



1.3. Dependencia y Servicios sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.4. Personas mayores

1.3.2.4.1. Mayores en otras materias

1.3.2.4.1.1. Servicios de interés general y consumo

Debemos comenzar este subapartado reseñando la aprobación de una nueva normativa que nos parece especialmente relevante en relación al ámbito que nos ocupa, y cuya publicación se ha producido coincidiendo con la redacción de este Informe.

Nos referimos al Real Decreto 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad de la que damos cuenta en el apartado de Servicios de interés general y consumo de este Informe (ENLACE)

Este Real Decreto-ley considera que las personas mayores constituyen uno de los colectivos sociales que presenta situaciones de vulnerabilidad que lo hacen acreedor de un régimen de especial protección en sus relaciones de consumo. Así, en la exposición de motivos de la norma se señala lo siguiente:

«Las personas mayores son uno de los grupos más numerosos de consumidores en España. Según los datos provisionales del Instituto Nacional de Estadística (INE) de enero de 2020, hay 9 278 923 personas de 65 o más años para un total de población española de 47 332 614, lo que supone un 19,6 % del total de la población. En muchas ocasiones, factores que pueden estar asociados a la edad, como el estado de salud, el desfase generacional o el nivel sociocultural, influyen en la posibilidad de las personas mayores para desenvolverse como personas consumidoras en igualdad de condiciones, principalmente en la sociedad de la información actual. Además, las personas mayores enfrentan en ocasiones barreras relacionadas con la forma en que se genera o proporciona la información en las relaciones de consumo, incrementándose el riesgo de que puedan ser inducidas a error, así como barreras relacionadas con prejuicios y estereotipos asociados a la edad. Este desfase generacional que puede afectar a sus relaciones de consumo se observa, por ejemplo, respecto al consumo on line, puesto que el uso de internet de forma frecuente por personas de entre 65 y 74 años se sitúa por debajo del 60 %, muy lejos del 83,1 % del total de la población mayor de 16 años, de acuerdo con datos del INE.»

Entrando ya en la dación de cuentas de las quejas tramitadas en 2020 que afectaban especialmente a las personas mayores, debemos señalar que, en el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro eléctrico**, debemos destacar durante 2020 las quejas denunciando los problemas de personas mayores para renovar o solicitar el bono social.

Tal fue el caso planteado en la queja 20/452 cuyo promotor mostraba su indignación por las dificultades que conllevaba para su padre, con 87 años, atender los requerimientos de Endesa para renovar su bono social eléctrico. Según relataba, su padre había recibido un correo instándole a renovar el bono social en un plazo de 15 días, indicándole que podía hacer la gestión "a través de su correo electrónico, apartado de correos web y app o en sus oficinas, que en nuestro caso la más cercana está en Martos a 11 km de su domicilio". Además, "debía rellenar un formulario que tenía que recoger en sus oficinas o descargarlo de su web, e ir al ayuntamiento a pedir un certificado de empadronamiento".

Concluía el interesado su queja manifestando lo siguiente: "Mire a las personas que va dirigido esta ínfima cantidad de ayuda son personas mayores muchas de ellas solas, sin movilidad sin defensa ninguna y el cachondeo de personas vulnerables, es dantesco que pongan todas estas zancadillas, mi padre tiene 87 años y así la mayoría creo que con una fe de vida en un sobre de vuelta correo sería suficiente cada año".

Solicitamos al interesado que nos aportase datos que eran necesarios para ayudarlo a solucionar el problema, pero, tras varios intentos fallidos de contactar con él, hubimos de dar por concluida nuestra intervención. Creemos que el problema finalmente se solucionó tras realizar el promotor de la queja las



15. Servicios de interés general y consumo

gestiones oportunas y creemos también que el objeto principal de la queja no era otro que poner de manifiesto las dificultades que afrontan las personas mayores para cumplimentar unas gestiones tan complejas como las requeridas para la solicitud o renovación del bono social.

Una situación similar fue la planteada en la queja 20/6695, cuyo promotor nos decía lo siguiente: "El día 28-05-2020 y el 29-05-2020 mandé dos correos electrónicos solicitando la renovación del Bono Social para mi madre. Sin que recibiera contestación alguna. A primeros de Septiembre con el recibo de la luz recibe una indicación de que no había solicitado la renovación, y vuelvo a enviar la documentación y este pasado 28 de septiembre recibe una misiva solicitando un certificado del registro civil, al cual llama y comunica por la situación actual del covid. Mi madre vive sola y el año pasado tuvo que recurrir a los servicios de la oficina del consumidor porque le decían desde Endesa que con ella vivía más gente. Y ningunos de mis hermanos vive con ella, ya que residen en localidades distintas y yo en otra dirección. Y cuando llama a Atten Clientes le dice que remita los carnet de sus hijos. A ver si a ustedes le hacen caso y no molestan a personas mayores"

También en este caso el problema se solucionó finalmente, tras las gestiones realizadas por el promotor de la queja.

