



En el informe recibido se traslada la apuesta de la Junta de Andalucía por *"la implantación de una administración electrónica que cumpla con todas las necesidades impuestas por la normativa y por supuesto con la calidad, seguridad y confianza necesarias ..."* Una apuesta que se ha visto reflejada en *"la creación de la Agencia Digital de Andalucía que permitirá dar respuesta con más agilidad a las necesidades que dicha implantación requiere"*.

La Dirección General de Estrategia Digital, es responsable de una serie de plataformas que prestan servicios de manera horizontal a toda la organización de la Junta de Andalucía.

Entre las estrategias de trabajo nos trasladan que para la plena implementación de la administración electrónica se trabaja con *"los responsables de los procedimientos en mejorar la información que se presta, en hacerla más accesible y en conseguir que, incluso las personas afectadas por la innegable brecha digital y que, dadas las circunstancias, sufrieron la obligación de relacionarse electrónicamente con la Junta de Andalucía, puedan acceder a los sistemas que se ponen a disposición de la Ciudadanía con la misma facilidad que ya lo hacen miles de andaluzas y andaluces"*.

Dentro de las medidas puestas en marcha a raíz de la situación sanitaria descrita son de destacar las siguientes:

- *"Creación e implantación de una herramienta para gestionar comunicaciones electrónicas de forma interna"*.
- *"Incorporación de servicios de consulta de datos"*.
- *"... Apuesta decidida por la automatización y robotización de procesos que ha permitido que se reduzcan las tareas de bajo valor añadido y los tiempos de tramitación en los procesos donde se incorporan...". Una medida con amplio impacto en "la gestión de ayudas y subvenciones, en particular para las empresas y autónomos afectados por la crisis sanitaria y la posterior crisis económica"*.

También nos informan de la impartición de formación a los funcionarios y empleados públicos que mejoren las capacidades tecnológicas de los mismos.

1.14. Servicios de Interés General y Consumo

1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Servicios de interés general

1.14.2.1.1. Energía

...

Siguen reiterándose las quejas por **averías y cortes de luz en barriadas o localidades** (El Jau -Santa Fe-, Chauchina, Pinos Puente, diversos barrios de Sevilla capital, Vejer de la Frontera, Las Lagunetas -Benalup-, Bácor-Olivar, Cogollos de la Vega, Céspedes -Hornachuelos-, Castellar, Los Algarbes -La Carlota-, Siles, Torres de Albánchez), debiendo distinguir entre cortes de luz por deficiencias en las instalaciones o redes eléctricas y cortes de luz relacionados con enganches ilegales asociados a plantaciones ilícitas de marihuana.

Los repetidos cortes de luz que afectaban a los municipios de la comarca de la Sierra Sur de Sevilla fueron objeto de una investigación de oficio en 2020 por parte de esta Institución ([queja 19/7056](#)). No obstante, tras recibir en febrero de 2021 las quejas de algunos Ayuntamientos afectados, solicitábamos de nuevo la colaboración de Endesa a fin de que pudiera informarnos sobre la ejecución de los planes de inversión previstos en la zona. Por otra parte, requerimos nuevamente a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla conocer las medidas que pudiera adoptar a fin de mejorar la calidad del suministro eléctrico.

De acuerdo con la información proporcionada, el Plan de Inversiones para el trienio 2022-2024 incluía observaciones relativas a las incidencias en la calidad del suministro (microcortes por avifauna y agentes atmosféricos, averías por derivaciones particulares) y posibles soluciones (instalaciones de telemandos



y cierre de dos líneas). Igualmente se insistía en agilizar la construcción de la nueva línea eléctrica entre Osuna y El Saucejo de manera que se dispusiera de un doble circuito. Durante 2021 se habrían ejecutado algunas de las medidas, que en pocos meses estarían en explotación, lo que contribuirá a la mejora de la calidad del suministro.

Cuestión bien distinta es la planteada cuando las incidencias en el suministro eléctrico están ocasionadas por casos de fraude asociados con el cultivo de droga (marihuana), a causa de la excesiva potencia demandada por las instalaciones ilegales. Se trata de un problema social muy grave que afecta a miles de personas, que ven vulnerado su derecho a disponer de un suministro eléctrico en su vivienda con unas condiciones mínimas de seguridad y calidad.

Esta situación, que se extiende cada vez a más zonas de Andalucía y no parece encontrar una solución efectiva pese a las medidas adoptadas por las administraciones competentes y la compañía suministradora, afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en estas zonas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico, perjudicando especialmente a las personas mayores y a los menores de edad que ven gravemente afectada su vida cotidiana y el ejercicio de sus derechos más fundamentales por la privación de este suministro tan esencial.

