

Autor: Esther Giménez-Salinas Colomer

Síndica de Greuges de Catalunya

[gabinet@sindic.cat](mailto:gabinet@sindic.cat)

Tel: 93 301 44 98

## **“EL CONTROL DE LA ACTIVIDAD DE LAS EMPRESAS PRIVADAS QUE GESTIONAN INTERESES PÚBLICOS O SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL O UNIVERSAL”**

### **1. EL MARCO DE INTERVENCIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES**

#### **La liberalización de servicios universales y/o de interés general**

La evolución social hace que los derechos de las personas tomen progresivamente mayor relieve, especialmente los derechos relacionados con la prestación de servicios que se consideran universales, básicos o esenciales en la vida cotidiana de las personas.

**Una parte importante de estos servicios ha evolucionado desde su configuración de servicio público reservado a la Administración pública hasta la situación actual, en la que son prestados por empresas privadas en régimen de libre mercado (por ejemplo: electricidad, gas, telecomunicaciones, servicios postales o servicios funerarios).**

- Este proceso de liberalización y privatización de actividades y servicios públicos tiene como principal consecuencia que **la Administración pública ya no es el único sujeto al cual el ordenamiento atribuye obligaciones de servicio público**, sino que también lo son, por la actividad que desarrollan, determinados sectores económicos privados.

**La liberalización de la prestación de unas actividades consideradas esenciales no puede comportar la disminución de derechos y garantías para las personas.**

- Los conceptos *servicios universales y/o de interés general* son imprecisos económica y jurídicamente. En cualquier caso, son servicios privados en los que juegan elementos como la universalización de las prestaciones, las potestades públicas e,

incluso, la autoridad. Sin embargo, son servicios privados que pueden afectar a derechos de las personas, elementos que son centrales para una institución como el Síndic de Greuges y que caracterizan buena parte de las prestaciones que se dan en el suministro de agua, electricidad y gas, en el transporte público, en las telecomunicaciones y la telefonía, en los servicios postales y en los servicios funerarios. También los servicios bancarios y los seguros tienen una parte que puede considerarse de interés general.

### **El marco normativo de la institución del Síndic de Greuges**

La función tradicional del ombudsman es la supervisión de las administraciones públicas.

Ahora bien, **para dar respuesta a los retos en la defensa de los derechos que comporta la referida liberalización en la prestación de servicios básicos o universales, algunos ordenamientos también han empezado a atribuir al ombudsman la tarea de supervisar “las empresas privadas que gestionan servicios públicos o cumplen actividades de interés general o universal”.**

- Así lo hizo el legislador del nuevo Estatuto de Autonomía de Cataluña (2006) en el artículo 78 sobre la definición y las funciones de la institución del Síndic de Greuges.
- **Esta función es novedosa:** no existen muchos ejemplos de ombudsman “generalistas” que tenga reconocida en su ley o norma reguladora la tarea de supervisar a empresas privadas que prestan servicios básicos o universales. Esta función sí la encontramos en ombudsman “específicos”, como el Médiateur National de l'Énergie (Francia) o el Financial Ombudsman Service (Reino Unido).

### **El papel del Síndic de Greuges en el marco de la intervención con las empresas de servicios básicos**

**Hay un conjunto de actores que tienen las funciones de garantizar la calidad y la defensa de los derechos de los consumidores:** agencias reguladoras, agencias autonómicas de consumo, autoridades competentes en la materia tanto estatales como autonómicas, ayuntamientos vía OMIC o equivalentes, poder judicial, asociaciones de consumidores, etc.

Sin embargo, **la intervención de la institución del Síndic de Greuges aporta el valor añadido de trabajar con los derechos de las personas** y, por tanto, sirve para:

- Ayudar a ponderar el desequilibrio contractual, garantizar la igualdad en la relación entre ciudadano y empresa.
- Identificar las desigualdades en la relación ciudadano-empresa-servicio básico y colaborar/dialogar/asesorar a las empresas sin distorsionar el mercado.
- Proponer mejoras en la garantía de los derechos en la prestación de los servicios básicos y dar impulso legislativo o normativo para la mejora de la regulación (la síndica tiene iniciativa ante el Parlamento).
- Articular un espacio de reflexión (*think-tank*) en torno a los derechos de las personas, los servicios básicos y el papel de las empresas.
- Impulsar una auténtica responsabilidad social de las empresas.