El problema planteado en la queja 20/483 traía causa del excesivo retraso en dar de alta el suministro eléctrico. Los afectados eran un matrimonio de personas mayores (80 años) que llevaban dos meses intentando que se hiciera efectivo el enganche de la luz en su vivienda sin conseguirlo, lo que les obligaba a abandonar la misma por las noches y refugiarse en casa de un amigo, dada la imposibilidad de calentar la casa para soportar el frío nocturno.

El problema se solucionó finalmente y los interesados escribieron expresando su alegría por poder utilizar finalmente sus electrodomésticos y volver a hacer vida normal en su hogar.

En la queja 20/1659 su promotora nos denunciaba el corte de suministro padecido por sus padres, ya mayores, sin previo aviso y sin especificar la causa. Tras innumerables gestiones les comunicaron que existía un expediente por fraude, sin aportarles la documentación acreditativa, ni las pruebas existentes, indicándoles que debían avisar a un electricista para que arreglase la instalación.

Así lo hicieron y el electricista redactó un informe acreditando que no existía fraude alguno, sino únicamente unos cables sin conexión provenientes de una obra antigua. Trasladada esta información a Endesa le indicaron que el expediente se había resuelto favorablemente y que procederían a restablecer el suministro. Sin embargo, los técnicos tardaron 15 días en ir a arreglar la instalación y dejaron la misma en malas condiciones, sin que en ningún momento Endesa les facilitase una explicación de lo ocurrido o asumiera alguna responsabilidad por el tiempo que habían estado sin suministro.

Nuestras gestiones en este caso estuvieron orientadas a pedir una explicación de Endesa sobre lo ocurrido, interesar una respuesta adecuada a las reclamaciones de los interesados y conseguir que dejaran la instalación en las debidas condiciones.

No podemos dejar de reseñar aquí las numerosas quejas recibidas como consecuencia de los cortes de luz que se producen en determinadas poblaciones, por averías o deficiencias en las instalaciones, y cuya frecuencia y reiteración provocan la desesperación de los vecinos y graves perjuicios a los mismos, especialmente a las personas mayores y enfermas.

Tal ha sido el caso de la queja 20/100, referida al municipio granadino de Chauchina; la queja 20/0750, que afectaba al municipio almeriense de Berja; la queja 20/1463, relativa al municipio sevillano de Cantillana; la queja 20/2559, afectante al municipio onubense de Niebla; y la queja 20/3235, relativa al municipio de Beas en Huelva.

Un buen ejemplo de este tipo de problemas lo encontramos en la queja 20/0100, remitida por un vecino de Chauchina que solicitaba nuestra intervención ante los reiterados cortes de luz que venían sufriendo a diario en la localidad. Según relataba, desde hacía más de un mes se producían continuos cortes de luz desde las 19:00 hasta las 21:00, ocasionándose importante averías a los electrodomésticos y perjuicios



a la población. Nos trasladaba el hartazgo vecinal y su pesar por los mayores, que se pasaban a oscuras durante más de una hora y con frío.

Nos decía que sus gestiones habían resultado infructuosas ya que “desde el Ayuntamiento nos remiten a Endesa y esta nos dice que acudamos al Ayuntamiento, pero no se ofrece solución alguna”.

Solicitados los oportunos informes a Endesa y al Ayuntamiento pudimos conocer que se habían realizado las reparaciones correspondientes y que se había normalizado el suministro de luz, lo que nos permitió poner fin a nuestra intervención.

En relación con los **servicios de suministro de agua**, consideramos de interés reseñar las siguientes quejas:

- Queja 20/1616, cuyo promotor nos decía que tenía 82 años y que su mujer había fallecido poco antes. Relataba que, debido a problemas de enfermedad, mantenía una deuda con ARCGISA, cuyo pago fraccionado en 18 mensualidades se acordó en junio de 2019. Según afirmaba, no se le concedió, pese a solicitarlo, un fraccionamiento de hasta 48 mensualidades por superar la unidad familiar los límites de renta (1,5 IPREM), ya que el total de ingresos de la unidad familiar era de 1513 euros. Sin embargo, tras la muerte de su mujer, sus ingresos se habían visto reducidos a 991 euros y debía atender a numerosos gastos. Según reconocía, había dejado de pagar los recibos correspondientes al segundo y tercer trimestre de 2019.

