



## ESTE TEMA EN OTRAS MATERIAS

### 1.3 DEPENDENCIA Y SERVICIOS SOCIALES

#### 1.3.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

##### 1.3.2.2 Personas con discapacidad

###### 1.3.2.2.2 Actuaciones en materia de consumo

En materia de consumo debemos recordar la obligación que impone el artículo 21.2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre): «Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.»

Con ocasión de la elaboración del [Informe Especial “Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos”](#) hemos recordado el cumplimiento de esta obligación a cargo de las entidades que gestionan el servicio del ciclo integral del agua.

Así, decíamos que resulta obligado para las entidades suministradoras adoptar los ajustes que demandan dichas personas a causa de determinadas deficiencias en sus capacidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, eliminando cuantas barreras obstaculizan el ejercicio real y efectivo de sus derechos en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos.

Recordábamos también que los bienes y servicios a disposición del público se encuentran entre los ámbitos de aplicación de las medidas previstas en la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social (Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre) para garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal.

Entre estas medidas, se encuentran las exigencias de accesibilidad, entendiendo por tales los requisitos que deben cumplir los entornos, productos y servicios, así como [las condiciones de no discriminación en normas, criterios y prácticas, con arreglo a los principios de accesibilidad universal y de diseño para todas las personas](#).

También señalábamos la aplicabilidad de la Disposición Adicional quinta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, que establece las [obligaciones de accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos](#).

Sobre este asunto abunda el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

En relación con las oficinas de atención personal a la clientela también nos remitíamos a las indicaciones contenidas en la Ley 1/1999, de 31 de marzo, de Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, tanto con respecto a la accesibilidad de edificios, establecimientos e instalaciones de concurrencia pública, como las relativas a la supresión de barreras en la comunicación a cargo de las Administraciones públicas.



## 1.3.2.4 Servicios Sociales

...

A lo largo del ejercicio 2015 hemos realizado un seguimiento a la información sobre la posible aprobación del **anteproyecto de nueva Ley de Servicios Sociales de Andalucía**, circunstancia que finalmente se ha producido en el mes de enero de 2016.

Este anteproyecto, tras la correspondiente tramitación, debe convertirse en una Ley que dé respuesta a las exigencias que plantea la atención social en una Comunidad Autónoma que ha pasado, y aún se encuentra sumida, por una pertinaz crisis económica, que ha traído consecuencias muy negativas a una gran parte de la ciudadanía que, por conocidas, no podemos dejar de considerar.

En primer lugar la **elevadísima tasa de desempleo**, que debe valorarse conjuntamente con la precarización de las condiciones laborales que hace que muchas personas estén continuamente a caballo entre el empleo y el desempleo y que además muchas familias que sí tienen ingresos periódicos se encuentren, por la escasa cuantía de estos, en situación de riesgo de exclusión social.

**Esta insuficiencia de recursos económicos provoca, en muchos casos, el impago de los suministros de agua, luz y gas**, pues el gasto prioritario es el de la comida, precarizándose así más aún las condiciones de vida de las personas.

Otra cuestión a considerar es la de la gran cantidad de **personas que han perdido su vivienda por procesos de desahucio**, más de 100.000 en toda España entre 2012 y 2014, según datos del Banco de España recogidos en un informe elaborado recientemente por Amnistía Internacional. La persona o familia que pierde su vivienda y no dispone o bien de ingresos suficientes para afrontar un alquiler o bien de una red de apoyo familiar o social, tiene un riesgo cierto de convertirse en una persona sin hogar en el corto plazo.

**En definitiva, la nueva Ley de Servicios Sociales debe ofrecer herramientas para el establecimiento de un sistema de atención social eficaz y de calidad, que asegure además una financiación suficiente para que el ejercicio de los derechos que se reconozcan no quede condicionado por el agotamiento de las partidas presupuestarias.**

...

## 1.8 MEDIOAMBIENTE

### 1.8.1 Introducción

...

En consecuencia, aunque más del 80% de las aguas residuales urbanas, en principio, se depura en nuestra comunidad (aunque nos consta que no todas las estaciones depuradoras de aguas residuales, EDAR, construidas funcionan o lo hacen correctamente) lo cierto es que un extraordinario número de estas infraestructuras no van a estar en funcionamiento en bastante tiempo, siendo así que además se trata de depuradoras que, en muchos casos, por la escasa entidad de población a las que van destinadas exigen una importante inversión y tienen una rentabilidad social y ambiental menor que las que se construyen en grandes núcleos de población.

Por ello, si no existe una voluntad y un compromiso claro con la sostenibilidad, va a ser muy difícil que se lleve a cabo a medio plazo la ejecución de estas infraestructuras.

Esto genera una **gran preocupación en esta Institución pues supone admitir que la contaminación hídrica y del mar va a continuar por mucho tiempo**, que el daño ambiental, en todo caso, es permanente e importante y que, con independencia de las prórrogas que pueda aprobar la Unión Europea, no es