### **Los servicios de interés general afectados por la intervención del Síndic de Greuges**

**Los servicios de interés general prestados por empresas privadas son la electricidad y el gas, el agua, las telecomunicaciones, los servicios funerarios, los bancos o el transporte público.** Con algunas de las empresas que prestan estos servicios, el Síndic de Greuges ha establecido **convenios de colaboración**, que facilitan la labor de supervisión:

- **Electricidad y gas**
  - Empresas con convenio con el Síndic de Greuges: Endesa, Naturgy
  - Otras empresas: Iberdrola, HolaLuz, etc.
- **Agua:**
  - Empresas con convenio con el Síndic de Greuges: Agbar
  - Otras empresas: Aqualia, Nostraigua, etc.
- **Telecomunicaciones (telefonía fija, móvil e internet)**
  - Empresas con convenio con el Síndic de Greuges: Telefónica, Vodafone, Orange
  - Otras empresas: Lowi, Yoigo, Pepephone, etc.

- **Servicios funerarios**
  - Empresas con convenio con el Síndic de Greuges: Memora, Altima, Asociación de Empresas de Servicios Funerarios de Cataluña
- **Bancos**
  - Otras empresas: Caixabank, Sabadell, Santander, BBVA y otras
- **Transporte público**
  - Otras empresas: Renfe, TMB, FGC y otras

**La actuación de supervisión se ha realizado a partir de la recepción y tramitación de quejas, consultas y actuaciones de oficio.**

- **El Síndic de Greuges ha recibido en el período 2019-2022 un total de 9.249 quejas y consultas relacionadas con los suministros y otros servicios de interés general.** Solo en 2022, el número de quejas y consultas ha sido de 2.747.
  - Electricidad y gas: 4.401
  - Agua: 1.295
  - Telecomunicaciones (telefonía fija, móvil e internet): 2.352
  - Servicios funerarios: 0
  - Bancos: 1.201
- **Se ha producido un incremento muy significativo de quejas en 2022, como consecuencia de la crisis energética, especialmente en lo que se refiere a los suministros de electricidad, gas y agua. En el caso de la electricidad y el gas, el incremento fue del 50,3 %, y en el caso del agua, del 17,5 %.**
  - Respecto al año 2019, el incremento de quejas y consultas sobre servicios de interés general ha sido del 40,9 %. En el caso de las quejas relacionadas con los consumos de electricidad y gas, el crecimiento fue del 125,1 %; en el caso de los bancos, del 84,4 %; y en el caso del agua, del 34,5 %.

- **La empresa con mayor número de quejas tramitadas es Endesa, con 1.122 en el periodo 2019-2022, seguida de Telefónica, con 331; Naturgy, con 312, y Aigües de Barcelona (Agbar), con 263.**
- **En el período 2019-2022, la institución también ha recibido 106 quejas y consultas relacionadas con el bono social y el bono social térmico, mayoritariamente presentadas por mujeres en el caso del bono social (62,5 %). Esta mayor prevalencia de las mujeres en las quejas sobre el bono social apunta a la feminización de la pobreza energética.**

**La principal tipología de quejas y consultas recibidas en el Síndic de Greuges en electricidad y gas son:**

- Altas y bajas del suministro (retrasos o falta de atención de las solicitudes de alta o baja del suministro, ...)
- Problemas con la facturación (contiene errores, retrasos en el envío, no se recibe la factura en papel, ...)
- Funcionamiento irregular del contador (averías, refacturaciones, manipulaciones, ...)
- Falta de calidad (cortes e interrupciones eléctricas, subidas de tensión, daños en aparatos domésticos, ...)
- Deficiencias en la atención al cliente (falta de respuesta a las reclamaciones, tiempo de espera elevado por atención, ...)
- Comercialización irregular (altas sin consentimiento, servicios adicionales no contratados, ...)
- Situaciones de pobreza energética:
  - Facturas: problemas para pagarlas, reclamaciones de deudas por impago de facturas, ...
  - Bono social eléctrico: dificultades en su aplicación, problemas en la documentación, problemas de burocracia, problemas para renovarlo, ...
  - Cortes de suministro por impago, informe de los servicios sociales para evitar los cortes, ...
  - Otros: ayudas de los servicios sociales, canon social del agua, gas butano social térmico, ...

