



2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.1. Introducción

...

Para cerrar este apartado introductorio de novedades regulatorias nos parece oportuno destacar la apertura de una [consulta pública](#), en diciembre de 2024, para la adopción de un **Reglamento de Servicios del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano en Andalucía**.

Entre los objetivos pretendidos con esta norma se señala que debe incluir cambios de diversa índole que permitan mejorar la regulación del ciclo integral del agua de uso urbano a partir de la experiencia de la aplicación del actual Reglamento de suministro domiciliario de agua y debe adaptarse a la evolución tecnológica acaecida en el periodo de vigencia de este.

Confiamos en que, por fin, pronto podamos contar con esta nueva norma que llevamos reclamando hace años y con la que podría darse cobertura a muchas de las situaciones en las que consideramos que las personas usuarias de estos servicios no están siendo adecuadamente protegidas o que podrían mejorar su grado de protección.

Esperamos así que puedan culminar los esfuerzos desarrollados para iniciar los trámites que habrían de llevar a la aprobación del nuevo Reglamento del Ciclo Integral del Agua, cuyo borrador fue presentado de manera pública en junio de 2018, a través de una jornada divulgativa y de participación en la que estuvo presente esta Institución.

Por lo que hace a las medidas adoptadas para atender situaciones de **exclusión financiera** y, en concreto, la que afecta a municipios rurales a causa del cierre de sucursales bancarias, en [BOJA](#) núm. 10, de 15 de enero de 2024, se publicaba la Orden de 8 de enero de 2024, de la Consejería de Economía, Hacienda y Fondos Europeos, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia no competitiva, destinadas a entidades locales andaluzas en riesgo de exclusión financiera, para sufragar los gastos de instalación y de funcionamiento de cajeros automáticos.

Esta regulación respondía al compromiso asumido por la citada Consejería con el denominado [plan 'Cajeros Automáticos para los Pueblos'](#), que pretendía promover y financiar, junto a las Diputaciones Provinciales, la instalación de cajeros automáticos en municipios de Andalucía que carecen de ellos.

La convocatoria correspondiente a estas subvenciones quedaba relegada a que se dictase resolución por la Dirección General de la Agencia Empresarial para la Transformación y el Desarrollo Económico (TRADE). Sin embargo, habiendo transcurrido un año y sin que se conozcan los motivos, esta convocatoria por parte de la TRADE aún no se ha publicado.

Desconocemos si esta paralización se debe a la tramitación parlamentaria de la [Proposición de Ley](#) de garantía del servicio de cajero automático en los municipios en riesgo de exclusión financiera y de garantía del acceso a los servicios bancarios, que se encuentra en la Comisión de Economía, Comercio y Transformación Digital, que pretende establecer un derecho a acceder a los servicios bancarios mediante un servicio de cajero automático de proximidad.

La proposición normativa incluye un programa para listar los municipios en riesgo de exclusión financiera e incorporar a los Ayuntamientos para la aportación de espacios de su titularidad donde puedan ubicarse los cajeros, añadiendo los mecanismos necesarios para su instalación por parte de las entidades financieras.

Sobre la situación de falta de cajeros automáticos en zonas rurales, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) se pronunciaba mediante INF/CNMC/028/24, apostando por medidas como la retirada de efectivo en los comercios mediante un desarrollo normativo de los servicios de cash back y cash-in-shop para implantarlos como sistemas alternativos o complementarios a los cajeros automáticos.



En relación con las iniciativas públicas desarrolladas, apuntaba a la posibilidad de **calificar jurídicamente ciertos servicios financieros como servicios económicos de interés general**, de cara a establecer obligaciones de servicio público y, adicionalmente, optar por otras vías como procedimientos de contratación o subvenciones públicas. Respecto a estas últimas recordaba que deben evitarse limitaciones injustificadas a que participen operadores como proveedores de servicios o beneficiarios de las ayudas.