Había solicitado que se incluyeran dichos recibos en el fraccionamiento de pago y que se aumentase este a 48 mensualidades, aportando informe de Servicios Sociales que avalaba dicha solicitud. Sin embargo, dicha petición no había sido atendida.

Admitida la queja a trámite, se solicitó informe al Ayuntamiento y también a la empresa de agua, a la que pedimos expresamente información relativa a la posibilidad de atender la solicitud formulada por el interesado. Asimismo, le indicamos que nos interesaba conocer si resultaba posible que se acogiera de modo urgente a las bonificaciones previstas para clientes (10 % en primer bloque de abastecimiento) y para pensionistas (50 % para determinados consumos). Solicitando que nos indicaran si se hubiera tramitado tal solicitud con anterioridad y hubiese perdido el derecho.

Finalmente señalamos a la empresa que habíamos observado que las facturas correspondientes al segundo y tercer trimestre de 2019 registraban consumos elevados, lo que se le trasladaba a los efectos de si fuera posible orientar y/o facilitar al interesado un estudio de las circunstancias de consumo de la vivienda, por si estuvieran relacionadas con deficiencias en las instalaciones interiores y/o en el contador.

Recibidos los informes interesados hemos podido comprobar la existencia de discrepancias entre la información económica facilitada por la persona promotora de la queja y la acreditada por los organismos interpellados, resultando que los ingresos de la unidad familiar son superiores a los reseñados en el escrito de queja, del mismo modo que son superiores las cantidades adeudadas y no pagadas. Por último, hemos podido conocer que podría existir una derivación irregular en el suministro que incluiría una segunda vivienda, lo que podría explicar los consumos tan elevados registrados.

De confirmarse la información recabada, procederemos a archivar el expediente de queja.

- Queja 20/3224, promovía esta queja un matrimonio octogenario que se había encontrado con la sorpresa de unas facturas por un importe muy elevado como consecuencia, al parecer, de una fuga de agua no detectada. Lamentaban los interesados que la empresa de agua no les hubiese advertido con antelación del consumo excesivo, lo que les hubiera permitido solucionar la avería sin generar una facturación tan elevada. Asimismo, demandaban una minoración del importe de la deuda que consideraba excesivo e inasumible.

La queja ha sido admitida a trámite y se ha pedido un informe al Ayuntamiento, como gestor del servicio, solicitando lo siguiente:

“-motivos por lo que no se habría comunicado al usuario el registro de consumo excesivo detectado en la facturación correspondiente al 4º trimestre de 2019 (213m³),



15. Servicios de interés general y consumo

- posibilidad de reducir la cuota variable de saneamiento, teniendo en cuenta que el agua se habría vertido al terreno y no a la red de saneamiento,

- trámites para la liquidación de la cuota variable del canon de mejora autonómico aplicando las previsiones para casos de fuga del artículo 87.4 de la Ley de Aguas de Andalucía (apartado añadido por la Disposición Final Séptima de la Ley 5/2017, de 5 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018)."

La queja aún se encuentra en tramitación.

- Queja 20/8127, en un escrito recibido recientemente se nos decía lo siguiente: "Mi madre ha tenido un salidero oculto en el baño y Emasesa no se hace cargo de los gastos del consumo del salidero que ascienden a 1088,72 €, a pesar de entregar toda la documentación en regla, ya que su política según cuentan es de pagar 3 salideros en un periodo de 10 años. Y que podemos hacer para remediarlo antes de que ocurra si la avería se produce en las tuberías ocultas, el piso es viejo está situado en un barrio humilde, mi madre tiene 75 años y es pensionista con una paga de viudedad de apenas 700 €, no puede afrontar dicho pago ni a cuotas mensuales porque no tendría ni para comer. Apelo a la buena voluntad humana para una ciudadana honrada que debería vivir sus avanzados años tranquila".

Actualmente estamos recabando de la interesada la documentación necesaria para tramitar la queja ante Emasesa.

