



colaboración, Emalgesa nos informó que contaba con un protocolo de actuación para estos casos de modo que se equipara la facturación de alcantarillado y depuración a los consumos realizados en un periodo sin fuga. Pese a ello no podemos entender aceptada la Sugerencia ya que la medida no se ha incluido en Ordenanza y no supone despenalización de los bloques más altos de la tarifa de abastecimiento que se aplican por el consumo de agua a causa de la fuga.

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 Este tema en otras materias

1.3.2.2.2.4 Servicios de interés general y consumo

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al servicio de suministro eléctrico, debemos destacar durante 2018 el importante número de quejas recibidas en relación con la nueva regulación del **bono social eléctrico**, que permite bonificar el precio de la electricidad a aquellas unidades familiares que acreditan determinadas circunstancias de vulnerabilidad social, entre las que se encuentra que el nivel de renta de la unidad familiar no supere determinados valores, que se ven incrementados en el caso de que algún miembro de la unidad familiar acredite una discapacidad igual o superior al 33 %.

Muchas de estas quejas traían causa de la excesiva complejidad del procedimiento de solicitud del bono diseñado en la normativa estatal de referencia, especialmente por la dificultad para acreditar la situación de vulnerabilidad alegada.

Tal fue el caso planteado en la queja 18/5665, cuya promotora trasladaba en forma de queja su desesperación ante la reiterada negativa de la comercializadora de electricidad a aceptar la documentación presentada para acreditar su condición de persona con discapacidad, consistente en un certificado del INSS acreditativo de condición de pensionista por incapacidad permanente.

Tras analizar la documentación aportada pudimos explicar a la interesada que el rechazo de su documentación por parte de la empresa no obedecía a que considerase la misma insuficiente para acreditar su situación de vulnerabilidad, sino que se debía al hecho de que la normativa que regula el bono social, para proteger la privacidad de las personas que lo solicitan, exige que la acreditación de la situación de vulnerabilidad se realice ante los servicios sociales municipales y no ante la empresa comercializadora.

En el presente caso, la documentación acreditativa de su condición de pensionista por incapacidad permanente debería haber sido entregada a los servicios sociales del Ayuntamiento para que los mismos elaboraran un certificado que posteriormente se enviaría a la empresa comercializadora y en el que únicamente debería figurar que un miembro de la unidad familiar era tributaria de una de las situaciones de vulnerabilidad previstas normativamente, sin especificar nunca a cuál de ellas se refería para proteger así sus datos personales.

Aclarada la cuestión, la promotora de la queja pudo complimentar adecuadamente la documentación y le fue reconocido el derecho a ser beneficiaria del bono social eléctrico.

Merecen ser mencionadas también las quejas remitidas por personas con algún tipo de discapacidad que planteaban la especial situación de vulnerabilidad en que quedaban en supuestos en que se producía un corte en algún suministro básico -agua, luz, gas-, ya fuese por impago de facturas, por avería o por cualquier otra circunstancia.

Tal es el caso de la queja 18/5207 en la que una persona con una incapacidad absoluta y un grado II de dependencia denunciaba el corte del suministro de agua sin una notificación previa y fehaciente por parte de la empresa suministradora.



La misma circunstancia concurre en la queja 18/6306, siendo en este supuesto la persona afectada una señora con un grado de discapacidad del 66 %. El corte de suministro de agua se produjo igualmente sin preaviso y dejó en una situación muy precaria y comprometida a la promotora de la queja.

La reiteración de este tipo de circunstancias en relación con el suministro de agua nos lleva a plantearnos la conveniencia de proponer la inclusión en el futuro reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano de una norma que prohíba los cortes de suministro cuando los mismos afecten a personas en situación de especial vulnerabilidad o que permita, cuando menos, someter los mismos a unos plazos mas prolongados desde el aviso de corte que posibilite poner en marcha medidas para paliar las consecuencias de dicho corte.

A tal fin, podría resultar oportuno elaborar un protocolo especial de actuación similar al establecido en relación al suministro eléctrico que posibilite la intervención de los servicios sociales, tanto para acreditar las situaciones de vulnerabilidad, como para adoptar medidas que eviten que se haga efectivo el corte de suministro.

No obstante, los perjuicios que pueden derivarse de un corte de suministro para las personas con discapacidad no se manifiestan únicamente en el caso de los servicios considerados como básicos o esenciales, sino que se dan también en relación a otros servicios que se califican “de interés general” por su directa incidencia en el desenvolvimiento cotidiano de la vida de las personas.

Tal es el caso de los servicios de telecomunicaciones que, cada vez con mayor frecuencia, se han convertido en instrumentos indispensables para la vida social y laboral de las personas.

Un ejemplo de la trascendencia que puede revestir el correcto funcionamiento de estos servicios para personas con discapacidad lo encontramos en la queja 18/4858, en la que se planteaba la difícil situación en que habían quedado dos personas mayores con discapacidad psíquica al producirse un corte en la línea telefónica que les impedía hacer uso del dispositivo de teleasistencia, que constituye una garantía vital para estas personas en caso de necesidad o urgencia.