**La experiencia de la institución del Síndic de Greuges de Cataluña en la supervisión de empresas que prestan servicios de interés general es positiva.**

- Durante estos años, la institución ha puesto en práctica la actuación de supervisión con un resultado que puede calificarse de positivo y, a todos los efectos, con una colaboración notable por parte de las empresas, como lo demuestra que los plazos de **respuesta son más ágiles/breves con las empresas que con las administraciones públicas.**
- **El nivel de aceptación de las recomendaciones por parte de las empresas es muy elevado:** más del 80 % de las resoluciones de la institución se han aceptado totalmente, y el 19,4 % se han aceptado de forma parcial.
- Algunos ejemplos de este trabajo con las empresas de servicios básicos se plasman en **convenios de colaboración** (por ej., suministro de agua con Agbar). Sin embargo, en ocasiones **no hay necesidad de un instrumento específico, sino que ambas oficinas están en contacto permanente para resolver las quejas** (por ej., en el suministro de electricidad con Holaruz o Iberdrola).
- Esta colaboración también se ha materializado con la firma con Memora, Altima y la Asociación de Empresas de Servicios Funerarios de Cataluña de un instrumento pionero como es el **Código de Buenas Prácticas de las Empresas de Servicios Funerarios.**

## **2. LA IMPORTANCIA DE LA ACTUACIÓN DE SUPERVISIÓN DE LAS EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE INTERÉS GENERAL COMO CONSECUENCIA DEL CONTEXTO SOCIOECONÓMICO**

### **Empobrecimiento de las familias a lo largo de la última década condicionado por el ciclo económico**

Una de las consecuencias inmediatas de la desaceleración económica que afecta a las principales economías a escala global, y también a la economía catalana, con la inflación como principal factor de preocupación, es el empobrecimiento de las familias.

La situación social actual está fuertemente condicionada por el impacto a medio plazo de la crisis económica de 2008-2013, por la salida de la pandemia de la covid-19 y por los efectos sociales y económicos de la guerra de Ucrania.

- **Cataluña (y España) ha perdido nivel de riqueza en comparación con la media europea en la última década. Cataluña tenía un PIB por habitante en paridad de poder de compra 29 puntos porcentuales por encima de la UE en 2007 (CAT=129, UE=100). La crisis económica de 2008-2013 provocó una pérdida del nivel de riqueza comparada de 18 puntos porcentuales respecto a la media de los países de la UE (CAT=111, UE=100). La crisis de la pandemia ha supuesto una nueva pérdida de riqueza en comparación con la media europea, de 10 puntos porcentuales (CAT=103, UE=100). La evolución de España ha sido similar: en 2007 tenía un PIB por habitante ligeramente superior a la media europea (ESP=103, UE=100), y en 2021 se sitúa significativamente por debajo (ESP=83).**
- **El coste de la vida ha aumentado por encima de las rentas de las familias. El índice de precios de consumo (IPC), que mide la evolución en el tiempo de los precios de los bienes y servicios de consumo adquiridos por la población residente en viviendas familiares, se ha incrementado en el período 2008-2023 un 34,9 % (32,1 % en el caso de España). En cambio, el PIB por habitante se ha incrementado un 7,3 % en el período 2008-2021 (5,7 % en España), y la renta familiar disponible bruta (RFDB) por habitante, que mide los ingresos de que disponen los residentes de un territorio para destinarlos al consumo o al ahorro, se ha incrementado en el período 2010-2020 un 4,8 %.**
- **El salario bruto medio se ha incrementado en el período 2008-2020 un 15,9 % a precios corrientes (15,0 % en el caso de España), y se ha reducido un 1,3 % a precios constantes. Por efecto de la inflación, en este período se ha producido una pérdida de poder adquisitivo del salario bruto medio de un 15,0 %.**
- **En Cataluña, la tasa de riesgo de pobreza para el conjunto de la población se sitúa en el 19,9 % en 2022. En el caso de las familias con hijos, esta tasa es mayor, del 23,8 %.**