Por lo que se refiere a los **servicios de telecomunicaciones** podemos reseñar las siguientes quejas:

- Queja 20/0587, nos decía la promotora que su madre con 83 años y convaleciente de una intervención quirúrgica, se veía imposibilitada de utilizar el servicio de teleasistencia porque dicho servicio precisa para su funcionamiento de una línea de telefonía fija y la misma 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, la misma nos comunicó que la incidencia había quedado solucionada y la línea fija restablecida, no obstante lo cual el cliente había optado por darse de baja en la compañía.

- Queja 20/6966 y queja 20/7038, ambas quejas denunciaban el problema que suponía para las personas mayores, que residían en una barriada de Alhaurín de la Torre y disponían del servicio de teleasistencia, los continuos cortes que padecía el servicio de telefonía fija como consecuencia de los repetidos robos del cableado de cobre.

Los interesados planteaban como opción alternativa la instalación de fibra óptica. No obstante, la empresa suministradora alegaba que tal opción no estaba incluida en el servicio universal, aparte de no solucionar el problema de la teleasistencia, ya que dicho servicio precisaba de una línea telefónica fija para su funcionamiento.

Por lo que se refiere a los **servicios financieros**, podemos reseñar las siguientes quejas:

- Queja 20/4096, en la que nos denunciaban el abuso de unos comerciales hacía una persona mayor con sus capacidades disminuidas. El escrito de queja relataba lo sucedido de la siguiente manera: "Persona mayor (80 años) con incapacidad permanente absoluta por ENFERMEDAD MENTAL GRAVE (sent. judicial). Le vendieron en su domicilio con técnicas de marketing agresivo una maquina de presoterapia (producto de salud) totalmente contraindicada para sus múltiples dolencias sin advertirle de los efectos secundarios ni contraindicaciones y con un albarán de compra totalmente irregular (el precio de la compra fue puesto a bolígrafo por el comercial DESPUÉS de la firma de la cliente, con lo que esta NUNCA supo al firmar, ni al irse el comercial, ni la cantidad total de la compra, ni las condiciones de financiación".

Los promotores de la queja relataban que, tras interponer las oportunas reclamaciones habían conseguido anular el contrato de venta y que la empresa les restituyera las cantidades entregadas a cuenta, no obstante al haberse financiado la compra para su pago a plazos, estaban teniendo serios problemas para conseguir que la financiera anulara el acuerdo de financiación.



15. Servicios de interés general y consumo

Finalmente el problema se solucionó al acceder la financiera a anular el contrato.

- Queja 20/6361 y queja 20/8174, ambas quejas plantean el problema que supone para algunas personas mayores, especialmente si padecen enfermedades que les dificultan la movilidad, la exigencia de acreditar su pervivencia ante la entidad financiera donde tienen domiciliado el cobro de su pensión, para poder seguir percibiendo la misma.

Especialmente ilustrativa del problema era el relato que nos ofrecía la promotora de la queja 20/6361: "Mis padres son personas mayores (83 y 82 años). La Caixa les pide el control de presencia en sus oficinas para poder cobrar sus pensiones cada seis meses aproximadamente. (...), mi padre se encuentra en cama y con casi inexistente capacidad de comunicación verbal pues padece ictus lacunares. (...) Mi madre entre su múltiples afecciones destaco que es diabética, padece broncoestasia y es enferma de alzheimer. Son personas dependientes (Grado III y II de la Ley de Dependencia). Realmente no están en condiciones para poder realizar desplazamientos de manera autónoma, ni al banco ni a ningún otro sitio. Además, ¿creen que en la situación actual de pandemia mundial, están en condiciones para ir presencialmente al banco para demostrar que siguen vivos y que pueden seguir cobrando sus pensiones?".

Las alternativas que la entidad financiera ofrecía para evitar que tuvieran que acudir los padres a la sucursal bancaria pasaban por aportar una "fe de vida" documento que requería de la previa obtención de informes médicos actualizados y la posterior solicitud al registro civil que debía hacerse de forma presencial. Ambas gestiones conllevaban la misma dificultad y problemática que el desplazamiento a la entidad financiera, por lo que no solventaban el problema, simplemente derivaban el mismo a la posible intervención de algún familiar o allegado que quisiese y pudiese hacer las gestiones.

La interesada se preguntaba si no era posible encontrar otra forma de acreditar la pervivencia de sus padres, como podría ser una llamada telefónica o una videoconferencia.

