



**ADICAE**  
Consumidores Críticos,  
Responsables y Solidarios

**Autor: Juan Sebastián Fernández Prados**

**Universidad de Almería**

**CEMyRI**

**Las desigualdades territoriales en España y el consumidor vulnerable en los ámbitos de la energía, finanzas y tecnologías digitales.**

### **Introducción: de la sociedad vulnerable al consumidor vulnerable**

Este capítulo pretende presentar al consumidor vulnerable en los ámbitos de la energía, finanzas y tecnologías digitales desde la perspectiva territorial. Este objetivo precisa una breve contextualización previa sobre la situación de la desigualdad social en España. Así el primer apartado se aborda desde las tasas de pobreza y la exclusión social y rentas las diferentes fracturas geográficas según grandes zonas, comunidades autónomas, provincias, municipios y barrios. Realmente, estas fracturas o desigualdades sociales de carácter territorial condicionan en gran medida el modo en el que se distribuyen espacialmente los consumidores vulnerables en los distintos ámbitos que se expondrán a continuación. Como resultado de una importante investigación la Comisión Europea (2016, p. 383) considera consumidor vulnerable como el resultado de determinadas características sociodemográficas, de comportamientos, de situación personal o de un entorno que lo sitúa en mayor riesgo, con capacidad limitada, dificultades y sensible ante el mercado del consumo. De esta manera, se hace más evidente la conexión entre el contexto y características sociales con la propia definición de consumidor vulnerable. Dicho en otras palabras, Izquierdo y Martínez Buján (2019) señalan que estamos caminando hacia una sociedad vulnerable que se sostiene sobre desequilibrios demográficos y en las demandas de cuidados, desigualdades sociales y desactivación de la democracia, donde cualquier tipo, situación o colectivo vulnerable pone en evidencia nuestra interdependencia y la interconexión de todos los problemas sociales.

En los apartados siguientes donde se analizan los ámbitos se tratará algún o algunos indicadores significativos o destacados de cada uno de ellos con los niveles de desagregación territorial que las fuentes lo permitan. Desgraciadamente, no se dispone de todo el detalle esperado porque, en algunas ocasiones los indicadores se basan en encuestas muy limitadas en sus muestras y, en otras, simplemente se carecen de datos por territorios. En cualquier caso, la pobreza energética, las ejecuciones hipotecarias y oficinas disponibles, la brecha digital en sus distintas versiones pueden aproximarnos, fundamentalmente con datos desagregados por comunidades autónomas, a los ámbitos de la energía, finanzas y tecnologías del consumidor vulnerable.

Si bien la metodología que se emplea en este trabajo es eminentemente descriptiva y cuantitativa se ha procurado citar las fuentes oficiales siempre que sea posible, aunque también se ha recurrido a informes de organizaciones privadas referentes que ayudan a completar la visión en algunos ámbitos. Esto implica que las causas históricas, consecuencias futuras y las políticas necesarias para abordar o superar las condiciones del consumidor vulnerable según el territorio no se trata en toda la profundidad que se mereciera la cuestión. Sin embargo, en las conclusiones se apuntan algunas propuestas que podrían ayudar a superar las desigualdades territoriales y su íntima relación con la vulnerabilidad del consumidor.

## **1. Las desigualdades sociales en España: las fracturas territoriales.**

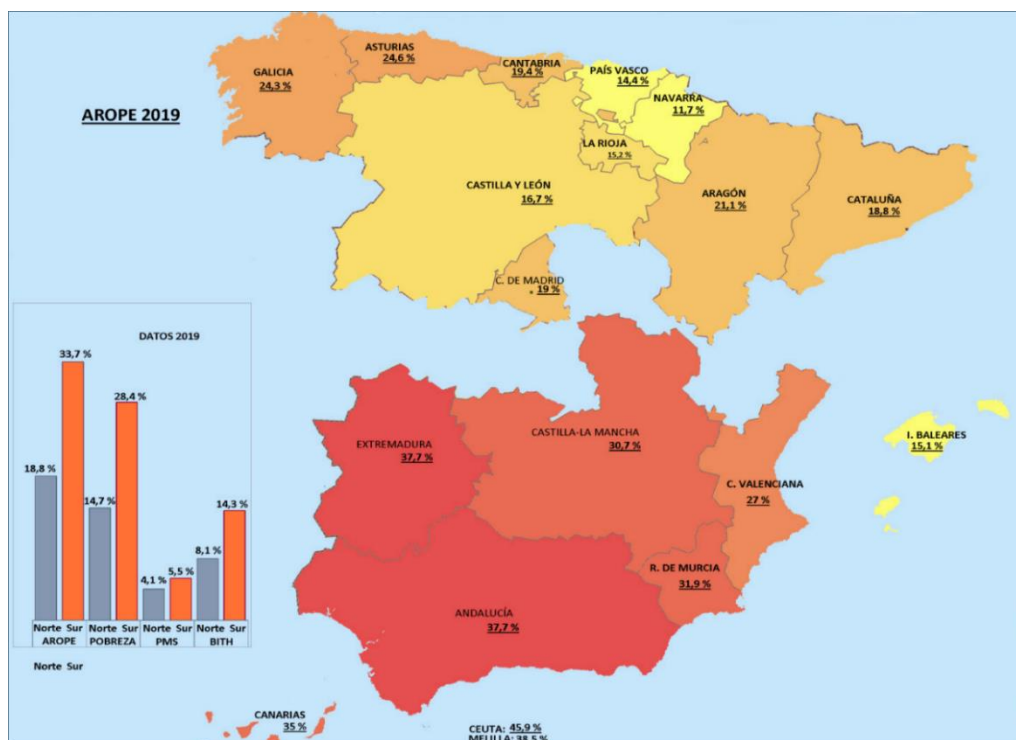
La Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión en España, EAPN (*European Anti Poverty Network*) lleva durante los últimos diez años elaborando un informe detallado del estado de la pobreza basándose principalmente en la tasa de pobreza y exclusión social, AROPE (*At Risk of Poverty and/or Exclusion*). De una manera abreviada, la tasa AROPE corresponde al porcentaje de personas que se encuentran en riesgo de pobreza (por debajo del 60% de la mediana en renta disponible) o en situación de privación material grave (no se pueden permitir al menos 4 de 9 conceptos de consumo básico) o que viven en hogares con una baja intensidad de trabajo (BITH, por debajo del 20% del potencial total de trabajo). Esta información está contenida en la Encuesta de Condiciones de Vida que lleva a cabo anualmente el Instituto Nacional de Estadística y que se emplea para alcanzar determinados objetivos dentro de la Estrategia Europa 2020 (INE, 2019)

### **1.1. La pobreza y exclusión social que fractura a España.**

El último informe sobre “El estado de la pobreza seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2019” (EAPN, 2020) recoge una sección dedicada a la situación de las comunidades autónomas donde reitera la enorme desigualdad regional que tiene como consecuencia la segmentación del territorio nacional y una recuperación teórica de la crisis que no se ha traducido en una mejora real de las condiciones de vida especialmente en las regiones más vulnerables.

