, 21/4998, 21/6661 y 21/8081), en las que centramos nuestra intervención en verificar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios para acreditación del fraude y para la correspondiente liquidación

En menor medida se han recibido quejas relativas a **cortes de agua en poblaciones** como Doña Blanca (El Puerto de Santa María) y García Alto (Sorbas) o **falta de infraestructuras adecuadas** en Campillo del Moro (Aguadulce, Almería), Huebro (Níjar) y Llano Persona (Málaga).