- **En Cataluña, se ha incrementado la privación material severa un 51,7 % en el período 2013-2022, con más de 230.000 personas más que se encuentran en esta situación, y con una tasa que ha pasado del 6,1 % al 9,0 %.**

### **Impacto de la inflación sobre el riesgo de pobreza energética y de exclusión residencial en los últimos dos años**

**En los últimos dos años, de todos los bienes y servicios, los precios de la energía son los que han experimentado un mayor incremento.**

- Los precios han aumentado durante el año 2022 un 8,0 % en Cataluña (8,4 % en España), y un 2,9 % en 2021 (3,1 % en España). **En el caso del precio de la electricidad, el gas y otros combustibles, el IPC se sitúa en el 30,9 % en 2022 (31,4 % en España), y en el 23,4 % en 2021 (26,3 % en España).**

**Este incremento ha provocado que se haya doblado la población que no puede permitirse mantener su vivienda a una temperatura adecuada.**

- Según la Encuesta de condiciones de vida, **en 2022, el 19,2 % de los hogares catalanes tuvieron dificultades para mantener la vivienda a una temperatura adecuada. Esta proporción ha mantenido una tendencia creciente en los dos últimos años, y en el período 2013-2020 se había mantenido siempre entre el 5 % y el 9 %.**
- Como consecuencia de las desigualdades en el mercado de trabajo, las mujeres tienen mayores dificultades para mantener la vivienda a una temperatura adecuada (20,6 %) que los hombres (17,5 %).

Estadísticamente, la pobreza energética se puede calcular, entre otras formas, a partir del peso que tiene el coste de los suministros básicos en el presupuesto familiar. Cuando este coste es superior al 10 % de la renta disponible del hogar, se puede considerar que existe una situación de pobreza energética.

- Según la Encuesta de presupuestos familiares, **los hogares catalanes destinaron en 2021 1.463,41 euros anuales a financiar los suministros de agua, electricidad y gas. Este gasto se ha incrementado un 6,6 % respecto al gasto que se destinaba**



a ello antes de la pandemia (2019) y un 30,4 % respecto al gasto antes de la crisis económica de 2008.

- En el caso del agua, el incremento respecto a dos años es del 11,5 %, mientras que en el caso de la electricidad es del 6,3 %, y en el del gas, del 4,3 %.
- En 2021, el peso que tiene en el presupuesto familiar el pago de suministros básicos es del 4,6 %. Este peso ha aumentado en un 10,8 % respecto al año 2019 (antes de la pandemia) y en un 38,4 % respecto al año 2008 (antes de la crisis de 2008).

### **El incremento de los tipos de interés tiene efectos sobre la exclusión residencial**

- Ante la inflación existente, el Banco Central Europeo ha ido incrementando sus tipos de interés, del 0 % al 3,5 % a partir de julio de 2022. Este incremento, que tiene por objetivo reducir la inflación, ha encarecido los créditos y préstamos que piden las familias, también en el caso de los préstamos hipotecarios, que deben pagar más intereses. La inflación de precios y el encarecimiento de las hipotecas por la subida de los tipos de interés tienen un impacto negativo sobre el riesgo de exclusión residencial.

