



Nos parece acertado que se prime la presentación telemática de las solicitudes, pero para garantizar los derechos de quienes tienen más dificultades para utilizar estas tecnologías, creemos necesario que se permita que dichas solicitudes se presenten durante un periodo de tiempo razonablemente amplio, ofreciendo durante todo ese tiempo **canales de ayuda para la presentación de las solicitudes**, tanto digitales, como telefónicos y presenciales.

Una vez concluido este periodo, y el correspondiente a las subsanaciones que resulten necesarias, debería procederse a la selección de las solicitudes utilizando para ello un **sistema que garantice la aleatoriedad y por tanto, la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas que se hayan presentado a la convocatoria**.

La administración electrónica, en aras de mejorar su eficacia, no puede obviar la diversidad de las personas y sus capacidades digitales. Es **esencial adoptar un enfoque de diseño centrado en la ciudadanía**. Esto implica considerar las necesidades, habilidades y limitaciones de todos los usuarios al desarrollar servicios digitales. **La administración electrónica debe garantizar la igualdad de todas las personas en el ejercicio de sus derechos**.

## 2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

### 2.2.6.1. Introducción

...

En materia de suministros básicos debemos señalar que el Gobierno ha prorrogado hasta en dos ocasiones en 2024 la **garantía de suministro de agua** y energía a personas vulnerables.

La primera de las prórrogas, adoptada en el mes de junio, desplazó hasta el 31 de diciembre de 2024<sup>1</sup> esta garantía acordada por Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo, por el que se adoptaron medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, a aplicar tras la finalización de la vigencia del estado de alarma.

La segunda, ya en el mes de diciembre, extendía de nuevo la prórroga de la prohibición legal de cortes de suministros a consumidores vulnerables hasta 31 de diciembre de 2025<sup>2</sup>.

De nuevo hemos de señalar que esta medida beneficia a las personas que cuenten con el bono social eléctrico como consumidores vulnerables, vulnerables severos o en riesgo de exclusión social, pues es reiterada la queja de personas que entendían que la garantía de suministros alcanzaba a cualquiera en su vivienda habitual.

En cuanto a las medidas adoptadas para asegurar la protección frente a la pobreza energética, a falta de un cambio de paradigma que se encontraría en estudio, **el modelo sigue basado en el bono social, o un descuento sobre la factura de la luz, complementado con el bono térmico, o ayuda directa para financiar el gasto en calefacción y agua caliente**.

Con respecto al descuento del bono social eléctrico, en el mes de junio se estableció una "vuelta a la normalidad progresiva" tras las medidas acordadas a consecuencia de la subida de precios derivada de la guerra de Ucrania, a medida que iba mejorando la situación de los precios, estableciendo una reducción progresiva de los descuentos para el bono social<sup>3</sup>.

Estos nuevos valores del descuento correspondiente al bono social, mayores que los establecidos con anterioridad, se justifican en la necesidad de seguir ofreciendo una protección adecuada a estos consumidores.

- 1 Artículo 21 del Real Decreto-ley 4/2024, de 26 de junio, por el que se prorrogan determinadas medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo y se adoptan medidas urgentes en materia fiscal, energética y social.
- 2 Artículo 101 del Real Decreto-ley 9/2024, de 23 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en materia económica, tributaria, de transporte, y de Seguridad Social, y se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social.
- 3 Artículo 20 del Real Decreto-ley 4/2024, de 26 de junio, por el que se prorrogan determinadas medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo y se adoptan medidas urgentes en materia fiscal, energética y social.



Sin embargo en diciembre de 2024<sup>4</sup>, a través del denominado Decreto Ley Ómnibus se modificó dicha ordenación temporal para ofrecer mayor margen al ajuste progresivo detallado, de modo que se posponen sus efectos hasta el 1 de enero de 2026. Así, los descuentos del bono social aplicables serán los siguientes con carácter excepcional:

- a) El descuento previsto correspondiente al consumidor vulnerable del 50% y del 65% en el caso del consumidor vulnerable severo, tendrá efectos desde el 1 de enero de 2025 y hasta el 30 de junio de 2025.
- b) El descuento correspondiente al consumidor vulnerable del 42,5% y del 57,5% en el caso del consumidor vulnerable severo, tendrá efectos desde el 1 de julio de 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025.

Posteriormente entrarán en vigor los nuevos descuentos del 35% para consumidores vulnerables y del 50% para consumidores vulnerables severos.

Como novedad regulatoria relativa al descuento del bono social eléctrico señalar aquí también que el año pasado se incorporó una **medida en favor de las personas electrodependientes**, de modo que esta circunstancia permite incrementar los límites de renta que se establecen para tener derecho al mismo<sup>5</sup>.

No obstante se deja a posterior desarrollo reglamentario, por parte del Ministerio de Sanidad, la definición de las condiciones de acceso, el procedimiento y certificación de la situación de electrodependencia, así como el catálogo de enfermedades que determinan la electrodependencia.

