



### 03.2.11 Desistimiento

...

Dentro de las 111 quejas que en materia de **Consumo** no se han admitido a trámite por esta causa podemos citar la **queja 14/1809**, en la que una comunidad de propietarios de la provincia de Sevilla manifestaba que no podían implementar los contadores individuales de agua porque la compañía suministradora les exigía el abono de las cantidades atrasadas a pesar del esfuerzo económico realizado para poder poner la nueva instalación. Con posterioridad se recibió un nuevo escrito de la comunidad de propietarios en las que nos informaba que habían llegado a un acuerdo con la compañía suministradora aplazando el pago en 36 meses por lo que solicitaban a esta Institución que finalizara sus actuaciones en el expediente.

...

## 04.3 CONSUMO Y SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL EN OTRAS ÁREAS TEMÁTICAS

### BALANCE DEL DEFENSOR

#### 3.3 Garantía de suministros básicos a personas vulnerables

Numerosos estudios ponen de manifiesto la cruda realidad de este problema, aportando datos muy preocupantes sobre el elevado número de hogares y familias que debe afrontar situaciones dramáticas ante la interrupción en el suministro de servicios esenciales como la luz o el agua por la imposibilidad de atender con sus escasos recursos el pago de las facturas correspondientes.

Ante esta situación, los servicios sociales y las asociaciones del tercer sector de acción social se han constituido en la última ratio de muchas familias para evitar estos cortes, pero los síntomas de agotamiento de estos recursos son cada vez más evidentes ante el continuo incremento de la demanda y los recortes en sus presupuestos.

La dimensión que ha alcanzado este problema en estos últimos años, no solo es consecuencia de la disminución de ingresos en las familias provocada por la crisis económica, sino también el resultado de los continuos incrementos experimentados por las tarifas que gravan estos suministros básicos.

Asimismo, es necesario mencionar la incidencia que en el agravamiento de este problema tienen las deficiencias estructurales y constructivas que presentan muchas viviendas, especialmente aquellas que albergan a la población más desfavorecida, cuyas instalaciones y equipamientos domésticos no alcanzan por lo general los estándares mínimos de eficiencia energética o hídrica.

Pero nuestra mayor preocupación surge de la constatación de que cuando la interrupción del suministro afecta a una unidad familiar que ya se encuentra situada en una posición de vulnerabilidad económica, se produce una degradación de su situación que incrementa de forma notoria su grado de vulnerabilidad y el riesgo de caer en exclusión.



Esta nueva realidad social formada por las familias que no pueden hacer frente al pago de suministros básicos ha motivado la acuñación de conceptos como pobreza energética o pobreza hídrica.

Unas etiquetas que cada vez agrupan a más familias en nuestra Comunidad y cuyas consecuencias en términos sociales y económicos demandan, a nuestro juicio, de la adopción urgente de medidas de respuesta. Es por ello, que no podemos por menos que compartir la postura de aquellas entidades y organismos, tanto nacionales como internacionales, que vienen postulando la necesidad del reconocimiento a la ciudadanía de un derecho que le garantice el acceso a unos suministros mínimos.

En este sentido, nos alienta comprobar cómo se vienen dando pasos en el camino hacia el reconocimiento pleno de este derecho a través de la modificación de algunos de los marcos regulatorios que ordenan actualmente estos suministros esenciales. Se trata fundamentalmente de normas dictadas por las administraciones locales e incluyen medidas de muy diversa índole destinadas a evitar el corte de suministros en supuestos de impago motivados por situaciones de necesidad económica en las familias, ya sea ofreciendo facilidades de pago, concediendo ayudas o subvenciones o estableciendo moratorias de cobro.

Incluso hay ordenanzas municipales que reconocen el derecho a un suministro mínimo y gratuito de agua a las familias en situación de vulnerabilidad económica.

A nivel autonómico, el Gobierno andaluz ha aprobado por vía de Decreto Ley una normativa que posibilita la puesta a disposición de los ayuntamientos andaluces de unos fondos destinados a sufragar suministros vitales a personas, familias y colectivos en situación de vulnerabilidad.

En todo caso, y pese a la existencia de estas normas, la realidad nos demuestra la insuficiencia de unas medidas que, al alcanzar a un porcentaje muy pequeño de la población, no han podido impedir que el número de familias vulnerables afectadas por cortes de suministros básicos siga creciendo y se dispare el número de denuncias por fraudes y enganches ilegales a las redes de suministro, propiciadas, en muchos casos, no por un ánimo defraudatorio del consumidor, sino por la situación de desesperación de las familias ante la privación de unos bienes tan esenciales para su vida diaria.

Es por eso, que estas iniciativas, aun siendo loables, solo sirven para poner de manifiesto la urgencia de una regulación común de este tipo de situaciones que evite la aparición de desigualdades y discriminaciones entre las familias vulnerables.

Creemos, por tanto, que es necesario y urgente que se apruebe en Andalucía una norma que atienda las situaciones de pobreza energética y pobreza hídrica de las familias vulnerables y ofrezca soluciones efectivas que impidan el corte de suministros básicos por imposibilidad de pago de los mismos.

En dicha norma, entendemos que sería muy oportuna la determinación de cuáles sean los consumos mínimos e imprescindibles de cada uno de los diferentes suministros para garantizar unos estándares básicos de calidad de vida. Estos parámetros deberían servir, no solo para garantizar un suministro vital a las familias vulnerables, sino también para la fijación de unas tarifas progresivas que incluyan bonificaciones, reducciones y exenciones en los tramos considerados vitales, lo que, a su vez, redundaría en un mayor fomento del ahorro y el consumo responsable.

El modelo elegido debe partir de una definición del concepto de persona vulnerable que sirva para marcar el ámbito de aplicación de la norma y los posibles beneficiarios de la misma.

Asimismo, consideramos que en el sistema que se establezca deben desempeñar un papel primordial los servicios sociales de ámbito municipal, especialmente para la determinación de cuales sean las personas vulnerables. En cuanto a la financiación de estas medidas, no creemos que deba recaer única y exclusivamente sobre los organismos públicos destinados a la cobertura de las necesidades sociales sino que estimamos conveniente la participación en este empeño de las empresas suministradoras.

Esperemos que esta iniciativa vea la luz en la próxima legislatura.