### **3. UN ÁMBITO CLAVE: LA LUCHA CONTRA LA POBREZA ENERGÉTICA**

#### **La existencia de medidas contra la pobreza energética, con la implicación de las empresas suministradoras**

##### **Bono social (luz)**

- El bono social es un descuento que deben aplicar las empresas comercializadoras de referencia de suministro eléctrico a los consumidores en situación de vulnerabilidad económica, en función de su nivel de ingresos y del cumplimiento de determinados requisitos. Estos descuentos oscilan entre el 25 % del importe de la potencia y el consumo en el caso de los consumidores vulnerables (excepcionalmente, el descuento es del 65 % hasta finales de 2023) y el 40 % del importe en el caso de

**los consumidores vulnerables severos (80 % hasta finales de 2023). Si, además, el consumidor tiene riesgo de exclusión social porque está siendo atendido por los servicios sociales de una administración autonómica o local que pagan el 50 % de la factura, el descuento es del 100 %.**

- Se consideran consumidores vulnerables las personas o unidades de convivencia que reúnen algunos de los siguientes requisitos: tener una renta inferior a 1,5 veces el IPREM, estar en posesión del título de familia numerosa, ser pensionista por jubilación o incapacidad permanente con la cuantía mínima, o percibir el Ingreso Mínimo Vital.
  - Se consideran consumidores vulnerables severos las personas o unidades de convivencia que tengan una renta inferior al IPREM (o al 50 % de la renta establecida para los consumidores vulnerables).
  - Se consideran consumidores en riesgo de exclusión social las personas o unidades de convivencia que son consumidores vulnerables severos y que son atendidos por los servicios sociales que financian el 50 % del importe de la factura.
- **En España, existen 1.283.760 hogares beneficiarios del bono social (noviembre de 2022). Cerca del 4,6 % de los consumidores hacen uso del bono social (el 2,4 % por ser consumidores vulnerables severos). En el caso de Catalunya, esta cifra de consumidores con acceso al bono social gira en torno a los 100.000 hogares.**
- **En España, en 2022 se ha incrementado en un 26,3 % el número de hogares beneficiarios del bono social respecto al año 2018. Este incremento ha sido especialmente significativo en el caso de los consumidores vulnerables severos, que han aumentado un 39,0 % en ese mismo período. Esto significa que la cobertura del bono social ha aumentado, pero que también lo ha hecho la vulnerabilidad severa. En 2022 el 52,8 % de los consumidores que accedían al bono social eran consumidores vulnerables severos, mientras que esta proporción en 2018 era del 48,0 %.**

## **Bono social térmico (gas)**

- El bono social térmico es un programa de ayudas para compensar los gastos térmicos ocasionados a los consumidores más vulnerables por el uso de gas para calefacción, agua caliente o cocina. Tienen derecho al bono social térmico todas aquellas personas con derecho al bono social eléctrico.
- En Cataluña, estas ayudas benefician a 100.219 hogares en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social. La cuantía inicial oscila entre los 82 y 373 euros por beneficiario, en función del nivel de vulnerabilidad y de la zona climática. La Generalitat complementa este importe con una ayuda adicional de entre 66 y 186 euros.

## **Bonificación del canon del agua**

- En Cataluña, se han adoptado medidas para garantizar el suministro de agua a todos los usuarios. Desde la Agencia Catalana del Agua se ha adaptado el tributo del canon del agua a las situaciones de vulnerabilidad de la población menos favorecida y también a los hogares con cuatro o más miembros.
- El canon del agua es un impuesto ambiental que se abona en la factura del agua y que puede suponer hasta un 40 % del total del recibo de agua.
- Para la población vulnerable, está prevista la **tarificación social** con una reducción del precio a pagar. El canon del agua también se reduce para ciertos colectivos y situaciones de vulnerabilidad en un 100 % por los consumos de agua que no superen el primer tramo. **Actualmente se acogen a la tarifa social del agua unas 76.000 familias.** Los ayuntamientos, como titulares del servicio de suministro domiciliario de agua, o las entidades suministradoras, pueden concretar la bonificación del canon del agua a través de las tarifas, con el otorgamiento de ayudas a fondo perdido o con bonificaciones o exenciones del pago de los precios y tasas municipales, siempre que se cumplan ciertas condiciones o requisitos.
- Para los hogares con cuatro o más miembros, la Agencia Catalana del Agua prevé la **posibilidad de ampliar los tramos de consumo del canon del agua.** La ampliación

de tramos es una medida de equidad porque pretende que con un mismo consumo por persona se tienda a pagar un mismo precio por metro cúbico. La ampliación de tramo supone aumentar el límite de los tramos de consumo en función del número de personas que conviven en una vivienda, retrasando así el efecto de la progresividad en las tarifas de acuerdo con las personas que conviven en una vivienda.

