



1.3. Dependencia y Servicios sociales

2) Que la vía telefónica está colapsada y que resulta imposible realizarlo por este medio sin tener unos conocimientos básicos.

3) Que gran parte de esta población no solo son analfabetos digitales, sino también funcionales y que ni las entidades bancarias ni las instituciones públicas están teniendo en consideración este problema grave entre nuestros mayores, que se encuentran en indefensión absoluta.”

Puede parecer que las quejas relatadas plantean situaciones poco significativas o carentes de relevancia, pero a nuestro entender ejemplifican de forma harto elocuente lo difícil que puede ser la cotidianidad en la nueva sociedad digital para aquellas personas que, por una razón u otra, se han quedado rezagadas en la adquisición de las imprescindibles habilidades digitales. No creemos exagerar si afirmamos que **los nuevos marginados sociales son quienes han quedado en el lado equivocado de la brecha digital.**

Para tratar de evitar que se profundicen estas situaciones de exclusión y afecten a cada vez más colectivos es necesario que se adopten medidas destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas.

Y la primera medida a adoptar debe ser **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital.**

Un reconocimiento que, a nuestro juicio, debe tener un rango normativo suficiente para constituir una verdadera garantía frente a posibles vulneraciones de este derecho y para conformar un auténtico derecho subjetivo. Y esto solo puede conseguirse con un reconocimiento de este derecho a nivel constitucional y estatutario.

La consecuencia práctica de este derecho debe ser **que todas las personas tengan la posibilidad de disponer de los medios y la formación necesaria para acceder a los servicios que ofrece la nueva sociedad digital.**

Esto supone que, por parte de los poderes públicos, deben adoptarse las medidas necesarias para que todas las personas puedan disponer de acceso a ordenadores o equipos conectados a internet; que se garantice el acceso a unos mínimos de conectividad a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad económica; que se ofrezca formación digital a todas las personas que carezcan de habilidades en el manejo de las nuevas tecnologías; que se ofrezcan ayudas a todas las personas que carezcan de conocimientos digitales y así lo demanden para la realización de gestiones o trámites necesarios; que se garanticen unos niveles de conectividad adecuados a todas las personas que residen en el medio rural; y que se ofrezcan recursos adaptados para posibilitar el acceso en condiciones de igualdad a la sociedad digital de las personas con discapacidad.

Con estas medidas podría solventarse en alguna forma la actual brecha digital e impedir que la misma siga ahondándose y afectando cada vez a más colectivos.

1.3.2.4.1.2. Medio Ambiente

En materia de medio ambiente se reciben con frecuencia quejas en las que se denuncian las **molestias provocadas por algún establecimiento de hostelería** ubicado en las proximidades del hogar familiar. Estas molestias pueden resultar especialmente graves cuando los afectados son personas mayores.

Tal fue el caso planteado en la queja 20/0478, en la que un vecino de Huelva nos denunciaba las molestias originadas en un bar próximo a su vivienda, que disponía de un importante número de veladores, consistentes en “mesas y bancos de gran tamaño y peso, fabricados a base de madera y metal. Material que retira, para guardarlo en el local propio, habitualmente en hora cercana a las 24, y en los fines de semana sobre la 1 o las 2”.

Añadía el promotor de la queja que el número de veladores instalados era superior al permitido por lo que el Ayuntamiento habría incoado un procedimiento sancionador. El principal problema, según nos decía “es que la retirada de mesas y bancos de gran tamaño y peso, a tales horas de la noche, se lleva a cabo -aparte de excedida la hora de cierre-, sin el menor cuidado por parte de los empleados; lo que provoca ruidos insoportables en vecinos como el firmante”.



1.3. Dependencia y Servicios sociales

A este respecto, nos indicaba que tanto él como su esposa eran personas mayores aquejadas de diversas enfermedades. Sus reclamaciones al Ayuntamiento habían sido numerosas pero no habían dado resultado.

Recibido del Ayuntamiento de Huelva el informe solicitado, en él se nos daba cuenta de las actuaciones que habían llevado a cabo a resultas de las reclamaciones presentadas por el promotor para el control del ruido provocado por el material de los veladores del bar que estaba frente a su vivienda. Asimismo, se nos ofrecían las oportunas explicaciones por las que se estimaba que no se sobrepasaban los límites máximos acústicos establecidos en la normativa, teniendo en cuenta asimismo la presencia de otros establecimientos hosteleros en la zona.

A la vista del informe recibido, entendimos que no procedían más actuaciones por nuestra parte por lo que dimos por terminada nuestra intervención en este asunto y archivamos la queja.

En la queja 20/0596, una jubilada de 74 años y enferma, nos denunciaba las molestias que le generaban los múltiples locales de ocio instalados en la calle donde residía en Sanlúcar de Barrameda. Unas molestias denunciadas en innumerables ocasiones al Ayuntamiento sin que se pusieran remedio a las mismas.

En uno de los escritos remitidos al Ayuntamiento describía su situación en los siguientes términos:

"... como reiteración de mi denuncia de la situación ilegal que se mantiene repetidamente en el tiempo, en esta calle, en lo que respecta a la superación máxima de los niveles de ruido humanamente tolerables, lo que incluye además la circunstancia de que los locales abiertos al público no tienen licencia alguna para emitir música y a pesar de ello incumplen descarada y reiteradamente dicha norma; ausencia total de respeto de los horarios de cierre de los locales de copas de dicha calle, sobre todo en época estival; invasión del espacio público ciudadano por medio de todo tipo de sillas, mesas, taburetes, propiedad de dichos bares de tal modo que impide a la ciudadanía circular libremente y sin obstáculos por dicha calle; publicidad de venta de alcohol en cartelería en la fachada de estos establecimientos, estando esta actividad prohibida; violación constante del derecho de esta particular a que se respeten los derechos de vado que paga religiosamente a este Ayuntamiento, que le concedió dichos derechos antes de la peatonalización y ocupación posterior de los bares"

Tras admitir a trámite la queja y solicitar informe al Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda sobre los hechos denunciados seguimos a la espera de recibir una respuesta del Consistorio que ya hemos reclamado en dos ocasiones, infructuosamente.