La desigualdad territorial se constata en la tasa de población en riesgo de pobreza o exclusión social que tiene la comunidad autónoma con mayor tasa, Andalucía y Extremadura con 37,7%, frente a la que menor tasa alcanza, Navarra con 11,7%. es decir, la probabilidad se triplica entre unas regiones y otra. Además, si se tiene en cuenta que el 26,1% de la población, es decir, 12,3 millones de españoles se encuentran en riesgo de pobreza o exclusión, resulta que justo las comunidades autónomas de norte superan todas ese porcentaje (Navarra, País Vasco, Islas Baleares, Castilla y León, Cataluña, Madrid, Cantabria, Aragón Galicia y Asturias) mientras que las del sur no superan la media de la tasa nacional (Andalucía, Extremadura, Canarias, Castilla la Mancha, Murcia y Valencia, además de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla), fracturando en dos mitades o zonas el conjunto del territorio (ver gráfica 1).

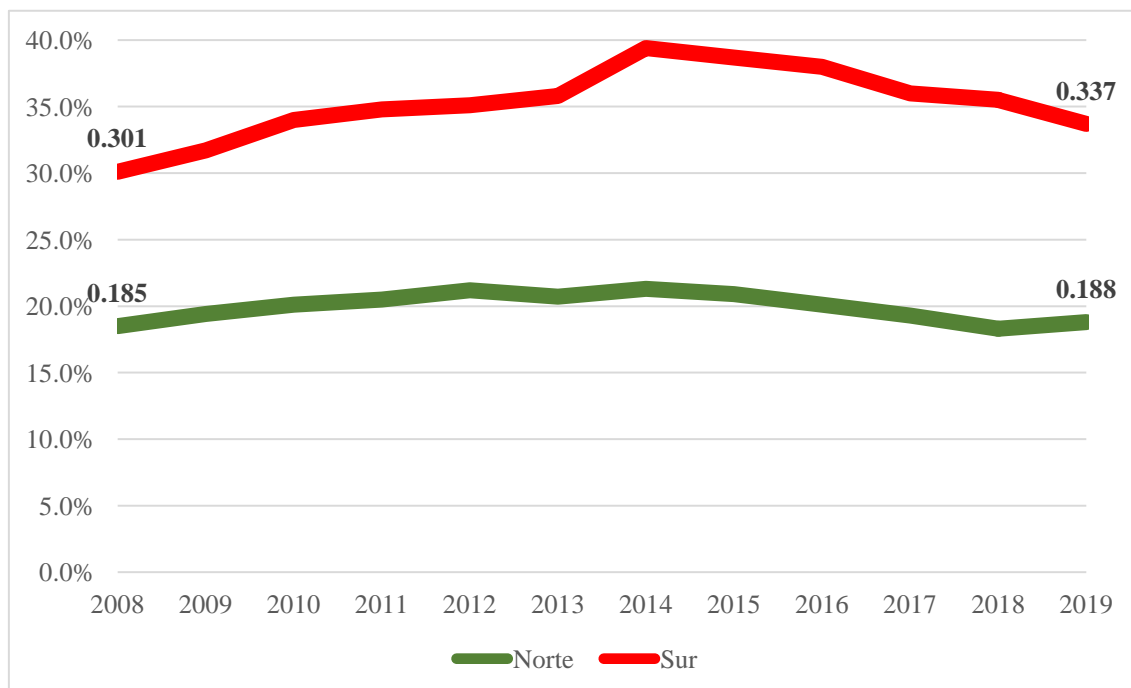
Gráfica 1. Tasa de riesgo de pobreza y exclusión social por comunidad autónoma



Fuente: EAPN (2020, página 9)

El análisis longitudinal del comportamiento de la tasa AROPE en las dos zonas, norte y sur, durante la última década, ofrece la oportunidad de estudiar el comportamiento de cada parte de la fractura en un ciclo completo de crisis que se inició en el 2008. En este primer año, el norte tenía una tasa del 18,5% de riesgo de pobreza y exclusión social frente al 30,1% de las comunidades autónomas del sur, lo que resultaba una diferencia de 11,6 puntos. Once años más tardes en 2019, cuando todo venía señalando que la crisis se había superado, el norte prácticamente había vuelto a la misma tasa (18,8%) mientras que el sur estaba aún lejos de recuperar el porcentaje inicial con un 33,7% (ver gráfica 2). En resumen, las crisis parece ser el terreno abonado para que la población más vulnerable se siga concentrando en aquellos territorios del sur donde existen las mayores tasas.

Gráfica 2 Evolución de la tasa AROPE en las zonas Norte y Sur durante la última década



Fuente: EAPN (2020)

Igualmente, se podría utilizar otros indicadores como el riesgo de pobreza o exclusión social infantil, que vendría a expresar el futuro de las próximas generaciones en las diferentes comunidades autónomas. La tasa de pobreza en España no solo es de las peores en Europa, sino que vuelve a incidir sobre la misma fractura norte y sur, y profundiza aún más en la brecha entre la región con la situación más preocupante, Extremadura con un 51% frente a solo un 11% de Navarra con la población infantil con el riesgo de pobreza menor (Colino, Jaime-Castillo, y Kölling, 2020)

