

solicita no tiene rentas suficientes. Esta situación debe mantenerse durante todo el periodo de percepción de la prestación. Además hay una obligación de informar al Servicio de Empleo de las variaciones que pueda haber en la renta del solicitante o de sus familiares. En este caso nos comunicaban que *su madre había fallecido y que lo único que había heredado era la nuda propiedad de una casa, ya que su padre seguía vivo y disfrutaba del uso de su vivienda. Sin embargo le han denegado las prestaciones de desempleo agrícola y le han realizado una petición de cobro indebido porque no lo comunicó en su fecha.*

La atendemos para ver si es posible buscar algún criterio a efectos de consideración de la nuda propiedad con respecto a los incrementos de patrimonio. Aunque no es materia de nuestra competencia le informamos de la posibilidad de interponer reclamación previa y aclarar que no recibe ningún ingreso por dicho bien. Le denegaron la reclamación pero se ha puesto en contacto por correo con el director del Servicio de Empleo Estatal y le comunican que han modificado el criterio respecto a la nuda propiedad estimando su recurso contra la devolución de ingresos indebidos por el cobro del paro agrario tras el fallecimiento de su madre. Llama para comunicarlo y agradecer la atención recibida, ya que por fin se ha restablecido el paro tanto a ella como a su esposo.

3.4.10 Consumo

Destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago y la falta de ayudas para poder hacer frente a dichos gastos).



Sobre el **bono social eléctrico (Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre)**, este año hemos recibido muchas consultas con respecto a los requisitos por su falta de claridad y muchos pensionistas nos trasladaban los problemas que han tenido para poder renovar dicho bono. La falta de información y la complejidad de la tramitación provocan que decenas de miles de solicitudes, en particular de pensionistas y viudas, no se tramiten o se denieguen. Por ello en el mes de Mayo **El Defensor pidió una mayor divulgación del nuevo bono social eléctrico y mostró su preocupación por el escaso número de solicitudes aceptadas.**

Siguen llegándonos consultas sobre la posibilidad, por parte del Defensor del Pueblo, de realizar algún tipo de intermediación con respecto a las cláusulas suelo y los gastos de formalización de hipotecas y el retraso en la contestación de los Bancos a las peticiones de acuerdo.

También nos llegan **peticiones de información sobre cómo defenderse de las empresas de recobro** que constantemente llaman y molestan por deudas que ni siquiera saben si las tienen en vigor. Algunas veces los ciudadanos nos denuncian que incluso se ven coaccionados llamando constantemente por teléfono y amenazando con llevarlos al juzgado si no pagan. Estas llamadas incluían a veces amenazas e insultos y se realizaban tanto de día como de noche.

En estos casos **informamos de sus derechos** al ciudadano y de la posibilidad de interponer una denuncia por acoso ante las instancias judiciales oportunas (Juzgado o ante la Fiscalía Provincial) detallando todos los

acontecimientos que le hayan sucedido y aportando las pruebas de que disponga. En el caso de que la empresa con su actuación haya divulgado a terceros sin su autorización datos referentes a su supuesta insolvencia económica, se podrá realizar una denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos al haber sido lesionado el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Finalmente un tema que ha tenido mucha repercusión ha sido el de las quejas y consultas tras el **cierre de las clínicas iDental en Andalucía**. Nos informan de tratamientos de mala calidad. La mayoría se encuentra con los tratamientos sin terminar e incluso algunas personas ni siquiera los han comenzado, pese a haberlos abonado o encontrándose pagando la financiación solicitada. Algunas de estas personas son menores que llevan meses sin revisar su tratamiento odontológico, trasladándonos sus familiares su especial preocupación. A algunas personas el tratamiento inadecuado les ha provocado infecciones o daños en oídos, otras han perdido peso por no poder ni comer, para muchas se trata de un problema incluso laboral por su estética actual y todas refieren su especial vulnerabilidad al carecer de recursos económicos para hacer frente a los gastos que supone un tratamiento que les permita contar con la dentadura adecuada. Precisamente acudieron a esta clínica porque anunciaban, incluso por radio y televisión, tratamientos “sociales” adaptados a las circunstancias económicas de los pacientes.

3.4.11 Medio Ambiente y Urbanismo

Más de la mitad de las consultas y referencias en las redes sociales, tienen que ver con la contaminación acústica: ruidos en los bares con actuaciones musicales, ferias en los pueblos y que molestan a los vecinos de alrededor, etc.

Un tema que ha tenido bastante incidencia en las consultas sobre esta materia fue la **tala de árboles en Sevilla**. Un grupo amplio de ciudadanos y asociaciones se han dirigido a nosotros para trasladar su preocupación y rechazo ante la decisión del gobierno local de Sevilla acerca de lo que considera una tala masiva de árboles en la ciudad, que afecta de varias zonas. Consideran que esta tala es un grave riesgo para la salud colectiva de los vecinos sevillanos y para la calidad ambiental de la ciudad. En este tema intentamos realizar una mediación con los distintos agentes involucrados pero al final no pudo llevarse a cabo.

También con respecto a la calidad ambiental, en la oficina atendimos y nos reunimos con el Colectivo Aire Libre de Cerro Amate. En dicha reunión nos manifiestan la situación de **abandono en la que se encuentra el barrio**, los problemas de drogadicción, falta de empleo, inseguridad ciudadana, etc. Nos manifiestan que hace años era un barrio de trabajadores, pero que en la actualidad los nietos de estos trabajadores están llegando a una grave situación de exclusión social, con falta de empleo, vandalismo, suciedad en las calles, etc.

El lanzamiento de cohetes y petardos es un tema que cada vez preocupa a más personas, tanto por los ruidos que provoca como las molestias a animales domésticos: *“Me dirijo a usted con la esperanza de encontrar algún respaldo a la petición de la supresión de los “odiosos petardos”. Durante años venimos sufriendo el sobresalto, como mínimo, de petardos de mayor o menor intensidad, sin ningún control ni motivo, en cualquier lugar y hora del día o de la noche, con el consiguiente malestar y a veces hasta trauma que ello provoca en bebés, ancianos y mascotas. creo que esta costumbre obsoleta que no aporta más que estrés y sufrimiento a una gran parte de la población para el disfrute de una ínfima parte de la misma, debería ya, de una vez por todas, ser prohibida en aras a una convivencia más pacífica y tranquila”.*

Siguen llegándonos peticiones de intervención ante **la pasividad de las autoridades municipales con respecto a los ruidos y molestias provocados por bares y discotecas**: “14 años sufriendo las molestias y ruidos generados por el funcionamiento de la discoteca cercana a su domicilio. Se trata de una zona residencial con calles estrechas donde ya existía un gran numero de bares y pubs. Se abrió dicha discoteca sin tener en cuenta a los vecinos y sin que pidieran ningún informe ni parecer de impacto medioambiental. La discoteca cierra casi todos los días a las 7 de la mañana y además una vez cerrado los jóvenes se quedan en las calles y ya con gran dosis de alcohol y drogas en el cuerpo generan ruidos, gritos y peleas. Nos trasladan que no pueden descansar ni dormir y todo ello parece que con la connivencia del Ayuntamiento ya que se han presentado numerosos escritos y reuniones y siguen sin solucionar el tema, a pesar de que parece que llevan muchas sanciones. Solicitan nuestra intervención ya que