En cuanto a la queja 20/1500, se denunciaba en la misma la problemática de ruidos, humos y olores de cocina que sufría la promotora en su domicilio por la actividad de un bar que había bajo el mismo. Decía el escrito de queja que este bar "vende todo tipo de tapas que consisten mayormente en fritos variados y con numerosos veladores, siendo muy molesto el ruido causado por la clientela de los mismos y los malos olores que llegan a mi vivienda". Añadía que habían denunciado en la policía local esta situación y que "nos han comentado en la Policía que por lo visto el bar no tiene licencia de veladores ni de cocina, tampoco tiene extracción de humos necesaria en estos casos".

Explicaba la interesada que en su piso vivía también su padre, con 87 años y muchos problemas de salud, que se veían agravados por la situación soportada, ya que "no se puede ni asomar a la terraza con esos olores, no oye bien el televisor con los ruidos y encima cuando se asoma al balcón lo insultan porque saben que hemos denunciado. Mi marido está de baja por depresión desde hace un año y está empeorando por este problema, a mi también me han diagnosticado de ansiedad debido al tema del bar".

Solicitado informe al Ayuntamiento de Sevilla aún no hemos recibido el mismo, aunque hemos podido conocer por la interesada que el establecimiento está en estos momentos cerrado.

Otras cuestión que suscita con cierta frecuencia la llegada de quejas en materia de medio ambiente es la relacionada con los **contenedores de residuos**, cuya ubicación despierta muchas veces la protesta de quienes viven en las proximidades del lugar elegido por las molestias que generan en forma de ruidos, olores y suciedades. Una molestias que se acrecientan cuando quienes las padecen son personas mayores.



1.3. Dependencia y Servicios sociales

El caso planteado en la queja 20/2004, sin embargo, presentaba la particularidad de que el motivo de su presentación era, en realidad, el problema ocasionado a un grupo de vecinos mayores de edad por la decisión del Ayuntamiento de desplazar el contenedor existente en las proximidades de sus viviendas a un lugar alejado, al que les resultaba difícil llegar por la distancia y las pendientes que debían superar.

Exponían su problema así: “La retirada de dicho contenedor en verano del 2019, convierte el ir a tirar la basura en una odisea, la distancia al contenedor más próximo es superior a 200 metros, pero la distancia se ve aumentada por las sucesivas cuestas con grandes pendientes, que tenemos que sortear”.

Las promotoras de la queja manifestaban haber pedido explicaciones al Ayuntamiento por el traslado sin recibir respuesta.

Por nuestra parte nos dirigimos al Ayuntamiento indicándoles que la queja introducía un matiz diferenciador respecto de otras quejas por el mismo problema: la edad y estado físico de las personas que residían en la zona donde se ubicaba anteriormente el contenedor y el hecho de que la orografía, con sucesivas cuestas y pendientes, dificultaba si cabe aún más el depósito en el contenedor. De ahí, señalamos al Ayuntamiento “que si pudiera pensarse que 200 metros quizás es una distancia prudencial y razonable en condiciones de normalidad, es posible que sea un gran problema si quien ha de desplazarse tiene sus facultades físicas mermadas y ha de subir o bajar una cuesta”.

Ante tales circunstancias, y como quiera que según nos decían las interesadas, no se les había respondido al escrito presentado, requerimos del Ayuntamiento que nos informase de los motivos por los que en el verano del 2019 procedió a reubicar en otro lugar, alejado a 200 metros y tras una cuesta, el contenedor, y, asimismo, le pedimos que nos informase si era posible devolver el contenedor a aquel lugar originario pues, según los vecinos, se trataba de un espacio alejado de las viviendas más cercanas y suficientemente aislado como para no generar incidencia ambiental en forma sobre todo de impacto visual, olores y salubridad, o bien a otro lugar alternativo, aunque fuera rotatorio.

Recibido del Ayuntamiento el informe, en el mismo se exponían las razones por las que se había tenido que fijar una nueva ubicación para ese contenedor, al parecer, debido a que estaba situado en un espacio privado donde se daban ciertos problemas de salubridad e higiene, así como para facilitar las labores de recogida. Asimismo, se nos indicaba que el lugar elegido para ubicar el contenedor no generaba estos problemas y, según afirmaban, estaba situado a una distancia prudente de los vecinos más cercanos.

En vista de estas explicaciones, consideramos que no estaban justificadas más actuaciones por nuestra parte en este asunto, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en el mismo y procedimos a su archivo.

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.1. La situación de discapacidad

Los beneficios sociales que las normativas específicas otorgan a las personas que tengan reconocida su situación de discapacidad (prestación no contributiva de invalidez del sistema de seguridad social, prestación familiar por hijo o descendiente a cargo, desgravaciones fiscales, exención o bonificación en impuestos, complementos salariales, cualificación en el acceso al sistema de garantía de ingresos mínimos, estatal o autonómico, acceso a puestos de trabajo con reserva específica o cupo reservado para participar en procesos selectivos en el ámbito del empleo público, entre otros), fundamentan que las personas que estiman padecer una deficiencia física, psíquica o sensorial de suficiente entidad para obtener la calificación de persona en situación de discapacidad, insten la valoración de su estado.

El Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, sienta las normas básicas que han de regir de modo uniforme en todo el territorio del Estado en la valoración de la discapacidad, garantizando con ello la igualdad de condiciones en el ejercicio de este derecho.