Llevamos años destacando esta problemática en nuestros Informes Anuales, denunciando la **inaceptable vulneración de derechos** que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas.

Este año, lamentablemente, debemos retomar nuestras denuncias y reclamaciones, reseñando **cómo se ha agravado el problema** y exponiendo las actuaciones realizadas desde la Institución, que tratan de ofrecer propuestas para encontrar soluciones efectivas a **una realidad cada vez más s enquistada en nuestra sociedad**.

Así, con independencia de las gestiones realizadas en algunos casos particulares, nos parece importante destacar que, aprovechando la queja 19/2711 -iniciada de oficio para promover soluciones a este problema-, emitíamos en marzo de 2021 un pronunciamiento dirigido a los distintos organismos implicados, relativo a los diversos aspectos que estimamos necesario reforzar.

...

1.14.2.1.3. Servicios financieros

...

Un aspecto que nos sigue preocupando y que observamos tanto en la demanda ciudadana como en la recepción de quejas es el de la **exclusión financiera**. Se trata de una problemática que afecta a importantes colectivos sociales, como es el caso de las personas que viven en zonas rurales con motivo del cierre progresivo de sucursales bancarias; de las personas con discapacidad, por la falta de accesibilidad de algunas sucursales y cajeros; de las personas en situación de precariedad económica, ante la dificultad para asumir los costes derivados del uso de los servicios financieros, incluso los más básicos; o de las personas migrantes.

Especialmente significativo es el problema que afrontan las personas mayores que carecen de habilidades o conocimiento digitales como consecuencia de la progresiva extensión de los servicios financieros telemáticos y la necesidad de hacer uso de los cajeros automáticos para gestiones ordinarias que anteriormente se realizaban en caja.

La **progresiva digitalización de los servicios bancarios**, unida al cierre de sucursales y la reducción en el número de empleados de banca, ha convertido a los servicios financieros en un territorio inhóspito para muchas personas mayores.

Son cada vez más frecuentes las quejas denunciando lo que muchos califican como **"maltrato" hacia las personas mayores por parte de los bancos**. Un maltrato que se concreta en unas prácticas bancarias que consideran perjudiciales y que entienden que tienen por objeto forzarles a pasarse a la banca digital.

Entre las prácticas denunciadas, se incluyen las siguientes: limitación de horarios para sacar dinero en ventanilla o pagar recibos; obligación de concertar cita previa para cualquier gestión bancaria o consulta; reducción del personal de atención al público, lo que genera grandes colas y largas esperas para ser atendido; cobro de comisiones por servicios bancarios que antes eran gratuitos; etc.



Las razones que parecen explicar este "maltrato" de la banca a las personas mayores pueden encontrarse en la necesidad de la banca tradicional de hacer frente a la creciente competencia de las nuevas entidades financieras digitales que ofrecen servicios bancarios con un coste menor, gracias a los ahorros que les supone la gestión del negocio por medios exclusivamente digitales en cuanto a gastos de personal y alquiler de sucursales. La banca tradicional entiende que la única forma de competir con estos nuevos actores del mercado es digitalizando sus servicios y reduciendo sus costes fijos, y ello se traduce en cierre de sucursales y reducción de empleados en los servicios de atención al público.

Asimismo esta incidiendo en este "maltrato" hacia las personas mayores el cambio en el negocio bancario tradicional que hace que **los pequeños ahorradores y las personas con poca actividad financiera estén perdiendo interés como clientes bancarios**. Esto explica en gran medida el incremento en el cobro de comisiones como fórmula para conseguir, por un lado nuevos ingresos en un panorama de tipos de interés muy bajos y, por otro lado, como incentivo para lograr que clientes poco activos domicilien sus nóminas o pensiones, y/o contraten productos financieros como medio para evitar el pago de dichas comisiones.

Sean cuales fueren las razones que explican esta situación, lo cierto es que **las personas mayores se sienten maltratadas por las entidades financieras tradicionales**, y no dudan en exponer su malestar y enfado a través de las quejas que nos remiten.

Tal ha sido el caso en la queja 21/8636, cuyo promotor se dirigía a nosotros en los siguientes términos: *"No puede ser que a personas ya de una edad, que tanto han trabajado por todos y contribuido a nuestro estado de bienestar, se les haga la vida diaria tan difícil. Con tanta restricción de horarios en las entidades financieras. Con un horario de caja que les hace madrugar y en esta época del año pasar frío.*

A primero de año, le sumamos que si quieren "cartilla" serán 75 euros al trimestre, por mantenimiento. Les obligan, para no cobrar comisión de mantenimiento a pagar con tarjeta y hacer gestiones en banca online. Entiendo que son entidades privadas que tienen sus políticas de trabajo. También no es menos cierto que con los impuestos de esas personas que ahora maltratan se reflató mas de una entidad. Lo pongo en su conocimiento para si cabe posibilidad de, al menos, comunicarlo al organismo que corresponda (BANCO DE ESPAÑA). Un saludo y buen día".

