



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

...

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).

...

#### 1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

...

Algunas de las quejas recibidas relacionadas con la actuación de la administración de consumo han puesto de manifiesto las incidencias producidas por la declaración del estado de alarma en la prestación del servicio por parte de las OMIC.

Así ocurrió en la queja 20/3899 con respecto a la OMIC de Sevilla, o en la queja 20/6256 con respecto a la OMIC de El Puerto de Santa María, si bien la explicación facilitada por ambos Ayuntamientos resultó justificada en cuanto a las causas de las incidencias y su adecuada corrección.

...

### 1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

#### 1.13.1. Introducción

...

En este sentido, se sigue apreciando también una creciente conciencia ciudadana en relación con la **salubridad ambiental** y, en línea con ello, es constante la recepción de quejas relacionadas con vertidos no autorizados; con la inadecuada ubicación de contenedores; con deficiencias en la limpieza viaria; o con el mal funcionamiento de puntos limpios.



Como ejemplo podemos citar la queja 20/3555, que recibimos en relación con el deficiente funcionamiento del punto limpio ubicado en la localidad granadina de Monachil, del que se denunciaba su cierre desde hacía más de diecisiete meses; o las quejas que recibimos por deficiencias de los puntos limpios de Torrox (Málaga) y de Canjáyar (Almería).

...

## 1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

### 1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente

#### 1.13.2.1.1. Contaminación acústica

Un año más, pese a la singularidad del año 2020 con la crisis sanitaria de la COVID-19 y la restricción de derechos de la ciudadanía decretada por el estado de alarma, el cierre de actividades esenciales, la reducción de horarios y el confinamiento domiciliario, **la contaminación acústica, en sus distintas formas de manifestación y focos emisores, es de largo la materia de la que se reciben más quejas en el área de sostenibilidad y medioambiente.**

Un ejemplo de ello es la queja 20/0077, que recibimos antes de la declaración del estado de alarma del mes de marzo de 2020, y con la que un vecino de la ciudad de Sevilla nos trasladaba que en el entorno de su domicilio se ubicaba un bar de copas que había instalado en una azotea una terraza exterior, tanto para servir a los clientes habituales como para organizar eventos y fiestas, *"lo cual causa graves molestias a las viviendas colindantes, por los ruidos que genera la barra del bar y los propios clientes (vocerío, gritos, cante) hasta altas horas de la madrugada"*.

Había denunciado esta situación en la policía local de Sevilla que, personada en el establecimiento, había levantado acta de denuncia advirtiendo del desarrollo de una actividad de bar con música y de actuaciones en directo en la terraza, así como de la imposibilidad de conocer qué tipo de licencia y/o declaración responsable habían presentado los titulares, llegándose incluso posteriormente al precinto por graves deficiencias en materia de seguridad, pero cuatro días después había vuelto a abrir con la misma incidencia acústica.

Habiéndose tramitado expediente administrativo en el Ayuntamiento de Sevilla, se resolvió que la declaración responsable presentada en su momento para este local no había surtido efectos, pese a lo cual la actividad seguía desarrollándose con absoluta normalidad, habiendo incluso sido denunciada formalmente por la Policía local y en otras tantas ocasiones por las personas residentes en el entorno.

Admitimos a trámite la queja porque decía el promotor que *"Ante esta situación, el Ayuntamiento de Sevilla no ha adoptado ninguna medida, permitiendo que se instale la terraza exterior de un bar en una azotea rodeada de viviendas, a pesar de ser ilegalizable esta actividad y generar todo tipo de molestias a los vecinos colindantes"*

Solicitado el preceptivo informe al Ayuntamiento de Sevilla, a fecha de cierre de este informe anual seguimos a la espera de recibir la respuesta, por lo que el expediente sigue abierto.

Relacionado también con **ruidos de actividades hosteleras**, tramitamos el expediente de la **queja 20/3533**, con el que una vecina de Alcalá de Guadaíra, Sevilla, se lamentaba de que en su momento había denunciado en el Ayuntamiento el ruido generado por el extractor de humos de un establecimiento hostelero colindante y que tras la tramitación administrativa pertinente se le había notificado una resolución municipal por la que se adoptaba la clausura temporal de la actividad hasta que se adoptasen determinadas medidas correctoras. Sin embargo, el establecimiento seguía funcionando sin adoptar tales medidas, lo que motivó la queja en esta Institución.

Admitida a trámite la queja e interesado el preceptivo informe del Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra, al que nos dirigimos en varias ocasiones, fuimos informados por la propia promotora de la queja de que el problema había quedado solventado con el arreglo de la campana extractora y la realización de una medición acústica en su domicilio. Con ello, dimos por terminadas nuestras actuaciones y así lo comunicamos al Ayuntamiento de Alcalá de Guadaíra.