



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

Emasesa nos indicó que se había denegado la solicitud de tarifa social al tener en cuenta los ingresos correspondientes al ejercicio 2019 si bien podían revisar la valoración económica si aportaban documentación referida a los ingresos de 2020. Respecto a la deuda existente se les ofrecía una solución personalizada mediante la firma de un plan de pagos.

Debemos señalar las quejas referidas a la **imposibilidad de contratación del suministro** de agua en casos de especial vulnerabilidad.

Un ejemplo es la queja 20/7729, en la que la interesada ponía de manifiesto que no podía contratar el agua en su domicilio porque Aqualia exigía la realización de unas obras, cuyo importe ascendería a unos 6.000 euros que no podían asumir con un sueldo mileurista y teniendo a su cargo dos menores.

Sin embargo, el problema quedaba reducido al ámbito de las relaciones entre particulares pues, tras conocer que la interesada era inquilina de la vivienda, entendíamos que debía reclamar a la propiedad la ejecución de la instalación de saneamiento necesaria para la contratación del suministro de agua, de acuerdo con el artículo 1554 del Código Civil.

En la queja 20/6441 el asunto se arregló, instalándose el contador de agua, tras aportar el propietario la documentación necesaria.

Las quejas que más se reiteran son las relativas a facturación excesiva a causa de **avería en las instalaciones interiores** (quejas 20/0243, 20/7331 y 20/8374).

También podemos destacar la tramitación de quejas referidas a **cortes de agua que afectaban a núcleos enteros de población**: Aljapark en Aljaraque (queja 20/7562), Carboneras (queja 20/6104), Las Veguetas en El Puerto de Santa María (queja 20/2481), varias cortijadas de Algarinejo (queja 20/4695) o varias urbanizaciones de Castilblanco de los Arroyos (quejas 20/3378, 20/3380, 20/4552, 20/4673, 20/4817 y 20/5827).

Precisamente la situación del abastecimiento de agua en los municipios de la Sierra Morena de Sevilla, junto con Villaverde del Río, Castilblanco de los Arroyos y El Castillo de las Guardas, fue objeto de una actuación de oficio por parte de esta Institución **Queja 20/5237**.

Desde la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible -a quien requeríamos un pronunciamiento acerca de la demanda de inversiones por parte de los municipios afectados- nos indican que existe colaboración con la Diputación Provincial de Sevilla en este asunto y que el posible auxilio económico de la Administración Autonómica se centraría en el abastecimiento en alta. Asimismo sugieren que se involucre a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir para la realización de obras con cargo a sus presupuestos y recuperar su coste a través de tarifas de utilización del agua, como está llevando a cabo en otras zonas de su influencia.

Por último reseñar que en el mes de diciembre de 2020 iniciamos una investigación de oficio **Queja 20/8247**, tras conocer que en diversos municipios de La Campiña y Sierra Sur de Sevilla se había detectado en el agua domiciliaria niveles de benceno por encima de los límites permitidos.

En el curso de esta actuación hemos solicitado información a la Delegación Territorial de Sevilla de la Consejería de Salud y Familias y al Consorcio de Aguas Plan Écija, como titular de la ETAP donde se produjo la incidencia. También se ha considerado oportuno interesar informe a las empresas suministradoras afectadas: Areciar, Hidralia, Aqualia y Acciona.

Asimismo, trasladamos esta iniciativa a los Ayuntamientos de las localidades sevillanas afectadas Arahal, Cañada Rosal, Écija, El Rubio, Fuentes de Andalucía, Herrera, Isla Redonda-La Aceñuela, La Campana, La Luisiana, Lantejuela, La Puebla de Cazalla, Marinaleda, Marchena, Morón de la Frontera, Osuna y Paradas, a fin de que nos remitieran aquellas informaciones que consideren relevantes para la investigación.

1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

Tras la declaración del estado de alarma, el **Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo**, calificaba a las redes y servicios de comunicaciones electrónicas como imprescindibles y estratégicas, argumentando que



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

resultaba «imprescindible asegurar el mantenimiento de la conectividad y que los servicios de comunicaciones electrónicas se sigan prestando por los operadores, al menos, en las mismas condiciones que en la actualidad».

Por ello, estableció que, mientras estuviese en vigor el estado de alarma, los operadores de telecomunicaciones debían mantener los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al precio contratado por sus clientes, de forma que no podrían suspenderlos o interrumpirlos, aunque constase dicha posibilidad en los contratos de servicios suscritos entre operadores y consumidores. Era la primera vez que se reconocía legalmente la garantía de los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con su consideración como servicios de interés general.

Asimismo, se establecieron determinadas medidas para garantizar la prestación del **servicio universal de telecomunicaciones**, manteniendo a los beneficiarios existentes así como la calidad de la prestación del conjunto de servicios que lo conforman, con especial referencia a la prestación del servicio de acceso funcional a Internet y a las condiciones de asequibilidad del servicio universal de telecomunicaciones.

“Garantizar la prestación del servicio universal de telecomunicaciones”

Este Real Decreto-ley estableció también la suspensión de las portabilidades entre las operadoras de telecomunicaciones, para evitar desplazamientos de los técnicos. Esta medida hubo de matizarse posteriormente, mediante el **Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo**, permitiendo las portabilidades que pudieran realizarse sin desplazamiento.

Adicionalmente, como medida para reforzar la protección de consumidores y usuarios, se estableció que estos no podrían ver incrementadas sus tarifas en el periodo de tiempo en que, como consecuencia de la suspensión, no pudiesen solicitar un cambio de compañía proveedora de servicios de comunicaciones electrónicas.