Analizado el asunto planteado comprobamos que la normativa de la que deriva esta exigencia, art. 17 Orden de 22 de febrero de 1996 para la aplicación y desarrollo del Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1391/1995, de 4 de agosto, estipula lo siguiente en sus apartados 1, b) y 5:

«17.1.b) (...) Cuenta corriente o libreta de ahorro ordinarias, de titularidad del perceptor, que podrá ser individual o conjunta, figurando el beneficiario o, en su caso, su representante legal como uno de sus titulares. En este supuesto, la entidad financiera deberá hacerse responsable de la devolución a la Tesorería General de la Seguridad Social de las mensualidades que pudieran abonarse, correspondientes al mes o meses siguientes al de la fecha de extinción, por fallecimiento, del derecho a la prestación de que se trate, sin perjuicio del derecho de la entidad financiera a repetir el importe de las prestaciones devueltas a la Tesorería General de la Seguridad Social de quienes las hubieren percibido indebidamente. Todo ello se entiende sin perjuicio asimismo del derecho de la Seguridad Social a descontar el importe de las prestaciones indebidamente percibidas o a exigir su reintegro directamente de quienes las hubieren percibido indebidamente en los términos establecidos con carácter general, con los efectos procedentes respecto de la entidad financiera que las hubiere devuelto a la Tesorería General

17.5. Las entidades financieras pagadoras comunicarán a la correspondiente entidad gestora, al menos una vez al año, la pervivencia de los titulares de aquellas pensiones y demás prestaciones periódicas que vengán satisfaciendo mediante abonos en cuenta. A estos efectos, la entidad pagadora podrá solicitar de la respectiva Dirección Provincial de la Tesorería General de la Seguridad Social que esta requiera a la totalidad o parte de los titulares a quienes se hagan abonos en cuenta que acrediten dicha pervivencia».

Ciertamente de los preceptos transcritos se deduce que la entidad financiera asume un riesgo frente a la seguridad social en caso de no comprobar la pervivencia del perceptor de la pensión, aunque posteriormente pueda repercutir dicha responsabilidad accionando contra la persona responsable de la percepción fraudulenta. Esto explica el rigor de alguna entidad financiera en la exigencia de tal acreditación.

No obstante, una somera búsqueda de información en Internet nos permite comprobar que varias entidades financieras han optado por no ser excesivamente rigurosas en la exigencia de esta acreditación,



15. Servicios de interés general y consumo

ya sea aceptando fórmulas alternativas, como la llamada telefónica, o, simplemente, confiando en la honradez de su clientela.

Creemos que el problema planteado en esta queja es real y que habría que buscar alternativas válidas que facilitasen el cumplimiento de esta obligación a las personas mayores sin necesidad de que las mismas tuvieran que realizar desplazamientos a las entidades financieras, ni debieran depender del favor de terceras personas.

- Queja 20/6600 y queja 20/6816. En ambas se denunciaba el mismo problema: el cierre de una sucursal bancaria en un pequeño municipio de la provincia de Granada y las consecuencias que de dicha decisión se derivaban para los vecinos del municipio.

Es un asunto que hay que enmarcar en una problemática mayor, cual es la despoblación rural, ya que el cierre de servicios como el que prestan las sucursales bancarias es, a la vez, causa y efecto de la despoblación creciente a que se ven sometidos numerosos municipios rurales de Andalucía.

La progresiva pérdida de actividades y servicios, tanto públicos como privados, es una de las razones por las que muchas personas deciden abandonar sus municipios de residencia y trasladarse a otros de mayor relevancia poblacional, donde estos servicios y actividades se mantienen y se prestan adecuadamente.

La exclusión financiera de los municipios rurales provocada por el cierre progresivo de las sucursales bancarias, afecta especialmente a las personas mayores ya que son un colectivo que tiene especiales dificultades para adaptarse a las exigencias de la banca on line, que constituye la principal alternativa a los servicios bancarios presenciales.

Así se ponía de manifiesto en la queja recibida, que incidía en las repercusiones que la decisión de cierre tenía para las personas mayores que residían en el pueblo, en su mayoría pensionistas, con dificultades para desplazarse a las sucursales más próximas ubicadas en otros municipios.

Admitida a trámite la queja estamos a la espera de que la entidad financiera de respuesta a nuestra petición de colaboración para encontrar una solución al problema planteado.

En materia de **consumo** podemos destacar la queja 20/2425, queja 20/6101 y queja 20/6467, todas ellas remitidas por personas de avanzada edad y relacionadas con una misma problemática: la anulación de viajes programados como consecuencia de las restricciones a los desplazamientos derivados de la pandemia. El motivo de las quejas no era otro que las dificultades encontradas para conseguir que las empresas gestoras del viaje accediesen a la devolución de las cantidades previamente abonadas.

