



15. Servicios de interés general y consumo

Tras contactar con la entidad financiera nos informó la misma que se había acordado mantener una reunión con la interesada a fin de valorar las posibilidades de encontrar una solución satisfactoria.

Finalmente queremos reseñar la queja 21/4131 que recibimos de una vecina de Málaga que hablaba en nombre de las personas que padecen la **enfermedad de Crohn y colitis ulcerosa** para denunciar las dificultades que encontraban estas personas, que por su enfermedad precisaban utilizar con frecuencia servicios higiénicos, para acceder a los mismos cuando se encontraban fuera de sus hogares, por el escaso número de servicios de uso público que existían en la mayoría de las ciudades y por las negativas de los propietarios de algunos establecimientos hosteleros a permitirles hacer uso de sus servicios si no eran clientes de los mismos.

1.6. Igualdad de Género

1.6.1. Introducción

...

Directamente relacionadas con la **prestación de servicios de interés general** se han planteado algunas quejas por mujeres relativas a la prestación del suministro domiciliario de agua potable y situaciones de vulnerabilidad económica y social: riesgos de corte o interrupción de suministro a pesar de situaciones de vulnerabilidad, no concesión de tarifa social, sin agua en la vivienda y desatención de los servicios sociales, etcétera.

...

1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.4. Servicios de interés general y consumo

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro de agua**, debemos reseñar la queja 21/1351, cuya promotora contaba como "tras una separación muy dura después de 30 años de matrimonio" se había quedado a vivir en el domicilio conyugal, del que era titular al 50% por bienes gananciales. Su situación económica era muy precaria y por ello venía siendo usuaria de los servicios sociales, que le ayudaban a pagar gastos esenciales como la factura por suministro de agua, cuando su situación no le permitía afrontar los mismos.

Tras la aprobación de la nueva tarifa social por parte de Emasesa, los servicios sociales le indicaron que debería solicitar su inclusión en la misma para obtener ayuda para el pago de las facturas por suministro de agua. Sin embargo, su solicitud fue denegada por la Empresa alegando las siguientes razones:

"Se le ha denegado por ser propietario/a o usufructuario/a de otro bien inmueble de naturaleza urbana o rústica, además de la vivienda para la cual se solicita la Tarifa Social.

Conforme a vigente Ordenanza reguladora de la Bonificación por Tarifa social, en su artículo 19.4 se indica que no puede optar a dicha bonificación si es propietario/usufructuario de bienes inmueble de naturaleza urbana o rústica, excepto la vivienda de uso habitual."

La interesada alegaba, y así se lo habría hecho saber a Emasesa, que se trataba de la vivienda en la que residía su madre junto con una hermana suya discapacitada. De esa vivienda únicamente le correspondía una pequeña parte de su titularidad (un 8,32%) por herencia de su padre fallecido que compartía con el resto de sus hermanos.

Pese a sus alegaciones, Emasesa insistía en denegar la inclusión en la tarifa social aduciendo el incumplimiento del requisito de no disponer de otro bien inmueble distinto a la vivienda habitual.

Entendía esta Institución que resultaba contradictorio que se denegase la tarifa social debido a que la persona solicitante constaba como propietaria de otra vivienda, sin valorar que la misma acreditaba mediante certificado expedido por los Servicios Sociales que se encontraba en una situación de