



## 1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.12.2.1. Servicios de interés general

#### 1.12.2.1.1. Energía

##### 1.12.2.1.1.1. Análisis de la incidencia del nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

Aunque en menor medida, se han repetido las quejas por dificultades en la tramitación de solicitudes de bono social, bien por la imposibilidad de acceso a los datos de renta o bien por el requerimiento de documentación aportada o innecesaria.

En algunos casos se informa a la persona promotora de queja de los motivos que justificarían el rechazo de su solicitud (como la necesidad de regularizar la situación fiscal con la AEAT o presentar certificados reglamentarios). En otras ocasiones obtenemos una resolución favorable a la concesión del **bono social** (queja 18/5665, queja 18/6373, queja 19/1160, queja 19/3407).

Algunas de las quejas referidas a la imposibilidad de acceso a los datos de renta las hemos derivado al Defensor estatal cuando la solicitud de bono social resulta denegada, pese a haber acreditado la renta de la unidad familiar mediante certificados de la AEAT (quejas 19/0627, 19/0757, 19/1069, 19/1159, 19/1161 y 19/1162).

Hemos trasladado a dicha Institución nuestras valoraciones acerca de la presentación de certificados de imputaciones de renta ante la comercializadora de referencia, como vía para suplir cualquier problema de comprobación de datos por parte de la aplicación telemática creada al efecto.

Al respecto el Defensor del Pueblo nos ha indicado que ha trasladado dichas quejas a la CNMC con objeto de que compruebe si la comercializadora pudiera haber incurrido en alguna conducta prohibida por la Ley del Sector Eléctrico relacionada con la tramitación o aplicación del bono social y, en su caso, tome las medidas oportunas en ejercicio de su competencia.

En la tramitación de algunas de estas quejas hemos solicitado a la comercializadora de referencia aclaración de los motivos por los que no se tenía en cuenta el certificado de la AEAT aportado junto a la solicitud de bono social.

Hemos defendido que este certificado debe prevalecer sobre la respuesta obtenida a través de la aplicación telemática para gestión del bono social, de acuerdo con la información proporcionada por la propia Endesa en la tramitación de la queja 19/1160.

De acuerdo con la **Orden ETU/943/2017**, de 6 de octubre, así como la **Resolución de 15 de noviembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Energía**, por la que se pone en marcha la aplicación telemática que permite la comprobación de requisitos para ser considerado consumidor vulnerable, entendemos que la tarea de comprobación de este requisito recae sobre la comercializadora cuando el consumidor aporta su declaración de renta o, en su defecto, el certificado de imputaciones al no tener obligación de presentar renta.

Por otro lado hemos señalado que, cuando no constan ingresos en el certificado, la comercializadora no puede discriminar en qué categoría de bono social incluir a la persona que solicita el bono social (consumidor vulnerable o consumidor vulnerable severo). A nuestro juicio, en estos casos debería optarse por la consideración como consumidor vulnerable severo atendiendo a la falta de ingresos certificada por la AEAT.

La comercializadora de referencia Energía XXI nos ha contestado que el cliente debe aportar en todo caso certificado de imputaciones, no siendo válido un certificado de la AEAT indicando que no se presentó renta en el ejercicio correspondiente.

**“Información y asesoramiento que promoviesen la presentación de solicitudes de bono social eléctrico”**



## 4. Dependencia y Servicios Sociales

Por último en este apartado nos parece oportuno informar acerca de los trámites cursados en la actuación de oficio que iniciamos con objeto de solicitar a las Administraciones públicas la adopción de medidas de **información y asesoramiento** que promoviesen la presentación de solicitudes de bono social eléctrico (**queja 18/2248**).

Uno de los asuntos que abordamos fue la necesidad de una campaña de difusión informativa generalizada, a través del Ministerio competente en materia de energía.

Dado el nivel de la Administración competente en la materia, trasladábamos una petición al Defensor del Pueblo estatal en tal sentido por si consideraba oportuno iniciar las correspondientes actuaciones.

Dicho Comisionado nos ha informado de las recomendaciones dirigidas a la Secretaría de Estado de Energía en relación con la gestión e información sobre el bono social y la acreditación de la condición de consumidor vulnerable.

Según los datos facilitados por dicho órgano directivo, se habría constatado una tendencia creciente del número de solicitudes tramitadas y concedidas del bono social eléctrico, lo cual se valora como indicio de que los consumidores conocen su existencia y que tiene a su alcance cauces para formalizar la solicitud.

Como aspecto de interés puesto de manifiesto en la actuación del Comisionado de las Cortes Generales cabe señalar que haya requerido un sistema de recursos que obligue a la administración a verificar si la denegación del bono social solicitado fue conforme a derecho, superando los procesos de mediación voluntaria actualmente vigentes al remitir a los servicios de consumo.

En cuanto al otorgamiento de ayudas para pago de suministro eléctrico a personas en situación de exclusión social, son cada vez menos las quejas que se reciben por riesgo de corte de suministro. A veces se refieren a la necesidad de regularizar el contrato de suministro y la falta de medios para hacerlo.

Normalmente este tipo de quejas se refieren a dificultades en el contacto con los Servicios Sociales Comunitarios o bien a las dilaciones o el rechazo de pago de ayudas (**queja 19/0070**, **queja 19/1704**, **queja 19/1846**, **queja 19/1907**, **queja 19/2293**).

En estos casos nuestra actuación habitualmente se dirige al correspondiente Ayuntamiento, sin perjuicio de solicitar la colaboración de la comercializadora eléctrica con objeto de ampliar las circunstancias relativas a la queja.

Finalmente queremos dejar de manifiesto que nos sorprende en algunos de estos casos que las facturas impagadas no cuenten con bono social, pese a que se trata de personas en situación de exclusión social, siendo una de nuestras primeras intervenciones orientar al cambio de contrato de suministro.

### 1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

...

Varias de estas quejas se referían al **corte de suministro** efectuado por impago de algún recibo (quejas 19/2300, 19/3659 y 19/5178).

En la tramitación de estas quejas nos hemos interesado por motivos por los que se acude al corte de suministro ante el impago de una sola factura y/o por cuantía escasa. Asimismo hemos centrado nuestra atención en la notificación cursada al cliente para avisar del posible corte por la situación de impago, de acuerdo con las exigencias del **Reglamento de suministro domiciliario de agua en Andalucía** (en adelante RSDA).

Para proceder a la suspensión del suministro exige el artículo 67 RSDA que la entidad suministradora curse aviso al cliente por correo certificado con acuse de recibo o cualquier medio que permita tener la certeza de su recepción.

En relación con la constancia de la notificación se ha entendido suficiente con el correo certificado a la dirección que consta en la póliza de suministro si no se recoge la carta en la oficina de correos tras dejar aviso por ausencia en el domicilio.

Sin embargo esta Institución viene defendiendo la necesidad de realizar todas las actuaciones posibles dirigidas a asegurar la efectiva recepción de la notificación al cliente, cuando se trata del suministro en vivienda habitual.