Se trata de asuntos en los que las posibilidades de intervención de esta Institución son muy limitadas ya que se trata de conflicto suscitados entre particulares, la empresa en cuestión -normalmente una agencia de viaje o una compañía aérea- y las personas reclamantes. Nuestra intervención queda supeditada a la supervisión de la actuación realizadas por la Administración de consumo radicada en Andalucía, siempre que se haya instado la misma mediante la presentación de las oportunas reclamaciones. De no ser así, debemos limitar nuestra actuación a trasladar a las personas promotoras de las quejas la información oportuna sobre como ejercitar sus derechos y presentar reclamaciones en función de cual sea el asunto planteado.

No queremos concluir este subapartado sin reseñar en el mismo dos quejas que han planteado una problemática que nos parece de especial trascendencia y que se está convirtiendo en uno de los principales factores de exclusión social: la **brecha digital**. Un problema creciente, que afecta de modo muy particular y directo a las personas mayores y que se ha puesto especialmente de manifiesto durante el periodo de confinamiento domiciliario obligado por la declaración del estado de alarma.

En efecto, si algo ha puesto de relieve este periodo de confinamiento es la necesidad de replantearnos la consideración de los servicios de telecomunicaciones como meros servicios de interés general y comenzar a pensar en los mismos como servicios básicos, en la medida en que **se han convertido en instrumento indispensable para el acceso y el disfrute de derechos fundamentales** como la educación, la salud o el trabajo. La **brecha digital** afecta a importantes colectivos sociales y les impide o, cuando menos



15. Servicios de interés general y consumo

les dificulta, el acceso y disfrute de los servicios de telecomunicaciones y, lo que es aún más grave, el adecuado ejercicio de los derechos fundamentales asociados al uso de las nuevas tecnologías.

No se trata solo de personas con carencias educativas o dificultades para el manejo de tecnologías complejas, sino también de muchas personas que por su edad o por decisión personal no han adquirido las habilidades digitales que exige el manejo de las actuales tecnologías de la comunicación y la información.

Nos parece importante destacar en este subapartado algunas de las quejas y consultas recibidas durante el confinamiento que ponen de manifiesto la trascendencia de la brecha digital y su especial incidencia en las personas de mayor edad.

Tal es el caso que planteaba en la queja 20/6541 un señor de avanzada edad que precisaba hacer unas gestiones en la hacienda municipal para evitar la imposición de unos recargos de cuantía considerable y no conseguía su objetivo pese a haberse desplazado en varias ocasiones a las dependencias municipales. Allí le negaban el paso y le indicaban que era necesario tener cita previa y que la misma sólo podía obtenerse telemáticamente. Una opción que a este señor le resultaba inalcanzable porque, como señalaba, “ni tengo internet, ni sé manejarlo”.

Asimismo, merece ser reseñada la airada queja que nos trasladaba una persona mayor al conocer el cierre de la sucursal bancaria de su localidad como consecuencia de la COVID-19, que le obligaba a desplazarse hasta el municipio vecino para realizar unas gestiones que habitualmente realizaba presencialmente en su sucursal y que se veía incapaz de realizar de forma telemática, por más que le hubieran insistido en tal opción desde la entidad financiera como alternativa a un desplazamiento que suponía un riesgo para él, al carecer de vehículo propio y ser persona aquejada por una enfermedad crónica.

Debemos concluir reseñando la queja 20/2943, que en alguna medida resume fielmente el problema que estamos denunciando. Fue remitida por la Asociación APDHA, Delegación de Sevilla, denunciando “una nueva causa de exclusión social, especialmente entre la población anciana, la llamada brecha digital”.

Exponía la Asociación su preocupación por haber detectado durante el estado de alarma los siguientes hechos:

“1) Que gran parte de la población anciana está teniendo una dificultad especial para cobrar sus pensiones en sus sucursales bancarias porque, aun habiendo personal en la oficina, no atienden al público y la única opción disponible es vía on line.

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.



15. Servicios de interés general y consumo

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.

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.1. La situación de discapacidad

...

Terminaremos citando como novedad normativa en elaboración, el Anteproyecto de Ley de modificación de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, cuyo texto fue remitido en diciembre a informe del Consejo Consultivo de Andalucía, y que persigue introducir la accesibilidad o, en su defecto, la asistencia a consumidores con discapacidad, en las máquinas expendedoras, suministradoras automáticas o en la modalidad de autoservicio, que vendan bienes que puedan poner en riesgo la seguridad de las personas y, particularmente, combustibles y carburantes; estableciendo sanciones pecuniarias por el uso indebido de la tarjeta de aparcamiento por persona distinta de su titular.