## 1.2. La renta que nos separa en todos los ámbitos territoriales.

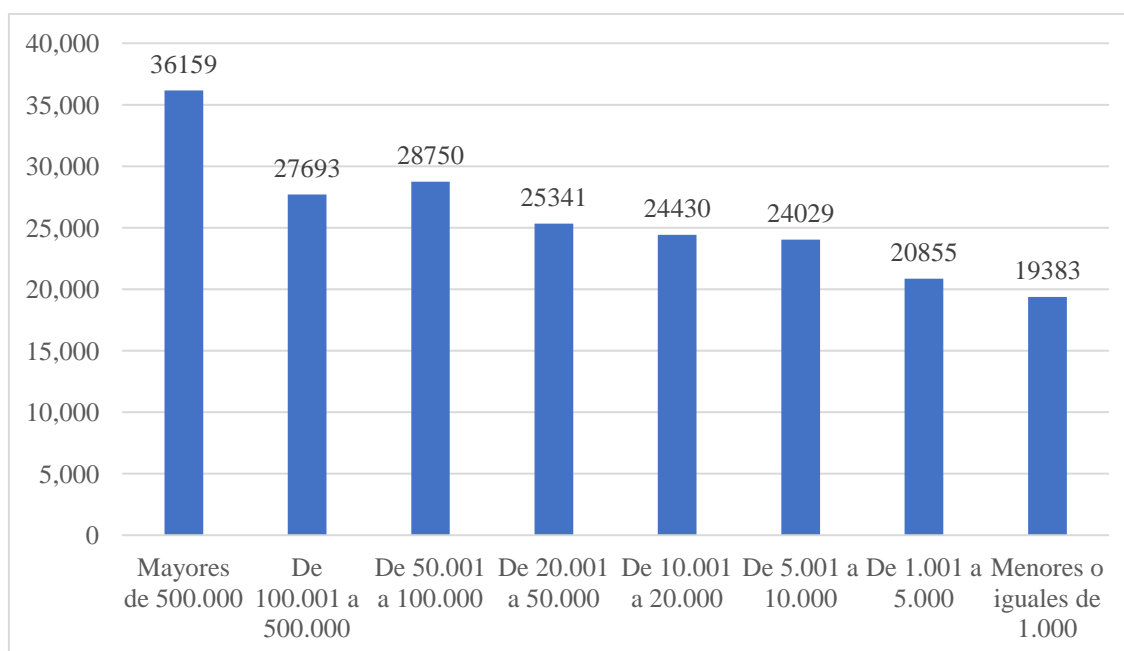
La medida de la renta o ingresos no solo resulta compleja, sino que además posee diferentes indicadores, ya sea bruta o neta, por persona o del hogar, se le impute el alquiler o no, mensual o anual, etc. Si atendemos a la renta anual neta por persona con alquiler imputado obtenida por el INE a través de la Encuesta de Condiciones de Vida, las últimas cifras señalan que en el año 2019 España alcanzaba los 13.549 euros, dividiendo por dos a las comunidades del sur que se encuentran por debajo del promedio nacional y las del norte que lo superan (salvo el caso de Galicia). Las dos situaciones extremas se encuentran entre la comunidad de Extremadura con solo 10.638 euros de renta frente a los 17.648 euros de la renta del País Vasco, lo que representa una separación de unos 7.000 euros y prácticamente un 66% más de renta.

No solo la renta divide a las comunidades autónomas, también existe una brecha según el hábitat o tamaño del municipio en el que se viva. En este caso, la renta bruta media disponible del 2018 que se obtiene de las estadísticas de los declarantes del IRPF por municipios según la Agencia Tributaria, ascendía en el territorio nacional a un total de 27.632 euros. Esta renta bruta media disponible, solo la superaba el promedio de municipios de más de 50.000 habitantes, encontrándose en los extremos precisamente los municipios más pequeños o de menos de 1.000 habitantes con solo 19.383 euros frente a los 36.159 euros de los municipios mayores de 500.000 habitantes (Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza y Málaga). La separación supone casi

17.000 euros de diferencia o una brecha del 87% más en la renta bruta disponible. La relación entre renta y tamaño de municipio se comporta como una correlación positiva prácticamente lineal, es decir, cuanto mayor es el municipio mayor es la renta, lo que se visualiza perfectamente en el gráfico 3. En los años 60, los sociólogos hablaban ya de “las dos Españas” rural y urbana por los diferentes ritmos de desarrollo económico que desde entonces se constataban (Díaz de Rada, 2020).

Estas distintas velocidades por regiones o fracturas en España se pueden apreciar en otros aspectos socioeconómicos, según el desarrollo demográfico y económico (la España que crece, en crisis, que sobrevive y se despuebla), según el impacto de las crisis (regiones castigadas, impacto intermedio y menor incidencia) o, según el nivel de gasto donde se pueden establecer tres grupos, uno con mayor gasto (Madrid Cataluña, País Vasco y Navarra), con gasto medio (Asturias, Castilla y León, Valencia y La Rioja) y otro de gasto bajo (Andalucía, Murcia, Castilla – La Mancha, Extremadura y Canarias) resultado del análisis llevado a cabo por Vidal Díaz de Rada de la Encuesta de Presupuestos Familiares (2020).

Gráfica 3. Renta bruta media por tamaño del municipio (2018)



Fuente. Agencia Tributaria

Un análisis más detallado o desagregado de las unidades territoriales en las diferencias de rentas, no hace sino poner aún más en evidencia las importantes brechas que separan determinados municipios y barrios. Gracias a “Indicadores Urbanos” del INE (2020b) impulsado a su vez por un proyecto europeo, Urban Audit, se tiene a disposición una cuarentena de indicadores a nivel submunicipal y de municipios de mayores de 20.000 habitantes. Uno de los indicadores recogidos es la renta neta media anual por habitante, por una parte, de aquellos 413 municipios mayores de 20.000 habitantes, y por otra, de los 509 barrios pertenecientes a los 16 municipios con más de 250.000 habitantes.

La tabla 1. presenta el ranking de municipios y de barrios con mayor y menor renta neta media anual por habitante con datos del 2017. Los resultados muestran una vez más la concentración de la riqueza y de la pobreza que hace más vulnerable a las personas que residen en determinados municipios y barrios. El municipio con mayor renta se encuentra en la provincia de Madrid, Pozuelo de Alarcón, con 25.903 euros frente a los 6.755 euros del municipio de Níjar en Almería. Además de destacar las diferencias que multiplican casi por cuatro la renta entre uno y otro, cabe

señalar que 3 de los 5 municipios más ricos están en Madrid y los 5 municipios más pobre en renta se encuentran en Andalucía. Finalmente, la concentración y una mayor brecha se encuentra por barrios según la renta neta media anual, cuando solo Madrid y Barcelona acogen los 10 barrios con mayor renta, y la diferencia entre el barrio más rico y pobre, respectivamente, El Viso en Madrid con 43.319 euros y el Polígono Sur en Sevilla con 5.112 euros, representa casi ocho veces de separación.

Tabla 1. Ranking de municipios y barrios según renta neta media anual por habitante en España (2017).