En el Informe extraordinario sobre **Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19** destacábamos la importancia de los servicios de telecomunicaciones al convertirse en instrumento indispensable para el acceso y el disfrute de derechos fundamentales como la educación, la salud o el trabajo.

En todo caso concluíamos diciendo que la principal dificultad en relación con los servicios de telecomunicaciones no ha estado relacionada con las condiciones de prestación del servicio, sino con la falta de universalidad del mismo y con los problemas de accesibilidad y asequibilidad que presenta para determinados colectivos sociales (brecha digital).

El asunto tiene tal calado que es nuestra intención para este próximo ejercicio, si las condiciones de la pandemia del COVID-19 nos lo permiten, impulsar una jornada expresamente dedicada a ahondar sobre las múltiples dimensiones del problema de la brecha digital y las peculiaridades de los diferentes colectivos afectados como personas mayores, personas en situación de precariedad económica o social, personas que residen en zonas rurales sometidas a procesos de despoblación, personas con discapacidad, personas migrantes, etc.

Fuera de la situación extraordinaria, y como ocurriera en años anteriores, las quejas relativas a los servicios de telecomunicaciones suelen referirse a **disconformidad con la facturación** recibida, dificultades en **operaciones de alta/baja** o **portabilidad** y disconformidad con la **prestación del servicio** (quejas 20/0493, 20/1567, 20/1688, 20/2424, 20/4352, 20/4672, 20/8032, 20/8036 y 20/8151).

En la **queja 20/0587** una mujer de 83 años, y convaleciente de una intervención quirúrgica, se veía imposibilitada de utilizar el servicio de teleasistencia porque la línea telefónica fija había sido desconectada por error del operario que acudió a su vivienda para instalarle el servicio de fibra óptica. Solicitada la intervención de la compañía de telecomunicaciones, supimos que la incidencia había quedado solucionada y la línea fija restablecida.



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

En las quejas 20/6966 y 20/7038, también por falta de servicio, se planteaba como opción alternativa la instalación de fibra óptica. No obstante, la operadora alegó que tal opción no estaba incluida en el servicio universal, aparte de no solucionar el problema de la teleasistencia, al precisar de una línea telefónica fija para su funcionamiento.

La tramitación de algunas quejas estaba relacionada, más que con la prestación del servicio al cliente, con las **instalaciones de telefonía** (cableado en fachadas o postes en mal estado), provocando molestias o inconvenientes a la ciudadanía (quejas 19/7113, 20/3495, 20/6331 y 20/8406)

En este tipo de quejas en algunas ocasiones también nos hemos dirigido al correspondiente Ayuntamiento por las cuestiones urbanísticas que pueden estar asociadas al problema.

A veces se trataba de una falta de instalaciones para la prestación del servicio a través de fibra óptica. Muchas de estas quejas ponían de manifiesto la necesidad de contar con Internet de calidad para la realización del teletrabajo (quejas 20/3897, 20/6334 y 20/8645).

En ocasiones la **falta de servicio telefónico e Internet afecta a barrios o poblaciones** enteras por avería o robo de cableado como en Alhaurín de la Torre (quejas 20/6966 y 20/7038), Cañete la Real (queja 20/7731) o en Encinasola (quejas 19/4599 y 20/7164).

1.12.2.1.4. Servicios financieros

Los servicios financieros se incluyeron en el Anexo del **Real Decreto-ley 10/2020, de 29 de marzo**, que identificaba los sectores calificados como esenciales «para la prestación de los servicios que sean indispensables, y las actividades propias de las infraestructuras de pagos y de los mercados financieros».

Asimismo, de acuerdo con su naturaleza de servicios de interés general, se les encomendaron diversas tareas relacionadas con medidas aprobadas por el Gobierno para aportar ayuda financiera a personas y empresas, como la gestión de los préstamos con aval del ICO, y se les impusieron medidas de protección de la vivienda habitual, como las moratorias hipotecarias.

Así, el **Real Decreto-ley 8/2020, de 17 de marzo**, adoptó una medida de carácter urgente dirigida a asegurar la **protección de los deudores hipotecarios** en situación de vulnerabilidad tras la declaración del estado de alarma, posibilitando que pudieran acceder a una moratoria en el pago de sus hipotecas para evitar la pérdida de sus viviendas. Este mismo Real Decreto-ley aprobó una línea de avales del Estado para facilitar el mantenimiento del empleo y paliar los efectos económicos de la crisis sanitaria. Los avales se otorgarían por el ICO a la financiación concedida por las entidades financieras para facilitar acceso al crédito y liquidez a empresas y autónomos.

También merece ser destacada la suspensión temporal de las obligaciones contractuales derivadas de todo préstamo o crédito al consumo que estuviera vigente a la fecha de 2 de abril, contratado por una persona física en situación de vulnerabilidad económica como consecuencia de la crisis sanitaria provocada por la COVID-19. Estas medidas se aplicaron igualmente a las personas fiadoras y avalistas de la persona deudora principal.

Las quejas recibidas en relación con la aplicación de estas medidas por parte de las entidades financieras han estado más relacionadas con discrepancias con los criterios fijados por el Gobierno que con una mala praxis de las entidades.

Por regla general, las quejas recibidas en esta Institución sobre servicios financieros se refieren fundamentalmente a productos bancarios y, en menor medida, a seguros. La incidencia de quejas sobre productos de inversión resulta mínima.

Sin perjuicio de remitir a las personas afectadas a las vías de reclamación específicas de los servicios financieros, cuando la información disponible en la queja nos lo permite intervenimos dando traslado de la situación a la entidad financiera.

Así hemos hecho en la queja 20/8512, por dilaciones en la tramitación de un expediente de testamentaría y el cobro de una comisión de mantenimiento de cuenta mientras que estuvo bloqueada.