...

1.3.2.5.2. La discapacidad en otras materias

1.3.2.5.2.3. Servicios de interés general y consumo

El Real Decreto 1/2021, de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad considera que las personas con discapacidad constituye uno de los colectivos sociales que presenta situaciones de vulnerabilidad que lo hacen acreedor de un régimen de especial protección en sus relaciones de consumo. Así, en la exposición de motivos de la norma se señala lo siguiente:

«Igualmente es necesario hacer alusión a las personas con discapacidad y cómo puede afectar esta situación a sus relaciones de consumo. De acuerdo con la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia, elaborada por el INE en 2008 (último informe disponible), el número de personas con alguna discapacidad se elevaba a 3 847 900 personas, de las cuales 1 600 000 aproximadamente son menores de 65 años.

Estas personas se pueden encontrar en diferentes situaciones de vulnerabilidad a la hora de desenvolverse en las relaciones de consumo dependiendo de la capacidad de respuesta. En tal sentido, estas personas están más expuestas a la quiebra y vulneración de sus derechos como personas consumidoras, por cuanto en muchas ocasiones el mercado de bienes, productos y servicios carece de condiciones de accesibilidad universal, dificultando su desempeño como consumidores protegidos. Por ejemplo, las personas con discapacidad visual pueden ver impedido el acceso a la información que incorporan las etiquetas de los productos de uso cotidiano.»



15. Servicios de interés general y consumo

Entrando ya en la dación de cuentas de las quejas tramitadas en 2020 que afectaban especialmente a las personas menores, debemos señalar que, en el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro de agua**, debemos destacar durante 2020 las siguientes quejas:

- Queja 20/1042, en la que se nos denunciaba un corte en el suministro sin aviso previo que afectaba a una vivienda en la que residían una persona enferma y dos personas con discapacidad, circunstancia que, según nos indicaba el promotor de la queja, era conocida por la empresa suministradora.

Tras solicitar el oportuno informe al Ayuntamiento y a la empresa suministradora se nos indica por esta última que el corte de suministro se ha realizado previos los avisos correspondientes y que es al Ayuntamiento a quien le corresponde informar sobre las circunstancias sociales de los clientes.

Ante la respuesta recibida nos hemos dirigido al Ayuntamiento para que nos informe sobre la actuación de sus servicios sociales, a la vez que hemos requerido de la empresa de aguas acreditación documental de las comunicaciones de aviso del corte de suministro dirigidas al titular del contrato.

La respuesta recibida del Consistorio se limita a comunicarnos que la empresa de aguas ha informado que el suministro fue restablecido pocos días después del corte tras pagarse la deuda pendiente.

Este informe se encuentra actualmente pendiente de valoración por esta Institución, aunque es evidente que no responde a las cuestiones planteadas.

- Queja 20/6033, en la que una mujer nos pedía ayuda al haberle cortado el suministro de agua la empresa suministradora. Según nos indicaba era una **mujer maltratada, amenazada de muerte** por su ex marido que recientemente había salido de prisión. En busca de protección se había trasladado a un municipio rural donde había ocupado una vivienda desocupada propiedad de un banco, en la que residía con una hija discapacitada y otra que se encontraba en esos momentos embarazada. La interesada pedía ayuda urgente para conseguir disponer de suministro de agua.

Admitida a trámite la queja nos hemos dirigido por dos veces al Ayuntamiento trasladando el problema y pidiendo una respuesta con la mayor urgencia sin que a la fecha de redacción de este Informe hayamos conseguido respuesta alguna del Consistorio.

- Queja 20/2076, en esta queja una asociación dedicada a la defensa de los derechos de la comunidad gitana nos denunciaba la situación de varias familias que habían ocupado unas viviendas en un municipio de la Sierra de Huelva y se encontraban sin suministro de luz y agua. Se pedía la intervención de la Institución por haberse ordenado el confinamiento obligatorio y por contar las familias afectadas con menores y personas con discapacidad.

Nuestras gestiones con las empresas suministradoras de luz y agua no resultaron fructíferas ya que ambas adujeron la inexistencia de contrato y los precedentes de enganches ilegales a la red para negar la posibilidad de una reconexión del suministro. Por su parte el Ayuntamiento se limita a indicar que las familias están siendo atendidas por los servicios sociales en la medida de sus posibilidades, indicando que carecen de medios para sufragar gastos de agua o luz.