Ranking	Municipios (Provincia)	Renta (€)	Barrios (Municipio)	Renta (€)
Mayor				
1	Pozuelo de Alarcón (Madrid)	25.903	El Viso (Madrid)	43.319
2	Gexto (Bizkaia)	20.147	Recoletos (Madrid)	40.613
3	Boadilla del Monte (Madrid)	20.103	Piovera (Madrid)	36.296
4	Sant Cugat del Vallès (Barcelona)	19.591	Castellana (Madrid)	34.810
5	Majadahonda (Madrid)	19.282	Pedralbes (Barcelona)	33.375
Menor				
1	Níjar (Almería)	6.755	Polígono Sur (Sevilla)	5.112
2	Palacios y Villafranca, Los (Sevilla)	7.027	Tres barrios (Sevilla)	5.516
3	Vícar (Almería)	7.051	Juan XXII (Alicante)	5.718
4	Alhaurín el Grande (Málaga)	7.166	Torreblanca (Sevilla)	5.944
5	Barbate (Cádiz)	7.200	Azahara-Palmeras (Córdoba)	6.437

Fuente: INE (2020b) “Indicadores Urbanos” [https://www.ine.es/prensa/ua\\_2020.pdf](https://www.ine.es/prensa/ua_2020.pdf)

Algunos procesos de empobrecimiento de determinados barrios son el resultado de diferentes dinámicas o fuerzas, unas centrípetas, a la hora de atraer hacia los centros urbanos las rentas altas y, otras centrífugas, que expulsan hacia la periferia social y geográfica de las ciudades a los más vulnerables (Walliser y Sorando, 2020). Estos procesos de gentrificación resultado de la globalización y la especulación no solo están afectando a los grandes municipios como Madrid o Barcelona, sino también a otros cascos históricos de ciudades medianas provocando conflictos y más desigualdades sociales y territoriales.

## 2. Consumidor vulnerable en el ámbito de la energía y territorio: pobreza energética.

La pobreza energética puede ser el concepto más próximo a la hora de tratar al consumidor vulnerable en el ámbito de la energía. Sin embargo, surge un problema inicial a la hora de definir en qué consiste la pobreza energética. Así, no es de extrañar que Castaño-Rosa, Solís-Guzmán, y Marrero-Meléndez (2020) hayan llegado a contabilizar hasta siete indicadores distintos para medir la pobreza energética en diferentes países, señalando la dificultad de encontrar un consenso. En cualquier caso, más allá de las primeras definiciones en el Reino Unido centradas solo en identificar el problema de mantener una temperatura adecuada en el invierno, la definición formal en España se ubica en las concepciones que engloban todo el consumo energético en el hogar. En esta línea, la Estrategia Nacional de Lucha contra la Pobreza Energética las concibe del siguiente modo: “la dificultad o la incapacidad de mantener la vivienda en unas condiciones adecuadas de temperatura, así como de disponer de otros servicios energéticos esenciales a un precio razonable” (Arenas et al., 2018, p. 176).

Recientemente, el Ministerio para la transición Ecológica y el Reto Demográfico ha publicado un informe “Actualización de indicadores de la estrategia nacional contra la pobreza energética” (MITECO, 2020). Con este informe pretende establecer un conjunto de indicadores que serán los instrumentos para el seguimiento de la pobreza energética en España como para la comparación con el resto de los países europeos, siguiendo las propuestas del Observatorio Europeo de Pobreza Energética (EPOV). Los resultados de este estudio actualizado reflejan la situación previa a la pandemia hasta el 2019, por lo que no se refleja las consecuencias del COVID-19. Por este motivo concluye que la pobreza energética se ha visto reducida en todos sus indicadores en el periodo analizado entre 2016-2019.

Los cuatro indicadores han sido calculados a partir de los datos proporcionados por la Encuesta de Condiciones de Vida (ECV) y de la Encuesta de Presupuestos Familiares (EPF), ambas elaboradas por el Instituto Nacional de Estadística (INE). Constituyen dos porcentajes de los hogares referidos a su gasto energético excesivo o exiguo y otros dos porcentajes de la población con temperatura inadecuada en la vivienda y sobre el retraso en el pago de facturas:

- a) 2M: Porcentaje de hogares cuyo gasto energético sobre los ingresos es superior al doble de la mediana nacional.
- b) HEP: porcentaje de hogares cuyo gasto energético por unidad de consumo es inferior a la mitad de la mediana nacional.
- c) Porcentaje de la población que no puede mantener su vivienda a una temperatura adecuada durante el invierno.
- d) Porcentaje de la población que tiene retrasos en el pago de facturas de los suministros de la vivienda

En la tabla 2 se recogen los porcentajes de los cuatro indicadores para el año 2019 según las comunidades autónomas. El primero, referido al gasto energético desproporcionado afecta al 12% de los hogares españoles, mientras que el segundo sobre un gasto energético excesivamente pequeño alcanza a uno de cada diez hogares. El tercer indicador sobre el mantenimiento de una temperatura adecuada durante los meses de invierno no lo alcanza el 7,6% de la población española y el 6,6% ha tenido algún retraso en el pago de facturas de suministros básicos.

Si atendemos a las comunidades con mayores índices de gasto energético desproporcionado aparecen las regiones fundamentalmente del sur (Castilla-La Mancha, Murcia, Extremadura y Andalucía). El valor del indicador HEP, gasto energético muy reducido o “pobreza energética escondida” más alto corresponde de manera destacada a la comunidad autónoma de las Canarias, seguida del resto de regiones del sur (Extremadura, Andalucía, Comunidad Valenciana y Murcia)

Por Comunidades Autónomas (Tabla 3.24), vuelven a destacar Ceuta, Canarias y Melilla como las CC.AA. con un valor del indicador HEP más alto, aunque Canarias presenta una mejoría notable respecto al año anterior.

En el indicador destinado a estimar el porcentaje de hogares incapaces de mantener una temperatura adecuada durante el invierno vuelven a encabezar regiones del sur como Castilla La

Mancha y Extremadura, pero se suman otras comunidades del norte que exceden el promedio nacional como Navarra y Asturias. El informe actualizado advierte que otras variables, como factores sociodemográficos y aspectos técnicos ligados a la eficiencia energética en la vivienda, pueden estar interviniendo y que algunas comunidades norte rico aparezcan entre los primeros puestos. Finalmente, el cuarto indicador relacionado con el retraso en el pago de facturas de suministros básicos vuelve a encabezar la lista cuatro comunidades del sur en el siguiente orden: Andalucía Murcia, Extremadura y Canarias.