### **Evitar cortes de suministros**

- **La legislación protege a las personas y unidades familiares en situación de vulnerabilidad económica –o riesgo de exclusión residencial– frente a los cortes que puedan acordar las compañías suministradoras de electricidad, gas y agua potable por falta de pago.** Las personas que no puedan pagar la factura o que reciban un aviso de corte del servicio y se encuentren en situación de vulnerabilidad deben dirigirse a los servicios sociales municipales para que puedan elaborar un informe que indique que se está en riesgo de exclusión residencial, evitando así el corte de los suministros. Si a pesar de disponer del informe de vulnerabilidad la compañía corta el servicio, es necesario contactar con los servicios sociales municipales para revertir la situación.
- La Ley 24/2015, de 29 de julio, de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética, establece que las administraciones públicas deben garantizar el derecho de acceso a los suministros básicos de agua potable, de gas y de electricidad a las personas y unidades familiares en situación de riesgo de exclusión residencial, mientras dure esta situación. En el caso del gas, el derecho de acceso únicamente se garantiza si el edificio afectado dispone de ese tipo de suministro.
- El Real Decreto-ley 8/2021 establece que no se podrá suspender el suministro de energía eléctrica, gas natural y agua a aquellos consumidores que tengan la condición de consumidores vulnerables, vulnerable severos o en riesgo de exclusión social.

Según la Alianza contra la Pobreza Energética, la Ley 24/2015 ha evitado 200.000 cortes de luz entre 2015-2020 (estimación, dato no oficial).

## En la última década, se han producido avances significativos en la lucha contra la pobreza energética

En 2013 la institución del Síndic de Greuges publicó el primer informe sobre la pobreza energética en Cataluña, con varias recomendaciones a los poderes públicos para hacer frente a un problema que entonces ya era protagonista de políticas públicas en varios estados de la Unión Europea.

En estos diez años se ha avanzado notablemente con la aprobación de diferentes leyes y normas y con la puesta en marcha de recursos y servicios para atender a la vulnerabilidad energética, especialmente por parte de las administraciones locales.

### **Avances**

- A nivel normativo, destaca la aprobación por el Parlamento de Cataluña de la Ley 24/2015 de medidas para afrontar la pobreza energética, una norma pionera y única en el panorama normativo estatal que ha permitido evitar muchos cortes de suministros básicos a las personas que, **mediante un informe de los servicios sociales, han acreditado su situación de vulnerabilidad**. En aplicación de esta ley, también es necesario valorar adecuadamente el acuerdo y el convenio de cooperación firmados entre la Generalidad de Cataluña y Endesa en marzo de 2021.
- Por otra parte, la normativa estatal adoptada a raíz de la pandemia por covid-19 y, posteriormente, de la guerra en Ucrania, ha sido relevante a la hora de impedir los cortes de los suministros **básicos a las personas vulnerables**, ampliar el alcance del bono social a más colectivos en dificultades y reducir el IVA y otros impuestos de las facturas de los suministros básicos. En 2018 también se creó el bono social térmico, para ayudar a todos los beneficiarios del bono social eléctrico a hacer frente a los gastos de calefacción.
- Por último, tanto la legislación estatal como la catalana han visto **reforzada la figura del consumidor vulnerable y su protección**. Además, a todos los efectos, se ha

regulado la rescisión de los servicios de mantenimiento de la electricidad o el gas y se ha prohibido la comercialización “puerta a puerta” de ambos suministros.

