

explicar la manera de ponerse en contacto con las Entidades a través de diferentes medios habilitados, ayudando muchas veces a las personas a conseguir las citas o explicando la manera de conseguir información sin el certificado digital.

Siguen llegándonos quejas y consultas por la situación en la que se encuentra la gestión de las prestaciones no contributivas de jubilación e invalidez con retrasos de casi un año en algunas provincias como Sevilla y Málaga y la imposibilidad de conseguir información por la situación concreta de dichos expedientes. Nos brindamos a que nos hagan llegar un escrito y les informamos de las actuaciones que estamos llevando a cabo para reclamar que se adopten medidas para evitar los retrasos en la tramitación de estas prestaciones¹⁷.

3.3.11. Consumo

Una de las cuestiones que ha motivado mayores consultas en la Institución ha sido el aumento de las comisiones bancarias.

Muchos ciudadanos nos han transmitido su enfado e indefensión por la subida generalizada de comisiones bancarias, que se produce sobre todo en cuentas corrientes o libretas de personas vulnerables que necesitan dichas cuentas para ingresos como pensiones y rentas mínimas. La mayoría de los grandes bancos han subido las comisiones de sus cuentas o bien han endurecido las condiciones para estar exentos de pagarlas, que van más allá de tener la nómina domiciliada, con lo que el coste de los servicios bancarios se dispara para muchos usuarios, sobre todo para personas vulnerables.

Así una persona nos trasladaba la necesidad de abrir una cuenta corriente para poder percibir el Ingreso Mínimo Vital, pero que la entidad le cobraba unas comisiones de 60 euros al trimestre. En estos casos les informamos de la posibilidad de abrir una cuenta de pago básica. Las personas desconocen esta posibilidad y entendemos que las entidades financieras están dejando de ofrecerla a muchos clientes que podrían ser beneficiarios de ella.

Este hecho nos llevó a preparar un **texto informativo** que incluimos en nuestra página web sobre esta cuestión, así como sobre las cuentas de pago básicas.

También han sido numerosas las consultas en las que se denuncian cortes en el suministro de servicios básicos, como la electricidad en los barrios sevillanos del Polígono Sur y Torreblanca o en Granada, el agua en una urbanización de Castilblanco de los Arroyos (Sevilla) y teléfono e Internet en el municipio onubense de Encinasola).

Por su interés destacamos la consulta que nos realizó una señora de Sevilla que durante el estado de alarma, y permaneciendo cerradas todas las oficinas de atención presencial de los servicios sociales quería comunicarse con ellos para solicitar alimentos básicos. La única opción que tenía habilitada era la comunicación a través del servicio 010 del Ayuntamiento de Sevilla. Su sorpresa fue que este servicio no es gratuito y no viene incluido en la tarifa de su operadora, por lo que, aun sin ingresos tuvo que abonar más de 40 euros por llamar a través de este servicio. Esto no ocurre en todos los Ayuntamientos que prestan servicios a través del 010 ya que, por ejemplo en Málaga, el servicio es gratuito.

Otro tema muy recurrente este año ha sido la negativa de las empresas y entidades comerciales a devolver las cantidades abonadas por sus clientes por servicios que no se pudieron utilizar por la situación de confinamiento o declaración del estado de alarma. Por ejemplo, un ciudadano barcelonés nos trasladaba que había adquirido entradas para La Alhambra a una agencia de turismo; al no poder visitar la ciudad por el confinamiento de ciudades en Cataluña, había solicitado la devolución de la cantidad abonada por esa entrada y la compañía de turismo se había negado a su devolución.

También nos han estado llegando consultas relativas a la negativa de devolución de billetes de avión o a la devolución del dinero abonado por un curso de inmersión lingüística por parte de una agencia de viajes, viajes

¹⁷ <https://www.defensordelpuebloandaluz.es/investigamos-la-demora-en-la-resolucion-de-pensiones-no-contributivas-en-la-provincias-de-sevilla-y>

de curso, etc. Esta situación las derivamos hacia Consumo Responde que ha elaborado un buen catálogo de respuestas.

3.4. La promoción de la presencia de la Institución en todo el territorio andaluz. Una Institución cercana a los ciudadanos

Uno de los objetivos que se planteó el Defensor del Pueblo Andaluz al inicio de su primer mandato fue aumentar nuestro conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

Constatamos la necesidad de muchas personas, entidades y asociaciones de ser atendidas personalmente cuando exponen una problemática que consideran importante y la dificultad de muchas de ellas de desplazarse hasta Sevilla para exponer sus problemas de manera directa.

Por eso la idea es acercarnos nosotros a las localidades, como expuso el Defensor en la visita a Rota, lo que intentamos es *"que me conozcan, que sepan qué hacemos, en qué trabajamos. La cercanía que pido es la que traigo como objetivo"*.

En nuestras visitas hemos comprobado que muchas personas que se han acercado a nuestra sede itinerante no hubieran hecho uso de nuestra Institución si no nos hubiéramos desplazado a su municipio. En algunas localidades hemos superado en un día el número de personas de ese municipio que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la Institución.

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, permiten a nuestra Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relaciona.

Desgraciadamente en este año 2020 y debido a las restricciones a la movilidad motivadas por la pandemia las visitas de la Oficina de Información y Atención a la ciudadanía se han visto reducidas a dos desplazamientos que pasamos a relatar.

3.4.1. Visita a Rota y Sanlúcar de Barrameda (Enero de 2020)

Los días 30 y 31 de Enero trasladamos nuestra oficina itinerante a las localidades de Rota y Sanlúcar de Barrameda en la provincia de Cádiz.

En dichas visitas tuvimos oportunidad de desarrollar un acercamiento a la ciudadanía, a las Instituciones y a las asociaciones y trabajadores sociales de dichas localidades.

El alcalde de la ciudad, Javier Ruiz, recibió a primera hora al Defensor del Pueblo Andaluz en el Palacio Municipal Castillo de Luna, donde el Defensor firmó en el Libro de Honor del Ayuntamiento y mantuvo una reunión con portavoces y demás miembros de la Corporación local. El alcalde se mostró "encantado" por la visita del Defensor del Pueblo y por *"poder colaborar con esta institución en esta iniciativa que acerca la oficina y sus servicios a los ciudadanos de Rota"*. En dicho encuentro se abordaron "medidas para hacer más fluida la comunicación entre los servicios técnicos de ambas instituciones y estrechar la colaboración para responder a los vecinos en quejas y asuntos relacionados con la convivencia o mantener el equilibrio entre el derecho al descanso y al ocio".

Por su parte, el Defensor del Pueblo manifestó su satisfacción, dada *"la buena disposición del alcalde y del Ayuntamiento por la difusión que han dado a esta visita, que ha tenido una gran respuesta por parte de la ciudadanía, siendo Rota uno de los municipios que más citas ha concertado en esta ronda de visitas que estamos llevando por las localidades"*.