Tabla 2. Indicadores de pobreza energética en España 2019

Comunidad autónoma	Gasto energético 2M (% hogares)	HEP (% hogares)	Temperatura inadecuada (% población)	Retraso en pago suministros (% población)
Andalucía	21,4	12,7	9,1	9,4
Aragón	11,2	5,0	4,0	3,0
Asturias	10,7	7,7	8,2	3,0
Balears, Illes	18,7	7,2	6,5	7,6
Canarias	14,6	28,1	5,0	7,9
Cantabria	10,8	6,7	3,0	2,9
Castilla y León	14,5	7,3	5,3	2,3
Castilla - La Mancha	24,6	5,0	13,2	4,4
Cataluña	13,3	6,2	8,3	6,5
Comunidad Valenciana	15,5	10,5	6,1	7,8
Extremadura	21,5	13,8	11,5	7,9
Galicia	15,6	9,7	6,0	4,4
Madrid	11,5	5,1	8,3	5,4
Murcia	22,4	10,0	5,1	9,0
Navarra	11,3	3,5	10,2	5,0
País Vasco	7,4	5,1	5,4	7,3
Rioja, La	11,6	2,7	2,6	2,2
Ceuta	12,3	35,3	3,3	14,5
Melilla	17,7	25,7	8,7	5,6
<b>TOTAL</b>	<b>12,4</b>	<b>10,6</b>	<b>7,6</b>	<b>6,6</b>

Fuente: Elaboración propia a partir MITECO (2020)

Como se señalaba al inicio de este apartado, existen multitud de aproximaciones a la pobreza energética, una de ellas con una perspectiva de los ingresos y econométrica es la desarrollada por Costa-Campi, Jové-Llopis y Trujillo-Baute (2019) para la Fundación Naturgy. De esta manera, analizan la pobreza energética empleando un indicador denominado *Low Income High Cost* (LIHC) que define pobre energético si su ingreso se encuentra por debajo de un determinado umbral de pobreza y sus gastos en energía se encuentra por encima de un umbral energético. El



resultado de aplicar este indicador con los últimos datos de 2017 es que España existe un 7,6% de pobreza energética que ha ido descendiendo especialmente desde el año 2012. Como indica en un análisis más en profundidad Trujillo-Baute (2020) se puede afirmar que no todas las Comunidades Autónomas son igual de vulnerables a la pobreza energética, destacando los casos extremos de la comunidad de Canarias con porcentajes por debajo del 5% y en el otro extremo Castilla la Mancha con más del 17%.

Lo más llamativo de este estudio es que identifica un anillo de alta pobreza energética en torno a la Comunidad de Madrid, en el que se encuentra tres regiones de manera persistente: Extremadura, Castilla-La Mancha y Castilla y León. Además, señala en un análisis econométrico que una de las características que más aumentan la probabilidad de un hogar en situación de pobreza energética es su ubicación en áreas rurales, concretamente 2,4 puntos porcentuales. Esto tiene diversas explicaciones como la edad de la vivienda, su tamaño, su carácter aislado, etc.

### **3. Consumidor vulnerable en el ámbito de las finanzas: de la exclusión financiera a las ejecuciones hipotecarias.**

La exclusión financiera puede resultar la categoría que más se puede identificar con los consumidores vulnerables en el ámbito financiero. La realidad de la bancarización en España es de las más altas del mundo, solo un 6% de la población adulta española carece de una cuenta bancaria (World Bank Group, 2018) y posiblemente los datos más recientes dejen este porcentaje aún más bajo. En este sentido, otro indicador importante para entender y medir la exclusión financiera se refiere a la posibilidad de disponer en su propio domicilio de una oficina bancaria, especialmente necesaria para poder disponer en efectivo. Aunque la pandemia ha provocado que por primera vez en la historia el pago con tarjeta haya superado al pago en efectivo y la retirada en efectivo disminuyera un 68% desde marzo de 2020 según un estudio de MasterCard, precisamente para las personas más vulnerables como los mayores el acceso a oficinas y el efectivo resultan cruciales.

El banco de España ha realizado un estudio sobre el cierre de oficinas y el acceso al efectivo en España (Jiménez y Tejero, 2018) donde concluyen que 4.196 municipios no tienen oficinas bancarias (52%) afectando a un millón y medio de españoles, lo que representa el 3,1% de la población con un perfil claramente de avanzada edad y en hábitat rural. En la tabla 3. presenta el número de municipios y la población afectada que se encuentra sin oficinas bancarias por comunidades autónomas. El 75% de los municipios sin oficinas bancarias se encuentra solo en cuatro comunidades autónomas (Castilla y León, Cataluña, Castilla – La Mancha y Aragón). Castilla y León no solo destacan por tener más municipios sin oficinas, sino también por tener un porcentaje de la población más afectadas con un 15,1%, seguida de Cantabria con un 10,4% y Navarra con un 7%.

El proceso de ajuste en el sector bancario no se ha detenido el 2020 dado que desde principios del año hasta el 1 de noviembre había prescindido de 1.728 trabajadores y de 769 oficinas. Se vaticina para el año próximo más fusiones, despidos y cierres, consecuencia de las políticas de reajustes del sector, de la crisis económica y los rápidos procesos de digitalización. Por tanto, no cabe esperar otros efectos que la población, zonas geográficas, comunidades y hábitat rurales más vulnerables y excluidos financieramente profundicen más en su crítica situación.

Tabla 3. Exclusión financiera (municipios sin oficina bancaria) y ejecuciones hipotecarias de viviendas.

	Municipios sin oficina (2018)	Ejecuciones Hipotecarias (2019)

Comunidad autónoma	número	% población	viviendas 2019	Por mill. Hab.
Andalucía	152	1,3	5.848	695
Aragón	417	4,4	467	354
Asturias	10	0,8	335	328
Balears, Illes	3	0,2	411	358
Canarias	1	0,0	639	297
Cantabria	39	10,4	372	640
Castilla y León	1.777	15,1	1.714	714
Castilla - La Mancha	479	4,9	795	391
Cataluña	480	4,4	5.927	772
Comunidad Valenciana	242	2,6	5.390	1077
Extremadura	150	5,7	412	386
Galicia	41	1,9	1.368	507
Madrid	67	0,9	1.466	220
Murcia	4	0,4	2.055	1376
Navarra	147	7,0	54	83
País Vasco	97	2,8	85	39
Rioja, La	90	2,9	143	451
Ceuta	0	0,0	2	24
Melilla	0	0,0	5	58
<b>TOTAL</b>	<b>4.196</b>	<b>3,1</b>	<b>27.488</b>	<b>585</b>

Fuentes: Elaboración propia a partir de Jiménez Gonzalo y Tejero Sala (2018) y el INE

Otro indicador destacado sobre la vulnerabilidad financiera está asociado al endeudamiento o mejor dicho al sobreendeudamiento. El Banco de España ofrece información de la evolución de la deuda pública y privada de las empresas y de los hogares. La de estos últimos se traduce o materializan entre otros en préstamos personales, créditos al consumo e hipotecas que realizan las familias y en los que se viene constatando un permanente descenso desde el año 2010 cuando tocó techo con un 85,8% del PIB, reduciéndose a finales del 2019 a solo un 56,9%. Estas deudas privadas de los hogares pueden llegar en algunos casos por sobreendeudamiento a superar su capacidad para responder o hacer frentes a los créditos. Desgraciadamente, no se ha repetido aquel módulo dedicado al “sobreendeudamiento y exclusión financiera” del año 2008 en la Encuesta de Condiciones de Vida, que permitía realizar un estudio detallado de la disposición de cuentas bancarias, tarjetas, préstamos bancarios, etc. desagregado por comunidades autónomas.