Este malestar de las personas mayores por el trato recibido no ha pasado desapercibido para los responsables políticos, especialmente en el ámbito mas cercano al ciudadano, como es el municipal, y esto se ha traducido en **mociones y acuerdos plenarios** de diversos Ayuntamientos denunciando la situación creada y demandando soluciones, especialmente en aquellas localidades afectadas por el problema de la despoblación que se ve agravado por el cierre de sucursales.

Tal ha sido el caso de la queja 21/7734 por la que el Ayuntamiento de Espejo (Córdoba) nos trasladaba el contenido de un acuerdo aprobado por el pleno municipal *"en defensa de un trato mas humano y personalizado de la banca a la ciudadanía de Espejo"*.

El acuerdo plenario, de 30 de septiembre de 2021, se refiere a las incomodidades que viene sufriendo la clientela que acude a las sucursales bancarias de la localidad (colas a la intemperie, largos tiempos de espera), las dificultades que encuentran algunas personas ante la digitalización de los servicios bancarios impuesta como obligación, así como la correlativa imposición de comisiones a quienes no hacen uso de la banca digital. Circunstancias todas ellas que afectan de modo especial a las personas mayores.

Por este motivo el Ayuntamiento instó a las entidades financieras a mejorar la atención que prestan en la localidad, reclamando especialmente un trato más personalizado y humano, así como la adopción de medidas para evitar las esperas.

Expresamente solicita a esta Institución *"que interceda ante las administraciones competentes en defensa de los intereses de los consumidores vulnerables que realizan gestiones bancarias"*.

En términos similares se ha dirigido a nosotros posteriormente el Ayuntamiento de Doña Mencía, también en Córdoba, y los Ayuntamientos de Valle de Abdalajís (Málaga) y, recientemente, Cabra (Córdoba).

Esta Institución viene mostrando su preocupación desde hace tiempo por este fenómeno que ha dado en llamarse "exclusión financiera", como lo demuestra la organización en 2018 de un Seminario



cuyo objeto era poner de manifiesto que no se trataba solo de un problema de cierre de sucursales en el ámbito rural.

Sobre los problemas que supone la progresiva digitalización de servicios -que no solo afecta a los servicios financieros- para aquellas personas que carecen de las habilidades, los conocimientos o los medios para desenvolverse adecuadamente en el mundo digital, hemos hecho mención en el Informe Extraordinario sobre Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19.

Asimismo, el pasado 20 de mayo también tuvimos ocasión de celebrar una Jornada que precisamente llevaba por título "Brecha digital, la nueva exclusión" con objeto de abordar este problema y proponer medidas de solución.

Aunque el problema es complejo y las soluciones se presentan difíciles de encontrar y aplicar, esta Institución seguirá insistiendo en la necesidad de adoptar medidas que impidan que continúe el proceso de exclusión de las personas mayores de los servicios financieros.

...

En cuanto a la comisión por retirada de efectivo en ventanilla, que viene siendo objeto de una fuerte protesta ciudadana, en particular por lo que afecta a las personas mayores, hemos de señalar que hasta el momento no ha sido objeto de queja.

En todo caso, para guiar nuestra posible intervención nos remitimos a las palabras del Departamento de Conducta y Reclamaciones del Banco de España cuando señala que una conducta acorde con las mejores prácticas de las entidades exigiría que pongan a disposición del titular de la cuenta un medio gratuito, accesible y seguro para disposición del efectivo. "*De proceder de otra manera, se estaría cobrando, no por la concreta prestación de un servicio de una determinada forma (la atención en ventanilla), sino por la retirada de efectivo de cuentas en general, restringiéndose su circulación.*

Esta circunstancia, además de obstaculizar el acceso al único medio de pago de curso legal, incide especialmente en la esfera de los colectivos de ciudadanos con menos capacidades digitales (ya sea por razón de edad, condiciones físicas o por cualquier otra razón), para los que no resulta una opción deseada el acceso al efectivo por medios alternativos, como podrían ser el uso de tarjeta en cajeros exteriores o alguna forma de cash-back." (Memoria de Reclamaciones 2020).

1.14.2.1.4. Telefonía e Internet

...

Muy vinculado con la posibilidad de acceso a los servicios de telefonía se encuentra el **abono telefónico**, ya que ofrece una reducción en la cuota de la línea fija para pensionistas con ingresos limitados, asignado a Telefónica como prestadora del servicio universal de telecomunicaciones. Durante los dos últimos años hemos podido conocer que algunas operadoras de telefonía ofrecían paquetes de tarifas sociales para facilitar la conectividad a familias vulnerables.