En relación con los **servicios financieros** podemos destacar la queja 20/7696, en la que nos denunciaban la estafa a una mujer con un 68 % de discapacidad psíquica por parte de una conocida que la habría inducido a solicitar dos tarjetas de crédito en beneficio propio.

La persona promotora de la queja, familiar de la afectada, manifestaba no comprender cómo la sucursal de la entidad financiera había podido dar un crédito a una persona con tal grado de discapacidad, considerándolo una negligencia bancaria.

Dado que los hechos que nos trasladaban pudieran revestir el carácter de delictivo (estafa), más aconsejamos a la promotora de la queja que formulase la oportuna denuncia ante la Policía o el Juzgado de Guardia detallando los hechos acontecidos y aportando los elementos de prueba de que disponga, a fin de que se instruyeran las correspondientes averiguaciones.



15. Servicios de interés general y consumo

Asimismo, le recomendamos que se asesorase de profesional que ejerciera la abogacía para personarse en el procedimiento que se instruyera o iniciar actuaciones en la vía judicial civil que le permitieran recuperar las cantidades que le habían sido apropiadas indebidamente.

En materia de **consumo** destacar la queja 20/5828, en la que una asociación sin ánimo de lucro, que trabaja desde hace 20 años en la atención a personas con discapacidad intelectual, pedía nuestra ayuda para recuperar las cantidades pagadas, como entregas a cuenta, en concepto de reserva para el alojamiento en un Albergue de Inturjovent, para 60 personas, para las fechas 4 al 13 de abril. Dado que con fecha de 19 de marzo se produjo la declaración del Estado de Alarma, los interesados se dirigieron a Inturjovent para comunicar la cancelación de la reserva debido a la situación existente, solicitando la devolución íntegra del importe abonado.

La propuesta de la Institución que dirige la Red de Albergues de la Junta de Andalucía fue la de retener un 30 % de la cantidad entregada, cantidad que se descontaría del monto total si la asociación hacía uso de los Albergues Inturjovent en el plazo de un año desde el fin del estado de alarma.

La asociación, conocedora de las disposiciones contenidas en el artículo 36.1 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19, que les permitían optar entre aceptar los bonos para hacer uso del albergue en el plazo de un año o exigir la devolución íntegra del dinero depositado, manifestaba haber ejercido la segunda opción y haber requerido a Inturjovent la devolución íntegra de lo abonado en concepto de reserva.

Aducían para justificar su decisión que la situación de alarma provocada por la pandemia había producido la paralización de las actividades de la asociación, provocando una situación económica precaria en la misma, por lo que necesitaba la transferencia inmediata de la cantidad depositada y retenida por Inturjovent.

Asimismo, alegaban la incertidumbre de la situación sanitaria que aconsejaba evitar desplazamientos innecesarios, señalando que, entre las personas discapacitadas integradas en la Asociación, existía población de riesgo a la que se debía proteger en esas circunstancias.

Finalmente nuestra intervención no tuvo necesidad de concretarse ya que el problema se solucionó al aceptar Inturjovent la petición de devolución instada por la asociación.

1.4. Educación

1.4.3. Análisis de las quejas admitidas a trámite. Enseñanzas Universitarias

1.4.3.1. La Universidad andaluza ante el reto de la pandemia

...

Especial referencia tenemos que hacer aquí a la queja 20/3300, iniciada de oficio por esta Institución en relación con la realización de **exámenes en formato no presencial** por parte de las Universidades andaluzas.

Tal y como se expone en dicha queja, los motivos por los que esta Institución consideró oportuno acometer este proceso de evaluación cuando aun se mantenía la situación de confinamiento domiciliario por la declaración del estado de alarma fueron varios: en primer lugar, porque ya se estaban recibiendo quejas relacionadas con esta cuestión, en unos casos por disconformidad con el procedimiento elegido, en otros casos por discrepancia con la forma de aplicar dicho procedimiento en alguna universidad o por parte de algún profesor. También se estaban recibiendo quejas por incidencias específicas ocurridas durante la realización de algún examen (cortes en la conexión wifi, cortes de luz, etc), que generaban incertidumbre en las personas afectadas, tanto por sus consecuencias académicas, como por el desconocimiento acerca de la forma de plantearlas y resolverlas.

...