Al parecer, el corte de la línea había sido producido por un robo de las conducciones de cobre y la compañía telefónica se resistía a su reposición por la reiteración con que se producían estos hechos en la zona, habiendo ofrecido como alternativa la instalación de un cable de fibra óptica, alternativa que requería de un tiempo prolongado de espera que estas personas no podían asumir. A la fecha de redacción de estas líneas estábamos a la espera de una respuesta de la compañía a nuestra demanda de una solución inmediata al problema.

Particularmente interesante nos parece la cuestión planteada en la queja 18/1453, remitida por una persona invidente que denunciaba la falta de accesibilidad de los cajeros automáticos para las personas con discapacidad como la suya, que le obligaba a requerir de la ayuda de terceras personas para poder realizar las gestiones financieras mas sencillas.

En el supuesto planteado, además de los problemas habituales en el uso del cajero automático, la interesada enfrentaba un problema añadido al haber caducado su tarjeta de crédito y requerirle la entidad financiera para la entrega de una nueva de su presencia física en una sucursal ubicada en un municipio distinto al de su residencia.

A los problemas que le generaba este desplazamiento se sumaban las dificultades para contactar con la sucursal y concertar la cita por medios telemáticos, ya que la página web tampoco estaba adaptada y las gestiones por vía telefónica implicaban superar primero las demandas de información -DNI, núm. de cuenta, etc.- que se le formulaban a través de una locución pregrabada, con un tiempo limitado de respuesta y sin posibilidad de acceder a un interlocutor humano.

Concluía su escrito de queja la interesada manifestando lo siguiente: *“creo que para una entidad tan importante como Unicaja este problema sería fácilmente solucionable; sin embargo, para una persona con mis limitaciones y a expensas de terceros, se le hace cuesta arriba acceder a servicios tan sencillos como el expuesto. Pienso que la accesibilidad para todos debe comenzar por estas grandes corporaciones donde, para sacar dinero tenemos que hacerlo desde la calle con la ayuda de una tercera persona al no estar adaptados los cajeros”*.



La cuestión de fondo planteada por la promotora de esta queja guarda relación con un problema mas amplio, cual es la exclusión financiera que sufren determinados colectivos sociales -personas con bajos niveles de renta; personas mayores; inmigrantes; personas con discapacidad; residentes en municipios pequeños, etc.- que hace tiempo que vienen suscitando la preocupación de esta Institución y han motivado la celebración en junio de 2018 del **Seminario** dedicado a debatir las causas y posibles soluciones para el problema de la exclusión financiera.

En dicho Seminario, y en relación con las personas con discapacidad, se señaló que su situación de exclusión no solo proviene de su mayoritaria pertenencia al grupo de personas vulnerables, sino que viene también propiciada por la falta de accesibilidad de muchas dependencias y servicios financieros.

El problema no se limita a las barreras arquitectónicas que todavía persisten en algunas sucursales e impiden el acceso normal de las personas con discapacidad física, sino que es especialmente notorio en los cajeros automáticos, especialmente en los mas antiguos, muchos de los cuales resultan absolutamente inaccesibles para personas en sillas de ruedas.

Pero las limitaciones de acceso no son solo un problema para las personas con discapacidades físicas, sino que afectan de modo muy sustancial a las personas que padecen otro tipo de diversidad funcional, como es el caso de las personas sordas, ciegas o sordociegas, las cuales encuentran todo tipo de barreras para el uso de los servicios financieros, tanto de forma presencial como telemática, por la falta de adaptación de muchas sucursales y las limitaciones para el uso de la banca electrónica, pese a los esfuerzos realizados para adaptar algunas páginas web a las pautas de accesibilidad WAI-AA.

En opinión de esta Institución, la solución al problema de exclusión financiera que padece este colectivo es evidente: adoptar medidas para que se garantice el principio de accesibilidad universal en el ámbito financiero. Consideramos que la accesibilidad debe incluirse como obligación en los servicios financieros, estableciendo plazos límites para su implantación y controles para verificar su aplicación y sancionar los posibles incumplimientos.

1.7. Igualdad de género

1.7.1 Introducción

...

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al servicio de suministro eléctrico, debemos destacar durante 2018 el importante número de quejas recibidas en relación con la nueva regulación del bono social eléctrico, que permite bonificar el precio de la electricidad a aquellas personas que acreditan determinadas circunstancias de vulnerabilidad social, entre las que se encuentra que el nivel de renta de la unidad familiar no supere determinados valores, que se ven incrementados en el caso de que algún miembro de la unidad familiar acredite la condición de mujer víctima de violencia de género. Muchas de estas quejas traían causa de la excesiva complejidad del procedimiento de solicitud del bono diseñado en la normativa estatal de referencia, especialmente por la dificultad para acreditar la situación de vulnerabilidad alegada.

...

1.7.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.7.2.4 Servicios de interés general y consumo

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al servicio de suministro eléctrico, debemos destacar durante 2018 el importante número de quejas recibidas en relación con la nueva regulación del bono social eléctrico, que permite bonificar el precio de la electricidad a aquellas personas que acreditan determinadas circunstancias de vulnerabilidad social, entre las que se encuentra que el nivel de renta de la unidad