La propuesta de ampliar el abono telefónico a los paquetes de telefonía ya fue impulsada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMC) en 2017 y en la programación del Gobierno actual se barajaba la posibilidad de incluir en el abono social telefónico las tarifas convergentes de Internet y telefonía, así como el acceso universal a Internet para colectivos vulnerables.

A falta de desarrollo de solicitudes por las Comunidades Autónomas, parece que estas previsiones se concretarán en el programa Único de impulso a la conectividad, para el que se han presupuestado fondos destinados, entre otros, a un bono social que permita contratar o mejorar la conexión a banda ancha fija, con una velocidad mínima de 30 Mbps, para personas o familias identificadas como vulnerables.

Al respecto debemos recordar que esta Institución viene advirtiendo acerca de la falta de universalidad de los servicios de telecomunicaciones, en particular por los problemas de accesibilidad y asequibilidad que presenta para determinados colectivos sociales.

Desarrollamos en el apartado siguiente estos asuntos por la especial relevancia que presentan actualmente, englobados bajo la denominación común de brecha digital.



1.14.2.1.4.1. Brecha digital

Del mismo modo que el confinamiento obligado de la población por la Covid-19 puso de relieve las ventajas y utilidades de pertenecer a la nueva sociedad digital, también nos ha permitido conocer las carencias que presenta la misma y nos ha llevado a atisbar las graves consecuencias que para amplios sectores de la población se derivan de su falta de acceso a las nuevas tecnologías.

Nadie duda hoy de que la **brecha digital es la expresión de una nueva forma de exclusión social** que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad: personas mayores; personas desfavorecidas social o económicamente; personas que viven en zonas rurales aisladas o mal comunicadas; residentes en barriadas desfavorecidas de grandes ciudades; personas migrantes; personas con discapacidad; mujeres maltratadas o con cargas familiares; personas con deficiencias educativas o formativas;...

El acceso a las nuevas tecnologías que conforman la puerta de entrada a la sociedad digital no está al alcance de todos. Los equipos informáticos con acceso a Internet son caros y, aunque los smartphones estén ya en el bolsillo de muchos andaluces, no todos pueden permitirse tener uno, ni todos pueden pagar los costes que implica el uso de todos los recursos de conectividad que ofrecen. Hay muchos hogares que cuentan con ordenadores conectados a Internet, pero siguen existiendo otros hogares donde este recurso resulta inalcanzable y muchos más en los que no es posible disponer de ordenadores suficientes para cubrir las necesidades de unos padres en teletrabajo y unos hijos siguiendo su proceso formativo a distancia.

El porcentaje de personas mayores que carecen de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías es muy elevado, y muchas de ellas ni pueden ni quieren adquirir esas habilidades y reivindican su derecho a seguir ejerciendo sus derechos de forma analógica.

La falta de conectividad es el principal problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios que ofrece la sociedad digital. Las personas sin hogar o en situación de exclusión social difícilmente pueden acceder a un ordenador o hacer uso de medios telemáticos para mejorar su difícil situación y acceder a las ayudas y recursos que precisan. Personas con algún tipo de discapacidad afrontan retos suplementarios para ejercer como ciudadanos digitales.

Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes y entre los que predominan los de personas integradas en grupos o colectivos sociales que ya estaban en situación de exclusión o próximos a caer en ella.

La brecha digital no hace sino ahondar la situación de exclusión de algunos colectivos a los que dificulta ahora el acceso a las herramientas que son precisas para tramitar las ayudas y conseguir los recursos que podrían permitirles para salir de la exclusión o, simplemente, para seguir sobreviviendo.

Pero, además, la brecha digital amenaza con engullir a otros colectivos que no están ahora en situación de exclusión social, pero pueden verse abocados a la misma al ser incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas que se han vuelto indispensables para ejercer en plenitud sus derechos y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

La preocupación de esta Institución ante las consecuencias que puede tener la brecha digital para la sociedad presente y futura nos llevó a organizar el 20 de mayo de 2021 una **Jornada de debate y reflexión** bajo el título "**Brecha digital. La nueva exclusión**", que contó con la participación de expertos y representantes de la Universidad y la Administración, y nos permitió abordar en detalle las múltiples manifestaciones de esta nueva realidad y debatir acerca de las medidas y soluciones para enfrentarla.

Entre las propuestas que fueron objeto de debate se incluyeron las que esta Institución expuso con ocasión del Informe Extraordinario presentado ante el Parlamento de Andalucía bajo el título "**Derechos de la ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia**".

Dichas **propuestas** iban destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas e incluían, como primera medida a adoptar, **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital.**

...