Nos parece insuficiente esta regulación, ya que no ha incorporado a las personas electrodependientes como colectivo específico que tiene derecho al bono social. Esta medida les permitiría compensar, en cualquier caso, el excesivo gasto de energía eléctrica que supone la dependencia de determinadas máquinas para su cuidado en el ámbito domiciliario.

Estimamos oportuno señalar aquí, de nuevo, la necesidad de mejorar el modelo de intervención frente a la pobreza energética, que se limita actualmente a bonificar las facturas de luz y otorgar ayudas para calefacción, y abogamos por contar con un enfoque que aborde una actuación a fondo sobre las circunstancias que originan tal pobreza energética.

En este sentido se pronunciaba la Recomendación (UE) 2023/2407 de la Comisión, de 20 de octubre de 2023, sobre la pobreza energética, recordando a los Estados Miembros que deben **distinguir claramente entre medidas estructurales para hacer frente a la pobreza energética y medidas para mejorar la asequibilidad de la energía**.

A este respecto realiza las siguientes consideraciones: “*En algunos Estados miembros, la pobreza energética se aborda principalmente desde el punto de vista de la asequibilidad a través de sistemas de apoyo a los hogares vulnerables, abordando la inasequibilidad de la vivienda y la energía, y se proporciona, por ejemplo, en forma de reducciones fiscales, tarifas sociales, vales de energía o subsidios para calefacción. Todas las medidas relativas a los precios modifican el coste marginal del consumo de energía. Estos sistemas son importantes en tiempos de crisis y necesarios en ausencia de actualizaciones de la estructura, pero no proporcionan la base para mejoras estructurales que beneficien a los hogares vulnerables. (...). Por consiguiente, debe darse prioridad a las medidas que capaciten a los hogares afectados por la pobreza energética y a los hogares vulnerables, y que les permitan adoptar sus propias medidas para mejorar su estilo de vida en términos de eficiencia energética y consumo de energías renovables*”.

A fecha de la finalización de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024, debemos decir que aún queda mucho camino por recorrer para abordar las cuestiones planteadas en la misma acerca de la mejora de los mecanismos de subsidio y protección de los consumidores.

Prueba de ello son los datos que ofrecía la Encuesta sobre Condiciones de Vida del INE (febrero de 2024), señalando que en 2023 **el 20,7% de la población nacional no podía mantener su vivienda con una temperatura adecuada**<sup>6</sup>.

4 Artículo 100 del Real Decreto-ley 9/2024, de 23 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en materia económica, tributaria, de transporte, y de Seguridad Social, y se prorrogan determinadas medidas para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social.

5 Disposición final tercera de la Ley 3/2024, de 30 de octubre, para mejorar la calidad de vida de personas con Esclerosis Lateral Amiotrófica y otras enfermedades o procesos de alta complejidad y curso irreversible, por la que se modifica el artículo 3 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.

6 Datos explotados en el Informe anual El Estado de la Pobreza de EAPN España, de junio de 2024. También se hacía eco de este dato la Universidad Pontificia de Comillas, en su Informe anual de Indicadores de Pobreza Energética en España para 2023, así como del dato de retraso en el pago de facturas por parte del 9,58% de la población.



La iniciativa tramitada oficialmente por el Gobierno para mejorar los datos relativos a la pobreza energética sería una consulta pública previa, realizada en octubre de 2024, sobre el proyecto de Real Decreto regulador de la concesión de una subvención directa para la mejora de la protección de los derechos de los consumidores vulnerables en el ámbito de la transición energética.

Con esta norma se pretende atender la especial dificultad de acceso de las personas potencialmente beneficiarias del bono social, y, en general, reforzar su posición como consumidores. Entre las propuestas presentadas existen iniciativas de entidades privadas para favorecer la información ciudadana y el abordaje estructural de situaciones de pobreza energética.

En Andalucía, las actuaciones dirigidas a abordar la pobreza energética desde un punto de vista de la intervención sobre las instalaciones no parecen tener una visión holística del problema, encontrando convocatorias de ayudas desde diferentes líneas.

Así por ejemplo las convocatorias de líneas de incentivos de la Agencia Andaluza de la Energía para energías renovables en autoconsumo, almacenamiento y para térmicas en sector residencial o las subvenciones de la Consejería de Fomento, Articulación del Territorio y Vivienda para la mejora de la eficiencia energética en viviendas.

En ellas, sin embargo, no se aborda la prioridad de solicitudes de personas o familias vulnerables para discriminarlas positivamente en atención a sus especiales circunstancias de vulnerabilidad.

Tampoco parece que exista una iniciativa pública que permita atender las necesidades de información y orientación ciudadana acerca de las posibilidades que ofrecen las ayudas convocadas.

Por ello reclamamos que, del mismo modo, se impulsen iniciativas públicas con implantación territorial suficiente que permitan abordar situaciones de pobreza energética o pobreza hídrica, favoreciendo estudios de intervención integral en viviendas y orientando a las personas vulnerables en el acceso a los recursos disponibles en favor de la ciudadanía.

## 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.