

En ella ponemos de manifiesto la **necesidad de determinar unos criterios de actuación garantistas** durante el desarrollo de la inspección por parte de la distribuidora eléctrica y, posteriormente, unos criterios homogéneos para la tramitación de reclamaciones ciudadanas ante las unidades administrativas competentes en materia de energía.

También hemos pretendido aclarar la incidencia de las distintas competencias para conocer de las reclamaciones por disconformidad con expedientes de anomalía, ya que pueden intervenir tanto la administración de consumo como la administración competente en materia de energía.

Al respecto hemos señalado que la intervención de la administración competente en materia de energía permite contar con las medidas cautelares que puede adoptar para garantizar el suministro al tramitar la reclamación, en los casos que proceda, así como como obtener una resolución vinculante sobre la cuestión planteada.

Muy relacionadas con estas cuestiones, también nos parece oportuno destacar las actuaciones que hemos desarrollado ante la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Industria, Energía y Minas, debido a las **dilaciones observadas en la resolución de reclamaciones** que tramita el Servicio de Energía.

Ya en su momento habíamos intervenido de oficio sobre este asunto a través de la [queja 19/5866](#), ante la administración entonces competente en materia de energía (Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla) y parecía que las medidas comprometidas por este órgano directivo podrían resolver el problema.

Había transcurrido tiempo suficiente para la ejecución de medidas desde entonces (verano de 2022), pero seguíamos recibiendo quejas que aún ponían de manifiesto graves retrasos en la tramitación de reclamaciones por el Servicio de Energía.

Por ello, con fecha 8 de febrero de 2023 solicitamos a la Delegación Territorial de Industria, Energía y Minas, como nuevo organismo competente de la administración autonómica, información relativa al estado de tramitación de los expedientes de reclamación del Servicio de Energía y acerca de las medidas que se hubieran adoptando para atender las recomendaciones formuladas en su día por esta Institución.

Esta petición de información no fue atendida, y tampoco las cursadas en el mismo sentido con ocasión de la tramitación de quejas individuales. En consecuencia, con fecha 19 de junio de 2023 le formulamos [Resolución](#) para que adoptasen las medidas oportunas que lograsen agilizar la tramitación de reclamaciones por anomalías eléctricas en el Servicio de Energía.

Finalmente, en el mes de diciembre recibíamos la respuesta del Servicio de Energía, descriptiva de la situación de los expedientes de reclamación y de las medidas adoptadas para cursar los diferentes trámites correspondientes a los mismos.

A la vista de esta información, considerábamos que se [aceptaba](#) la resolución que habíamos formulado y archivamos la queja. Confiamos en que las medidas señaladas por el Servicio de Energía permitan una rápida resolución de las reclamaciones pendientes.

2.2.6.1.1.4. Cortes de luz en barriadas desfavorecidas

En esta Institución seguimos recibiendo las quejas que ponen de manifiesto **los problemas existentes en algunas barriadas desfavorecidas de ciertas localidades andaluzas como consecuencia de los cortes reiterados y prolongados de luz**.

En este año pasado han destacado las quejas procedentes de personas residentes en varios barrios de Sevilla, observando que el problema se había extendido desde barrios con una situación socioeconómica conocida muy comprometida -Polígono Sur y Torreblanca- hasta otros barrios como Palmete, Padre Pío, [Su Eminencia-La Plata](#), etc.

Por este motivo las propuestas de esta Institución para el caso concreto de la ciudad de Sevilla insistían en la conveniencia de que la “Mesa contra los Delitos de Salud Pública”, creada para la coordinación de actuaciones en el Polígono Sur, extendiera sus funciones a todo el término municipal.

Por otra parte, nos habíamos dirigido ya en verano de 2022 a la Delegación Territorial en Sevilla de la entonces Consejería de Política Industrial y Energía, como titular de las competencias en materia de energía, para que estudiaran la **conveniencia de realizar una auditoría del estado de las infraestructuras e instalaciones eléctricas en las barriadas sevillanas afectadas por los cortes de luz** y valorasen la idoneidad de las inversiones propuestas por Endesa para mejorar la red en estas zonas, a fin de garantizar el derecho del vecindario a un suministro de calidad y sin cortes.

Por fin en marzo de 2023 recibíamos su respuesta, pudiendo conocer que el mes anterior la Secretaría General de Energía de la citada Consejería había solicitado a Endesa Distribución una [auditoría externa](#) independiente de la **situación de las instalaciones de distribución de media y baja tensión**.

A la vista de esta información estimamos oportuno suspender nuestras actuaciones, al menos de forma provisional, hasta conocer el resultado de esta auditoría o hasta que se produjeran nuevas circunstancias que aconsejaran una nueva intervención.

No obstante cabe señalar que, transcurrido casi un año desde entonces, lamentablemente **poco se ha avanzado en la solución a dicho problema** y la información proporcionada públicamente en la reunión celebrada con vecinos por mediación del Ayuntamiento de Sevilla el pasado mes de diciembre posponía el resultado de la auditoría hasta finales de marzo o principios de abril.

En todo caso, no se trata ya del problema particular de una barriada u otra, sino que esta situación se extiende cada vez por más localidades andaluzas, propiciando nuestra intervención cuando se nos ha requerido. Así, por ejemplo, en el caso de Cañada de la Plata ([Puente Genil](#)), Las Flores ([Pinos Puente](#)), Darro, La Pañoleta ([Camas](#)) o San Jerónimo (Sevilla).

Se trata de una cuestión que, insistimos, requiere **un abordaje más amplio y global**, en el que se incluyan una valoración de la situación a nivel de Andalucía y la formulación de propuestas de intervención que fuesen escalables desde un nivel de comunidad autónoma a un nivel local.

En este sentido vemos necesario recordar los planteamientos que realizamos en su día a las distintas administraciones implicadas y a la distribuidora eléctrica en la tramitación de la [queja 19/2711](#) [queja 19/2711 BOPA].

2.2.6.11.2. Suministro domiciliario de agua

En esta materia debemos señalar, en primer lugar, que observamos que la **garantía de no suspensión de suministros básicos a personas vulnerables no funciona con la misma efectividad que ocurre para el bono social eléctrico**.

Esto es así porque la concesión del bono social eléctrico supone la atribución de la citada garantía, de modo automático y por expresa disposición legal. Sin embargo, en el caso del suministro de agua (al igual que para el suministro de gas), es necesario que la persona acuda a su entidad suministradora y aporte una factura de luz en la que conste que es beneficiaria del bono social eléctrico.

En caso de no ser titular del contrato de luz, también se puede acreditar ante la entidad suministradora la situación de vulnerabilidad mediante certificación de los servicios sociales comunitarios o de mediadores sociales⁶.

De este modo, la entidad suministradora puede conocer la situación de vulnerabilidad de su cliente y no procederá al corte por impago por disposición legal.

Por ello, en las ocasiones que acuden personas a esta Institución denunciando el incumplimiento de la prohibición legal de corte de suministro a personas vulnerables, observamos que la mayoría de las

6 Entidades del Tercer Sector incluidas en el anexo de la Resolución de 2 de febrero de 2021, de la Secretaría de Estado de Derechos Sociales (BOE núm. 32, de 6/02/2021).