**A pesar de los avances, todavía existen algunas disfunciones en el acceso de las personas vulnerables a las medidas de lucha contra la pobreza energética**

**Dificultades en la tramitación del bono social eléctrico**

- Urge “**desburocratizar**” la tramitación del bono social eléctrico, ya que desde esta institución se ha denunciado la complejidad de los trámites, especialmente para las personas vulnerables.
- Aparte del formulario de solicitud, la persona que solicite la aplicación del bono social debe presentar a la empresa comercializadora la siguiente documentación:
  - o una fotocopia del DNI o NIE del titular del punto de suministro y de todos los miembros de la unidad de convivencia (incluidos los mayores de 14 años con capacidad de obrar y los menores de 14 años que dispongan de ellos).
  - o libro de familia y/o certificado de nacimiento y/o de matrimonio expedido por el Registro Civil que acredite la relación de filiación y parentesco de las personas que conforman la unidad de convivencia.
  - o En su caso, certificado que acredite la inscripción como pareja de hecho y/o resolución judicial o administrativa que acredite la acogida.
  - o Certificado de empadronamiento en vigor, individual o conjunto, del titular y de todos los miembros de la unidad de convivencia.
- Además, la persona solicitante deberá aportar, según el caso, el título de familia numerosa, la acreditación de ser perceptora del ingreso mínimo vital y un certificado emitido por los servicios sociales que acredite circunstancias especiales (víctima de violencia de género, discapacidad superior al 33 %, dependencia en grados II y III, familias monoparentales, etc.).
- Es necesario valorar si toda esta documentación (compleja de recopilar por los consumidores vulnerables) es estrictamente necesaria. Además, debería aplicarse el

principio según el cual la Administración no debe pedir documentación de la que ya dispone o ya tiene en su poder.

### **Déficits de agilización en el pago del bono social térmico**

- **La institución del Síndic de Greuges ha recibido varias quejas por retrasos en el cobro del bono social térmico.** La gestión del bono social térmico, creado por el Real Decreto-ley 15/2018) implica que la administración de la Generalitat de Cataluña debe recibir la aportación económica del Estado para hacer efectivo su pago.
- No obstante, la subvención directa que el Estado debe conceder a las comunidades autónomas para financiar la gestión que comporta el pago del bono social térmico no ha llegado con la puntualidad deseada. Y a este retraso hay que sumarle el tiempo que la Administración de la Generalitat dedica a la comprobación de datos bancarios o a la comunicación a las posibles personas beneficiarias de la necesidad de informar de un número de cuenta en el que la Administración pueda realizar el pago del bono social térmico.
- **Toda esta gestión burocrática del bono social térmico ralentiza su percepción por parte de las personas vulnerables,** pues no se puede ignorar que éstas son las que también perciben el bono social eléctrico. Por ello, y mientras no se agilice el pago, es necesario implementar medidas de apoyo y acompañamiento a las personas beneficiarias del bono social térmico para que puedan realizar los trámites anteriores, evitando cualquier posible situación de “fractura digital”. No sería aceptable que, ya sea por falta de conocimientos digitales suficientes o de acceso a los medios telemáticos necesarios para la realización de los trámites, algunas personas beneficiarias perdieran el bono social térmico al que tienen derecho.

### **Falta de medidas para garantizar los suministros básicos en situaciones de exclusión residencial**

- **Existen dificultades en el acceso a los suministros básicos que están relacionadas con una situación de exclusión residencial previa a la situación de pobreza energética.** Es el caso de las personas que residen en régimen de ocupación en

precario de viviendas o en asentamientos, y especialmente en aquellas situaciones en las que el consumidor real no coincide con el titular del contrato o en aquellas situaciones de conexión ilegal a la red en las que no existe un consumidor regularizado y un contrato de suministro.