En todo caso, los datos sobre exclusión financiera por falta de cajeros automáticos u otras posibilidades de acceso al efectivo parecen alentadores. Según publicaba en julio de 2024 el Observatorio de Inclusión Financiera¹, la reducción en el número de oficinas y cajeros automáticos durante 2023 **no se habría traducido en un aumento de la exclusión financiera**, dada la existencia de otros puntos de acceso a los servicios bancarios, como son los agentes financieros, las oficinas móviles (ofibuses), la red de oficinas de Correos, el cashback y también la red de cajeros de terceros operadores no bancarios; además de seguir aumentando la utilización de la banca por internet. Valoraban así que el porcentaje de población excluida cae del 3,3% (que es el que reside en municipios en donde no hay oficinas bancarias) al 0,93% (que es el porcentaje que no tiene en su municipio de residencia ninguno de dichos recursos).

2.2.6.2.1.1.2. Cortes de luz en barriadas desfavorecidas

Destacábamos finalmente como apartado independiente el año pasado la situación de **barriadas desfavorecidas que sufren reiterados y prolongados cortes de luz**, entre otras razones, por la proliferación de enganches ilegales asociados al cultivo de marihuana.

Lamentablemente hemos de señalar que siguen llegando quejas que denuncian esta situación y, en 2024, han vuelto a tener especial protagonismo las quejas procedentes de personas residentes en varios barrios de Sevilla, generalmente desfavorecidos, aunque con importantes diferencias en cuanto a su problemática social entre unos y otros.

Las actuaciones que iniciamos en 2021 y de las que hemos efectuado un seguimiento conforme las circunstancias y las nuevas quejas recibidas así lo exigían, concluían en 2023 tras comunicarnos la Consejería competente en materia de energía que se realizaría una auditoría de las instalaciones y redes eléctricas existentes en estas barriadas para verificar el estado de las mismas.

Durante 2024 hemos tenido acceso al [resultado](#) [resultado BOPA] de esta auditoría, que reitera las manifestaciones previas de la distribuidora relativas a la capacidad de suministro para atender la demanda existente, culpando mayoritariamente a los enganches ilegales de los problemas existentes, especialmente a los asociados a cultivos ilegales de marihuana. En algunos centros la potencia contratada se encontraría cerca del límite de potencia que pueden suministrar, por lo que se planteaba la necesidad de modificaciones de la infraestructura a futuro. También se habrían detectado anomalías en la red de distribución que podrían contribuir a los cortes, lo que habría justificado la decisión de la administración autonómica de inicio de expediente de investigación a la distribuidora para su subsanación.

Ante esta información, y habiendo recibido quejas que ponían de manifiesto la **sensación de abandono** que sienten los vecinos y la necesidad de adoptar soluciones definitivas, en agosto de 2024 solicitamos a la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Industria, Energía y Minas, al Ayuntamiento de Sevilla y a la Subdelegación del Gobierno en Sevilla la remisión de informe en sus respectivos ámbitos de competencias.

Ante las respuestas recibidas, esta Institución debe poner de manifiesto, nuevamente, que pese al tiempo transcurrido, lamentablemente **poco se ha avanzado en la solución al problema de los cortes de luz en barriadas de Sevilla**. (Actualización de información sobre la queja [21/0337](#)).

Observamos así que de poco sirven las intervenciones puntuales para incautación de marihuana en las viviendas donde se produce el delito de defraudación eléctrica, o las inversiones para mejorar las instalaciones de red de distribución eléctrica, si no se acompañan de una actuación de seguimiento continuo y coordinado.

Tal como venimos insistiendo, se requiere de un abordaje amplio y global, en el que se valore la situación a nivel de Andalucía y se formulen propuestas de intervención escalables desde un nivel de comunidad autónoma a un nivel local.

¹ Informe Anual de Inclusión Financiera (referido al año 2023), de seguimiento de las medidas acordadas en la Hoja de ruta para reforzar la inclusión financiera en las zonas rurales y actualización de la información sobre el acceso a servicios bancarios en los municipios españoles.