



“Garantizar la prestación del servicio universal de telecomunicaciones”

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.

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.

...

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).

...

1.12.2.1.4. 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.

En la queja 20/4422 solicitaban nuestra intervención ante una situación delicada transitoria, que el promotor atribuía a la falta de una respuesta adecuada por parte de su entidad financiera. Explicaba que la crisis del 2008 y su deseo de ayudar a la familia le habían conducido a un escenario complicado de acumulación de deudas y asfixia económica, del que le gustaría salir lo antes posible. Para intentar ayudarlo solicitamos a su entidad financiera la posibilidad de atender la petición de negociación formulada por el interesado o, en su caso, ofrecer alternativas que permitiesen una solución.

También la tramitación de la queja 20/2984 se dirigía a facilitar la devolución de la deuda de un préstamo obtenido a través de las tarjetas de crédito, solicitando a la entidad financiera que ofreciera unas cuotas adaptadas a las circunstancias del titular de dichas tarjetas.

La **queja 20/3202** fue presentada por un recluso que quería conocer el organismo que ordenaba el embargo de su cuenta corriente y que se le remitiera al centro penitenciario un extracto de la misma, procediendo la entidad financiera al envío de la documentación solicitada.

Un asunto de especial interés se ponía de manifiesto con ocasión de la queja 20/8174, relativa al **control de vivencia para el cobro de prestaciones de la Seguridad Social**.

La promotora de la queja tenía a sus progenitores con edad avanzada e importante deterioro de salud física y mental. Le daban la opción de aportar una fe de vida para cumplimentar el trámite pero ponía de manifiesto que requería de un informe médico actualizado, trámite que también debía realizar de manera presencial en el centro de salud. Asimismo el trámite ante el Registro Civil para obtención del certificado de fe de vida debía hacerse de manera presencial. En la "era de las tecnologías" no entendía la interesada que se obligase a realizar esta gestión de manera presencial y menos aún tratándose de personas mayores y con las actuales circunstancias de pandemia por el coronavirus.

Consultamos a la entidad la posibilidad de revisar sus decisiones en relación con este asunto, valorando que resultaría oportuna tanto por la orientación actual a la gestión electrónica de trámites como por la necesaria atención que demandan las personas mayores en las circunstancias que venimos atravesando.



...

Otro asunto que ha motivado la presentación de diversas quejas se refería al **cierre de sucursales** o las limitaciones en su funcionamiento con ocasión de la declaración del estado de alarma, tal como explicábamos en el Informe extraordinario sobre *Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19*.

Destacable ha sido la queja vecinal por el cierre de la sucursal del banco Santander en Escúzar (quejas 20/6600 y 20/6816), aún en tramitación.

...

1.12.2.1.5. Servicios de transporte

...

La situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19, y la consecuente declaración del estado de alarma, afectaba al derecho a la movilidad y al transporte en general.

La cancelación de viajes y servicios de transporte aéreo y terrestre motivó muchas quejas; incluso antes de decretarse en nuestro país el estado de alarma ya eran numerosas las quejas y consultas recibidas en relación con viajes programados que se veían afectados por la extensión de la pandemia. Normalmente se atendían facilitando información sobre las vías de reclamación disponibles, así como sobre las diferentes medidas aprobadas por el Gobierno para la protección de los intereses de los consumidores.

Sobre este asunto ya hablábamos en el Informe Especial sobre "Los derechos de la ciudadanía durante la COVID-19", por lo que nos remitimos a lo ya expuesto.

Las restricciones en la oferta de servicios de autobuses motivaron quejas de personas que se vieron perjudicadas por los horarios que estaban en vigor, al ocasionarles dificultades para llegar a tiempo a sus trabajos o a los servicios sanitarios, educativos, etcétera.

La normativa aprobada tras la llamada "*vuelta a la normalidad*" por las distintas administraciones territoriales, para posibilitar los desplazamientos y velar por la seguridad del transporte, protegiendo la salud de trabajadores y viajeros, ha generado también quejas por disconformidad con los criterios empleados para determinar el aforo de los autobuses urbanos.

Así ocurría en la queja 20/6951, de una usuaria de autobuses de Tussam. En este caso, sin embargo, tuvimos que explicar que se estaba aplicando la normativa estatal y autonómica existente y que esta ni siquiera era de aplicación directa a los autobuses urbanos sino meras recomendaciones, que la empresa había acogido como medidas frente a la COVID-19.

En el caso de la queja 20/8543 se ponía de manifiesto la dificultad encontrada en la tramitación electrónica de la renovación de la tarjeta solidaria de Tussam, teniendo que hacer la gestión de modo presencial.

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.

En relación con la actuación de la Dirección General de Consumo durante la pandemia del COVID-19 iniciada el año pasado, hemos de señalar la importante labor informativa desarrollada a través de la web Consumo Responde.

Con ello se ha procurado información de interés para las personas consumidoras relacionadas con el ejercicio de sus derechos como consecuencia de las miles de cancelaciones de servicios y prestaciones