- **Cabe destacar las dificultades derivadas de la ocupación en precario de viviendas debido a la emergencia residencial: el alta en el padrón y el acceso a los suministros básicos.** La institución sigue recibiendo un número significativo de quejas de familias con niños a cargo residentes en viviendas de diferentes municipios en régimen de ocupación, dada la negativa a tramitar su solicitud de alta en el registro de padrón municipal, o la dilación exagerada e injustificada del trámite.
- El alta en el registro del padrón es necesaria para poder acceder a bienes y servicios que garantizan derechos, como tramitar la tarjeta sanitaria, acceder al proceso de preinscripción escolar o, en algunos casos, para poder ser atendido por los servicios sociales. Asimismo, **resulta un requisito necesario para poder gestionar bonos sociales para las tarifas de los suministros básicos** o para poder activar los contratos o negociar el alta de los suministros mediante los llamados *contadores sociales*, para los casos de las viviendas que no los tienen dados de alta.
- **La negativa a dar de alta en el padrón municipal a familias por la falta de título que legitime la ocupación del inmueble se produce a pesar de que la normativa vigente establece el deber de las administraciones locales de dar de alta en su registro a todas las personas que residan efectivamente en el inmueble.** A falta del título habilitante, la normativa establece que las administraciones pueden llevar a cabo las actuaciones que consideren adecuadas con el fin de comprobar la residencia efectiva del solicitante en el lugar que reclama.
- La imposibilidad material de empadronarse supone para familias en situación de exclusión residencial dificultades añadidas en relación con el ejercicio de sus derechos y las lleva a una situación de pobreza energética y de falta de suministros básicos.



## **Dificultades en la verificación de las situaciones de vulnerabilidad por parte de los servicios sociales**

- La Ley 24/2015 establece que las empresas deben coordinarse con las administraciones locales (servicios sociales). **Las administraciones locales no tienen el registro de todas las personas de su municipio que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Hay empresas que tienen dificultades para contrastar con las administraciones locales si las personas que presentan impagos tienen la consideración de consumidores en riesgo de exclusión residencial.**

**A pesar de los avances logrados a lo largo de la última década, dadas las disfunciones anteriormente detectadas, el Síndic de Greuges destaca aspectos pendientes y formula propuestas de mejora.**

Desde la perspectiva de nuestra institución, que trabaja para garantizar el derecho de las personas a los suministros básicos a un precio asequible y en unos parámetros de consumo razonables, todavía quedan importantes cuestiones pendientes de resolver.

La institución del Síndic hace las siguientes propuestas de mejora a la Administración de la Generalitat de Cataluña y a la Administración del Estado, dado que ambas tienen competencias en este ámbito, y a las empresas suministradoras.

Así, la **Generalitat de Cataluña** debería:

- Dar cumplimiento al acuerdo y al convenio firmados entre la Generalitat y Endesa.
- Impulsar la firma de acuerdos y convenios entre la Generalitat y otras empresas suministradoras.
- Apostar por la mediación para resolver el problema de la deuda existente de las personas vulnerables.
- Agilizar el pago del bono social térmico.
- Desarrollar reglamentariamente la Ley 24/2015.

- Constituir un órgano específico sobre pobreza energética en el seno de la Administración de la Generalitat.
- Implantar en el territorio una red de oficinas o puntos de asesoramiento sobre la pobreza energética y los suministros básicos.

La Administración del **Estado** debería:

- Facilitar la tramitación del bono social eléctrico.
- Aplicar el bono social a viviendas sociales.
- Mantener la reducción del IVA a los consumidores vulnerables.
- Mantener la imposibilidad de suspender el suministro a los consumidores vulnerables.
- Establecer un precio social por la bombona de butano para los consumidores vulnerables.
- Establecer unos límites de renta en el bono social para familias numerosas.
- Garantizar que las personas entienden las facturas de electricidad, gas y agua.

Por último, y dadas las competencias de la institución del Síndic de Greuges para la supervisión de las empresas que prestan servicios básicos y de interés general, sostenemos que las **empresas suministradoras** deben:

- Facilitar el paso a las tarifas reguladas de electricidad (PVPC) y gas (TUR) a los consumidores vulnerables.
- Impulsar la firma de convenios con la Administración de la Generalitat en aplicación de la Ley 24/2015.
- Evitar las gestiones de recobro de deudas a los consumidores vulnerables.