



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



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.

Tal fue el caso planteado en la queja 18/0979, 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 víctima de violencia de género, consistente en diversas resoluciones judiciales que, a su juicio, así lo testimoniaban.

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 judicial acreditativa de su condición víctima de violencia de género 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 cual de ellas se refería para proteger así sus datos personales.

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1 Movilidad

1.9.2.1.4 Servicios de Transporte Público

Consideramos especialmente relevante en este apartado una actuación de oficio, la **queja 17/4537**, que iniciamos para impulsar la redacción de la carta de derechos en materia de transportes colectivos de viajeros, por estimar que resulta un instrumento imprescindible para poder clarificar los derechos que asisten a las personas usuarias de estos servicios.

En tal sentido, tras recordar a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda el deber de impulsar la elaboración de la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias de los Transportes Públicos de Viajeros, prevista en la Disposición Adicional Séptima de la Ley 2/2003, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, le formulamos Recomendación para que, de acuerdo con el principio de participación contemplado en la citada Ley y lo dispuesto en la mencionada Disposición Adicional, de común acuerdo entre las empresas operadoras y las entidades representativas de las personas consumidoras y usuarias, a la mayor brevedad posible, se adopten las medidas necesarias para proceder a la elaboración de la Carta en cuestión, que debería tener naturaleza jurídica vinculante para las administraciones públicas y la ciudadanía.

La Dirección General de Movilidad nos informó que, acogiéndose lo sugerido por esta Institución, se había modificado el artículo 2.1 del Proyecto de Decreto citando expresamente que será de aplicación a los transportes metropolitanos. Por otra parte, se explicaban las razones por las que, a juicio de dicho centro directivo, no procede la incorporación de los servicios urbanos por resultar contraria al reparto competencial que diseña el artículo 4 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo.