

Esta cuestión debería clarificarse pues **apreciamos falta de información accesible a la población sobre el procedimiento para generar la correspondiente bonificación en el canon autonómico de depuración para casos de fuga.**

Por lo que hace a los **expedientes de fraude**, las quejas se refieren al elevado importe de la liquidación, a la falta de aviso en el momento de la inspección para presenciarla o a la falta de requisitos de la inspección exigidos por el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua (**quejas 17/3748**, 18/2294, **queja 18/3488**, 18/5318, 18/5503, 18/5907, 18/6306 y 18/7391).

Nuestra actuación se centra en la verificación del cumplimiento de los requisitos reglamentarios para acreditación del fraude y para girar la liquidación, tanto en lo referido al período afectado como a los conceptos incorporados, que sólo deben referirse al abastecimiento.

Finalmente hacer mención a las quejas referidas a la **calidad del agua**, en concreto en Roquetas (queja 17/6418) y Vélez-Málaga (quejas 18/6110, 18/6287 y 18/6519), o bien a **cortes de suministro en localidades** como Almogía (**queja 17/3996**) o Baena (queja 18/1395).

1.12.2.1.3 Telefonía e internet

El contenido de estas quejas suele referirse a **disconformidad con la facturación** recibida (quejas 18/0065, 18/0270, 18/0314, 18/0707, 18/0707, 18/0859, 18/1144, 18/2086, 18/2197, **queja 18/2486**, 18/3861, **queja 18/4090**, 18/4258, 18/4260); dificultades en **operaciones de alta/baja o portabilidad** (quejas 18/0416, 18/1065, 18/1960, 18/2484); y disconformidad con la **prestación del servicio** (quejas 18/1559, 18/1562, 18/3898, 18/4858).

También hemos recibido quejas relativas a las **instalaciones de telefonía**, bien porque afecten a la propiedad de quienes acudían a esta Institución (queja 18/5366, 18/5417, 18/6578) o bien porque se demande la extensión de instalaciones como la fibra óptica (queja 18/1838, 18/4114 y 18/5666).

Acceder a internet en condiciones mínimas de calidad se ha convertido para muchas personas en una necesidad, no sólo por razones sociales o de ocio, sino porque en ocasiones es un imperativo para el acceso al mercado laboral. No es por tanto extraño que se reciban quejas cuando dicho acceso se revela difícil o imposible. Las causas que dificultan este acceso suelen estar relacionadas con el lugar de residencia del solicitante, normalmente porque el mismo reside en un municipio pequeño ubicado en una zona de difícil acceso o con una orografía complicada. No obstante, en ocasiones son otras las razones que impiden o dificultan el acceso a la fibra óptica.

Así, en la queja 18/1838, el problema surgía por un conflicto con una vecina que negaba el paso de la instalación por su propiedad. En la queja 18/4114 el impedimento era de carácter urbanístico al exigir la normativa local que la instalación de cableado atravesara una calle de forma soterrada, lo que requería la intervención municipal que se dilataba en el tiempo. Mas complejo es el caso planteado en la queja 18/5666, afectante a la localidad de Baeza (Jaén), ya que es la normativa urbanística de protección del conjunto histórico la que introduce una serie de condicionantes y salvaguardas en la instalación de cableado en la zona protegida que dificultan sobremanera la extensión de la red.

Algunas veces la prestación de los servicios de telefonía se convierten en esenciales para algunos consumidores especialmente vulnerables. Así, en la queja 18/4858 dos personas mayores con discapacidad psíquica **se quedaban sin línea fija y no podían hacer uso del dispositivo de teleasistencia**, que constituye una garantía vital en caso de necesidad o urgencia.

Al parecer, el corte de la línea era consecuencia del robo de las conducciones de cobre y la compañía telefónica se resistía a su reposición por la reiteración de estos hechos en la zona. La alternativa era la instalación de un cable de fibra óptica, pero requería de un tiempo prolongado de espera.