Una vía indirecta para detectar el sobreendeudamiento y exclusión financiera son aquellos indicadores que recogen situaciones tales como personas necesitadas de acogerse a la ley de Segunda Oportunidad o con ejecuciones hipotecarias de su vivienda. El primer indicador se refiere a una ley vigente desde el año 2015 y que facilita al deudor renegociar o eximirse total o parcialmente de la deuda. Según la Estadística del Procedimiento Concursal elaborada por el INE durante el año 2019 se acogieron solo 7.772 personas de las cuales el 31% de los deudores fueron de Cataluña, el 15% de Madrid y el 14% de la Comunidad Valenciana. Aunque, el número de procesos concursales ha ido creciendo desde su inicio no deja de ser una cifra pequeña y

sensiblemente menor si la comparamos con otros países como Alemania o Francia con más 100.000 casos, lo cual puede estar debido entre otros motivos al desconocimiento de procedimientos y a la lentitud del propio proceso.

Otro indicador para detectar las consecuencias del sobreendeudamiento, y por ende del consumidor vulnerable en el ámbito financiero, son las certificaciones de vivienda por ejecución de hipoteca que proporciona información relativa al inicio del procedimiento de ejecución de hipoteca por impago. Los datos ofrecidos por el INE utilizan como fuente los Registros de Propiedad que emiten dichas certificaciones. Estas ascendieron en el conjunto de España a 27.488 ejecuciones hipotecarias sobre viviendas durante el año 2019. En la tabla 3. se presenta desglosado las cifras de ejecuciones por comunidades autónomas resultando las más destacadas en números absolutos las cuatro regiones mediterráneas (Cataluña, Andalucía, Comunidad Valenciana y Murcia) con el 70% de las viviendas. Sin embargo, el análisis de datos relativos mediante el cálculo de la tasa por millón de habitantes ofrece el siguiente listado ordenado: Murcia, Comunidad Valenciana, Cataluña y Castilla y León.

#### **4. Las brechas digitales del consumidor vulnerable: acceso y compra**

La brecha digital se ha puesto más de manifiesto a raíz de la crisis sanitaria, debido a que muchos ámbitos de la sociedad se han visto forzados a ofrecer sus servicios o establecer relaciones a través de internet, acelerando aún más si cabe el proceso de digitalización. Realmente habría que hablar de diferentes brechas digitales que dejan al consumidor más o menos vulnerable en el ámbito tecnológico. De este modo, se distingue la brecha digital 1.0 o de acceso que divide entre los que tienen o no tienen la infraestructura para disfrutar de internet, la brecha 2.0 o de uso referida a los que tienen o no competencias digitales finalmente la brecha 3.0 o de aprovechamiento, es decir, la que separa a los que hacen o no un uso provechoso de internet (Panadero, Gómez y Luque, 2020).

Para abordar la brecha digital de acceso hay que señalar inicialmente que según la última Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación el 99,9% de los hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años en España disponen de acceso a internet (INE, 2020a). En cierta manera, se podría afirmar que la primera brecha está superada o más bien se traslada a tener una conexión más o menos rápida que permita disfrutar de todos los servicios de internet sin interrupción. En este sentido resulta clarificador el informe “Cobertura de banda ancha en España en el año 2019” elaborado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2020), donde estima que con la ejecución del programa de ayudas PEBA-NGA, se obtendrá la cobertura conjunta de banda ancha a velocidades de 100 Mbps o superiores para el 91,24 % de los hogares españoles durante los años 2020-21. Dicho de otro modo, no tiene cobertura prospectiva de conexión a alta velocidad ( $\geq 100$  Mbps) el 8,8% de la población española, aunque de una manera muy desigual según la comunidad autónoma de la que se trate (ver tabla 4).

Las regiones con una mayor tasa de “no cobertura prospectiva” en alta velocidad está encabezada por Galicia con un 19,6% de la población, seguida de Cantabria (17,7%), Castilla y León (16,6%) y Navarra (13,5%). La desigualdad se aprecia más intensa desde el punto de vista del hábitat o tamaño del municipio donde existe una clara correlación lineal positiva, es decir, cuanto mayor es el municipio más probabilidades tiene de poseer una cobertura de alta velocidad. Así, representado en un mapa se pueden encontrar amplias zonas rurales de Galicia y especialmente de Castilla-León en “blanco”, es decir, sin cobertura. De hecho, la totalidad de los municipios de más de 500.000 habitantes disfrutan de cobertura de alta velocidad mientras que ni la mitad de los municipios de menos de 500 habitantes la poseen.

Tabla 4. No cobertura de alta velocidad y no compra online por comunidades

Comunidad autónoma	No cobertura por velocidad ≥ 100 Mbps (2020-21)	No compra online en los últimos 3 meses (2020)
Andalucía	10,2	49,7
Aragón	13,4	46,6
Asturias	12,6	47,9
Balears, Illes	12,6	47,2
Canarias	9,7	62,5
Cantabria	17,7	48,3
Castilla y León	16,6	49,8
Castilla - La Mancha	8,4	47,1
Cataluña	6,9	39,8
Comunidad Valenciana	6,1	47,0
Extremadura	11,0	48,1
Galicia	19,6	52,8
Madrid	1,0	37,1
Murcia	12,4	51,2
Navarra	13,5	41,0
País Vasco	3,0	44,6
Rioja, La	10,8	50,0
Ceuta	8,3	44,9
Melilla	0,0	51,3
<b>TOTAL</b>	<b>8,8</b>	<b>46,2</b>

Fuente: Elaboración propia a partir del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2020) y ONTSI (2020).

La brecha 2.0 y 3.0 podrían estar, en cierto modo, detrás del hecho de no comprar online ya sea por falta de competencias o habilidades digitales para llevar a cabo una transacción online o por no aprovechar las posibilidades y ventajas que ofrece adquirir un producto en línea o un bien digital (si bien podría haber otros motivos, como preferir la compra presencial, aunque sea capaz de realizarla por internet). En cualquier caso, el hecho de no realizar compras en líneas durante los últimos tres meses puede resultar un buen indicador y síntoma de cierta vulnerabilidad para los consumidores en un mundo cada vez más digital y con bienes digitalizados. Según la última Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (INE 2020a) casi 19 millones de españoles, el 53,8% de las personas de 16 a 74 años, han comprado 'online' en el último trimestre, seis puntos más que en 2019, rozando el gasto medio los 274 euros. Desde el punto de vista contrario, el 46,2% de los españoles no ha realizado una compra a través de internet en los últimos tres meses, sobresaliendo tres comunidades autónomas donde más de 50% tampoco lo ha hecho (Canarias, Galicia y Murcia). Por el contrario, encontramos otras tres regiones del que destacan por un uso intenso de internet para la compra (Madrid, Cataluña y Navarra-País Vasco) y que forman un triángulo con un desarrollo y crecimiento económico más dinámico, provocando posiblemente otra fractura con el resto de los territorios del país en el ámbito de la sociedad y la economía digital del futuro.

## 5. A modo de conclusión: protección social desigual y propuestas para integración e inclusión

La principal conclusión de este capítulo sería subrayar las estrechas relaciones de aquellos territorios y comunidades autónomas más vulnerables social y económicamente con el consumidor vulnerable en los diferentes ámbitos (energético, financiero y tecnológico), aunque con algunas y diferentes matizaciones. El punto de partida ha sido constatar, por un lado, la fractura que los informes de EAPN han ido señalando entre las comunidades del norte y del sur acentuada a lo largo de los últimos años y, por otro, la brecha en rentas entre las “dos Españas”: la urbana o municipios más grandes ricos frente a la rural y municipios más pequeños y pobres.

También cabe destacar los tres conceptos o categorías claves asociados al análisis del consumidor vulnerable en sus tres ámbitos, así la pobreza energética y sus diferentes indicadores nos dan cuenta del ámbito de la energía, la exclusión financiera y sobreendeudamiento del ámbito financiero y las brechas digitales del consumidor vulnerable en el ámbito tecnológico. Cada una de estas categorías de análisis posee en la mayoría de las ocasiones una riqueza de indicadores y estudios periódicos que facilita su seguimiento y evolución por distintos aspectos como el territorial, aunque se echa en falta repetir el módulo de la ECV sobre exclusión financiera y sobreendeudamiento.

Cabía esperar que aquellas comunidades autónomas que han mostrado más vulnerabilidad social y que fácilmente se desliza hacia sus ciudadanos como consumidores, desarrollen políticas sociales, servicios sociales y medidas ambiciosas para mitigar los efectos de la desigualdad y la exclusión social. Para profundizar en estos aspectos, la Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales de España realiza estudios anuales destinados a estos asuntos sobre la base de información del Ministerio de derechos sociales (2020). Los dos indicadores, entre otros, que ayudan a entender los esfuerzos de cada región por proteger a su población más vulnerable sería el gasto destinado por habitante en servicios sociales y el porcentaje de población en riesgo de pobreza que percibe una renta mínima. En la tabla 5. se muestran las cifras de ambos indicadores, del primero habría que obviar al País Vasco y los territorios insulares porque una buena parte de su gasto en servicios sociales es gestionada por las Diputaciones Forales y los otros delegan en los Cabildos y Consejos insulares. De esta manera, por un lado, las comunidades que menos gastan en servicios sociales son Canarias, Murcia y los que más Navarra y Asturias, por otro las regiones que protegen con rentas mínimas a su población pobre son de una manera sobresaliente Navarra y País Vasco y en el extremo opuesto Canarias y Castilla - La Mancha. Una vez más se confirma no solo la fractura social principal territorial sino los escasos esfuerzos políticos para reducirlos.

Las causas de esta situación de desequilibrios territoriales que se arrastra desde hace varias décadas en España, las plasma en el siguiente párrafo hace diez años EAPN en el siguiente texto (2010, p. 22): “Los desequilibrios territoriales son el resultado de un cúmulo de circunstancias, entre las que cabe destacar la apuesta que los distintos gobiernos autonómicos han hecho de las políticas territoriales. En aquellas que se ha optado por instrumentos sociales y se han incrementado las coberturas, el impacto de la crisis en la población es menor. Allí donde por ejemplo las políticas de rentas mínimas cuentan con más cobertura, amortiguan los efectos del desempleo repentino reciente [...] La configuración del sistema de autonomías en España, que tantos beneficios ha reportado, conduce a formas de financiación dispares que a pesar de los mecanismos compensadores (como es el caso del Fondo de Compensación Interterritorial), permite a unas regiones disponer de recursos per cápita en cuantías muy desiguales”.

Tabla 5. Gasto en servicios sociales y perceptores de rentas mínimas

Comunidad autónoma	Gasto por habitante en servicios sociales (2019)	Perceptores de Rentas Mínimas	% sobre población en riesgo pobreza
Andalucía	281,6	75.539	3,2
Aragón	305,8	31520	15,5
Asturias	451,2	34.821	17,5
Balears, Illes	151,7	26.428	15,5
Canarias	217,4	7.344	1,5
Cantabria	407,3	12.849	18,4
Castilla y León	354,2	30.007	10,7
Castilla - La Mancha	343,6	10.246	2,0
Cataluña	276,2	108.001	11,2
Comunidad Valenciana	309,9	43.365	4,2
Extremadura	446,5	20.136	6,2
Galicia	283,8	27.538	6,3
Madrid	277,8	91.076	9,4
Murcia	251,5	15.479	4,0
Navarra	694,4	35.899	70,4
País Vasco	306,2	111.318	63,0
Rioja, La	403,7	3.070	7,9
Ceuta	-	640	1,9
Melilla	-	1.875	6,2
<b>TOTAL</b>	<b>299,8</b>	<b>697.124</b>	<b>8,0</b>

Fuentes: Elaboración propia a partir de Ministerio de derechos sociales (2020) y el Asociación Estatal de Directores y Gerentes de Servicios Sociales de España.

Finalmente, si bien la Constitución (art. 148.1) establece que las comunidades autónomas asumen las competencias relativas a los servicios sociales y en cierta medida la responsabilidad de desarrollar instrumentos para paliar la vulnerabilidad, en el siguiente (art. 149.1.1.) señala claramente que la competencia exclusiva del Estado es garantizar la igualdad de todos los españoles. Dicho de otro modo, el Estado tiene la obligación de poner en marcha todas las medidas necesarias para que todos los españoles independientemente del territorio o lugar donde resida disfruten de los mismos derechos. En este sentido, resulta una obligación necesaria del gobierno central explorar vías para no solo evitar cortes de electricidad sino asegurar unos suministros básicos mínimos de manera universal; no solo prohibir los desahucios sino garantizar el derecho a la vivienda; no solo disponer de internet sino disfrutar de una conexión de calidad y educación digital; no solo tener rentas mínimas desiguales sino proponer una renta básica universal, incondicional, personal y suficiente para salir del riesgo de pobreza y exclusión, así como de situaciones de vulnerabilidad entre los ciudadanos y los consumidores en cualquier lugar del territorio español.

