



4. Dependencia y Servicios Sociales

Sobre este asunto nos extendíamos en el Informe Especial al Parlamento de Andalucía "Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos" sugiriendo que la notificación siguiera lo dispuesto en la normativa de procedimiento administrativo cuando la entidad suministradora actúa en régimen de derecho público, o en la normativa civil cuando lo hace en régimen de derecho privado.

También hacíamos mención a la posibilidad de utilizar medios alternativos como llamadas telefónicas, correo electrónico, visita personal o cuantas se estimen oportunas para garantizar dicho resultado.

En este sentido observamos que la normativa reguladora del sector eléctrico ha recogido expresamente garantías adicionales para asegurar la notificación del aviso de suspensión de suministro de electricidad a personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW.

Así, el artículo 19 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, establece la obligación de efectuar un segundo requerimiento, en el supuesto de notificación infructuosa, transcurridos siete días hábiles desde el primero. Añade que, de existir vías alternativas de notificación, se emplearán preferiblemente en este segundo requerimiento. Solo si realizado este segundo requerimiento no es posible su notificación, se especificarán las circunstancias de ambos intentos de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.

Estimamos oportuno que este tipo de previsiones viniera recogida en la normativa autonómica sobre ciclo integral del agua y, en tanto la misma no se aprueba, que las entidades suministradoras aplicasen criterios parecidos a la hora de interpretar el cumplimiento del requisito establecido en el artículo 67 RSDA.

Las quejas tramitadas por situaciones de **pobreza hídrica** cada vez son más residuales, suponemos que por la existencia de bolsas de ayudas específicas en muchas entidades suministradoras o la consignación de mínimos vitales en sus correspondientes tarifas.

Podemos señalar la queja **18/6171**, que archivamos tras conocer las ayudas que había recibido la familia para el pago de suministros básicos y que se le ofrecía la posibilidad de acogerse al Mínimo Vital Básico para el abastecimiento de agua a familias en riesgo de exclusión social.

En el caso de la queja 19/0215 venimos insistiendo ante el Ayuntamiento de Huelva en la oportunidad de impulsar programas que faciliten la individualización de contadores o la posibilidad de aplicar tarifas sociales a aquellas familias que acrediten los requisitos de vulnerabilidad social, aun cuando se trata de un contrato de suministro comunitario.

Como ya señalamos en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2018, debemos señalar las quejas referidas a la imposibilidad de contratación del suministro de agua en casos de especial vulnerabilidad (queja 18/5933, 18/6718, queja 18/7038, 19/1231, 19/2110, 19/4790 y 19/7162).

En el caso de la queja 19/2110 se ha formulado Sugerencia al Ayuntamiento de San Fernando para que regule la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro a aquellas personas que no puedan aportar la documentación que acredite un derecho de disponibilidad sobre la vivienda y, en concreto, que atienda la situación de la familia promotora de queja en tanto se soluciona su situación de precariedad habitacional.

...

1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

...

Hemos de reseñar la queja 19/3439, por la gravedad de la situación que supone la falta de servicio telefónico. El promotor denunciaba la situación de su madre, de 93 años, ya que su teléfono fijo llevaba bastante tiempo sin funcionar sin que su operador solucionara el problema, pese a que dicho servicio resultaba imprescindible para atender a través del botón de teleasistencia cualquier urgencia derivada de su precario estado de salud.

El problema afortunadamente se solventó finalmente sin que fuera necesaria la intervención directa de esta Institución.

...