Merece la pena reseñar las diversas quejas recibidas denunciando sus promotores haber sido **víctima de estafa al hacer uso de los servicios de información telefónica que se agrupan con la numeración 118**. La reiteración

de este tipo de denuncias nos ha llevado en el curso de la queja 17/3973 a dirigirnos a la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía para interesar de la misma la realización de actuaciones de inspección y, en su caso, de sanción en relación con estas prácticas. No obstante, la Dirección General se muestra reticente a intervenir por considerar que la supervisión de los teléfonos de tarificación adicional es una competencia legalmente atribuida a organismos estatales, como la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Nos parece de interés destacar las medidas sancionadoras acordadas el pasado mes de diciembre frente a Telefónica, Vodafone y Orange por infracciones muy graves de introducción de cláusulas abusivas en contratos.

Según publica la web **Consumo Responde** las sanciones tienen su origen en una campaña de inspección a servicios de telecomunicaciones desarrollada en 2016 y 2017. Se comprobó que Telefónica imponía a los clientes la facturación electrónica en las condiciones de sus contratos, sin haber obtenido el consentimiento expreso, y cobraba 30,25 euros por la rehabilitación de los servicios suspendidos en casos de incumplimientos de obligaciones de pago. Además de la imposición de facturación electrónica, Vodafone realizaba cargos de 20 euros en conceptos como “retraso en el pago” u “otros cargos” y Orange por conceptos como “devolución de facturación” u “otros cargos”.

Como venimos insistiendo, el reforzamiento de la respuesta sancionadora en casos de incumplimiento por parte de las empresas se convierte en elemento clave a nuestro juicio para la adecuada protección de las personas consumidoras, cuyas reclamaciones en materia de telecomunicaciones siguen ocupando los primeros puestos en número.

También seguiremos pidiendo que las sanciones se acompañen de las correspondientes indemnizaciones a las personas que hayan sufrido perjuicios por las prácticas inadecuadas.

1.12.2.1.4 Servicios financieros

En este apartado se incluyen las quejas relacionadas con productos bancarios (cuentas corrientes, tarjetas, hipotecas, depósitos...), productos de inversión (fondos, acciones, bonos, derivados...) y seguros.

En esta materia solicitamos la colaboración de las entidades financieras para favorecer las peticiones de los clientes no atendidas por la propia entidad tras formular reclamación y aunque no todas las quejas tramitadas obtienen el mismo resultado, por regla general conseguimos la colaboración de las entidades financieras ofreciendo una respuesta a la cuestión planteada.

Merece la pena destacar las quejas que se refieren a la **dificultad de acceso a los servicios financieros** para determinados colectivos, como las personas mayores o con discapacidad. Así, en la queja 18/1453, remitida por una persona invidente que denunciaba la falta de accesibilidad de los cajeros automáticos de modo que necesitaba de la ayuda de terceras personas para poder realizar las gestiones financieras más sencillas.

Se daba el problema añadido de haber caducado su tarjeta de crédito y la entidad financiera le requería que acudiese a una sucursal ubicada en un municipio distinto al de su residencia para entregarle una nueva. Además de la dificultad de desplazamiento se encontraba con la imposibilidad de contactar con la sucursal, ya que la página web no estaba adaptada y para las gestiones por vía telefónica le requerían unos datos (DNI, núm. de cuenta, etc.) a través de una locución pregrabada, con un tiempo limitado de respuesta que no estaba adaptado a su situación.

En la queja 18/1187 nos exponían las dificultades que suponía retirar efectivo del cajero para una señora de 92 años y con una discapacidad reconocida del 65%, ya que su entidad financiera había establecido que no se podían efectuar reintegros por ventanilla inferiores a mil euros dentro de su política de fomento del uso de medios automáticos.

Planteamos a la entidad la posibilidad de flexibilizar las normas sobre operativa en caja para personas mayores o con discapacidad debido, por lo que hace a las primeras, a su falta de habilidades digitales y conocimientos