## Referencias bibliográficas

- Arenas, E. M.; Barrella, R.; Burzaco, M.; Cabrera, P. J.; Centeno, E.; Escribano, M. E.; Ibáñez, J. W.; Linares, J. I.; Linares, P.; Romero, J. C. y Sanz, P. (2019). La pobreza Energética en España. En Agustín Blanco, Antonio Chueca, José Antonio López-Ruiz y Sebastián Mora (coord.) *Informe España 2019* (pp. 174-222). Universidad Pontificia Comillas, Cátedra José María Martín Patino de la Cultura del Encuentro. Recuperado de <https://blogs.comillas.edu/informe-espana/informe-espana-2019/>
- Castaño-Rosa, R., Solís-Guzmán, J., y Marrero-Meléndez, M. (2020). Midiendo la pobreza energética. Una revisión de indicadores. *Revista Hábitat Sustentable*, 10(1), 8–21. <https://doi.org/10.22320/07190700.2020.10.01.01>
- Colino, C.; Jaime-Castillo, A. M. y Kölling, M. (2020). *Desigualdades territoriales en España*. Fundación Friedrich Ebert. Recuperado de <https://www.fundacionmgimenezabad.es/es/documentacion/desigualdades-territoriales-en-espana>
- Costa-Campi, M. T., Jové-Llopis, E. y Trujillo-Baute, E. (2019). La pobreza energética en España: aproximación alternativa desde una perspectiva de ingresos. Madrid: Fundación Naturgy. Recuperado de <https://www.fundacionnaturgy.org/publicacion/la-pobreza-energetica-en-espana-aproximacion-desde-una-perspectiva-de-ingresos/>
- Díaz de Rada, V. (2020). Tipología de las regiones españolas considerando sus pautas de gasto: otra visión de la crisis. En Luis Enrique Alonso, Carlos J. Fernández Rodríguez y Rafael Ibáñez Rojo (eds.) *Estudios sociales sobre el consumo* (pp. 261-286). Madrid: CIS.
- EAPN (2020). *El estado de la pobreza seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2019. La situación en las CC.AA*. Madrid: EAPN. Recuperado de <https://www.eapn.es/estadodepobreza>
- EAPN (2010). *Propuestas del tercer sector de acción social para una estrategia de inclusión social 2020 en España*. Madrid: EAPN. Recuperado de: [https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/756\\_eapn\\_def\\_15\\_de\\_octubr\[e1\].pdf](https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/756_eapn_def_15_de_octubr[e1].pdf)
- European Commission (2016). *Consumer vulnerability across key markets in the European Union final report*. Luxembourg: Publications Office. Recuperado de [https://ec.europa.eu/info/files/consumer-vulnerability-report\\_en](https://ec.europa.eu/info/files/consumer-vulnerability-report_en)
- Fundación FOESSA (2020). Distancia social y derecho al cuidado. Fundación FOESSA. Recuperado de: <https://www.caritas.es/producto/distancia-social-y-derecho-al-cuidado>
- INE (2019). Encuesta de Condiciones de Vida. Metodología. Madrid: INE. Recuperado de [https://www.ine.es/daco/daco42/condivi/ecv\\_metodo.pdf](https://www.ine.es/daco/daco42/condivi/ecv_metodo.pdf)
- INE (2020a). *Encuesta sobre equipamiento y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares. Año 2020*. Madrid: INE. Recuperado de [https://www.ine.es/prensa/tich\\_2020.pdf](https://www.ine.es/prensa/tich_2020.pdf)
- INE (2020b). *Indicadores Urbanos*. Madrid: INE. Recuperado de [https://www.ine.es/prensa/ua\\_2020.pdf](https://www.ine.es/prensa/ua_2020.pdf)
- Izquierdo, A. y Martínez Buján, R. (Eds.) (2019). La sociedad desordenada e insegura. FOESSA (2019). *VIII informe sobre exclusión y desarrollo social en España, 2019* (pp. 100-204). Madrid: Fundación FOESSA Caritas Española Editores. Recuperado de <https://www.foessa.es/capitulos/capitulo2>

- Jiménez Gonzalo, C. y Tejero Sala, H. (2018). Cierre de oficinas bancarias y acceso al efectivo en España. *Revista de estabilidad financiera*, 34, pp. 35-59. Recuperado de [https://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/boletines/Revista de Estab/](https://www.bde.es/bde/es/secciones/informes/boletines/Revista_de_Estab/)
- Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital (2020). *Cobertura de banda ancha en España en el año 2019. Informe*. Madrid: Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Recuperado de <https://avancedigital.mineco.gob.es/banda-ancha/cobertura/Documents/Cobertura-BA-2019.pdf>
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 (2020). *El Sistema Público de servicios Sociales. Informe de Rentas Mínimas de inserción. Año 2019*. Madrid: Secretaría de Estado de Derechos Sociales. Recuperado de <https://www.msbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/RentasMinimas.htm>
- MITECO (2020). *Actualización de indicadores de la estrategia nacional contra la pobreza energética*. Madrid: MITECO.
- ONTSI (2020). *Indicadores de Economía y Sociedad Digital por comunidades autónomas. Julio 2020*. Madrid: Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Recuperado de [https://www.ontsi.red.es/sites/ontsi/files/2020-07/DossierIndicadoresEconomiaSociedadDigitalCCAA\\_julio2020.pdf](https://www.ontsi.red.es/sites/ontsi/files/2020-07/DossierIndicadoresEconomiaSociedadDigitalCCAA_julio2020.pdf)
- Panadero, H.; Gómez, S. y Luque, S. (2020). *Brechas Digitales: nuevas expresiones de las desigualdades*. Barcelona: Fundación Ferrer i Guardia. Recuperado de [https://www.ferrerguardia.org/download/BRETXADIGITAL2020\\_CAST.pdf](https://www.ferrerguardia.org/download/BRETXADIGITAL2020_CAST.pdf)
- Trujillo-Baute, E. (2020). *Pobreza energética en España: contexto, análisis y estrategia*. Barcelona: Funseam. Recuperado de <https://funseam.com/pobreza-energetica-en-espana-contexto-analisis-y-estrategia/>
- Walliser Martínez, A. y Sorando Ortín, D. (2019). Las ciudades en España y el impacto de la globalización sobre los sistemas urbanos. En Agustín Blanco, Antonio Chueca, José Antonio López-Ruiz y Sebastián Mora (coord.) *Informe España 2019* (pp. 229-272). Universidad Pontificia Comillas, Cátedra José María Martín Patino de la Cultura del Encuentro. Recuperado de <https://blogs.comillas.edu/informe-espana/informe-espana-2019/>
- World Bank Group (2018). *The global Findex Database. 2017. Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. Washington: The World Bank. <https://globalfindex.worldbank.org/>