



15. Servicios de interés general y consumo

En el desglose de cada tema hemos incluido todo lo que se dice en el Informe Anual sobre ese tema, tanto en la **materia principal** como en **otras materias**. Asimismo, hemos incluido los artículos de la **Revista Resumen** del Informe Anual que afectan a este tema.

Parte general	3
1.14. Servicios de Interés General y Consumo	3
1.14.1. Introducción	3
1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	4
1.14.2.1. Servicios de interés general	4
1.14.2.1.1. Energía	4
1.14.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable ante la crisis de la COVID-19 y la subida de la luz	8
1.14.2.1.2. Suministro domiciliario de agua	12
1.14.2.1.3. Servicios financieros	14
1.14.2.1.4. Telefonía e Internet	16
1.14.2.1.4.1. Brecha digital	17
1.14.2.1.5. Servicios de transporte	21
1.14.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo	21
1.14.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas	23
1.14.3.1. Actuaciones de oficio	23
1.14.3.2. Colaboración de las Administraciones	24
1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas.	25
Este tema en otras materias	26
Balance del Defensor	26
2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19	26
2.4. Mejora de la administración electrónica, alfabetización digital y garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información	26
2.11. Reconocer y garantizar el derecho de acceso a los servicios de interés general	27
2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana	28
1.1. Atención e Información a la Ciudadanía	30
1.1.1. Introducción	30
1.1.2. Análisis de las consultas presentadas	30
1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas	30
1.3. Dependencia y Servicios Sociales	33
1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	33
1.3.2.5. Discapacidad	33
1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias	33



15. Servicios de interés general y consumo

1.3.2.5.1.5. Servicios de Interés General y Consumo	34
1.6. Igualdad de Género	36
1.6.1. Introducción	36
1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	36
1.6.2.4. Servicios de interés general y consumo	36
1.13. Servicios Administrativos, Tributarios y Ordenación Económica	39
1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite	39
1.13.2.3. Administración Electrónica	39
REVISTA DEL INFORME ANUAL	40
01. A debate	40
Subida del coste de la energía	40
Trazabilidad y sostenibilidad	41
Medidas cautelares frente a la pandemia	42
02. Nuestras propuestas	44
Garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información	44
Barriadas sin luz	45
Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo	46
04. Atender las quejas	48
Exclusión financiera de las personas mayores	48
Fibra óptica	49
06. Atención Ciudadana	51
Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios	51



Parte general

1.14. Servicios de Interés General y Consumo

1.14.1. Introducción

Como venimos aclarando en Informes Anuales precedentes, dentro de este apartado se incluye la dación de cuentas de las quejas tramitadas durante 2021 que guardan relación con el funcionamiento de la Administración de consumo y también de aquellas quejas relacionadas con el funcionamiento de los denominados “**servicios económicos de interés general**”.

Se trata de un concepto elaborado en el marco del acervo jurídico europeo y que incluye específicamente a los servicios energéticos; de suministro de agua; de telecomunicaciones; financieros; y de transporte. Aunque la prestación de estos servicios se realice por empresas privadas, esta Institución considera oportuno y necesario extender su ámbito de tutela de derechos a aquellos que puedan verse afectados por la incorrecta o indebida prestación de estos servicios.

En relación con estos servicios económicos de interés general, esta Institución viene desde hace tiempo demandando la necesidad de **reconocer el derecho de todas las personas a acceder a los servicios de interés general en condiciones de igualdad**. Asimismo, venimos propugnando una regulación legal y reglamentaria que garantice el derecho de todas las personas a unas **prestaciones mínimas que satisfagan sus necesidades básicas en relación con estos servicios**, incluyendo la prohibición de interrupción en su prestación a aquellas personas que no puedan pagar el mismo por sus circunstancias personales o económicas.

De estas **propuestas** se dio conocimiento al Parlamento de Andalucía con ocasión de la presentación del Informe Extraordinario titulado “**Derechos de la ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia**”.

Analizando lo ocurrido en 2021 en relación con las materias objeto de estudio en este apartado, tenemos que detenernos en reseñar la especial incidencia que ha tenido en el ámbito de los servicios energéticos **el fortísimo incremento habido en el precio de la luz** en el segundo semestre del año, que ha afectado especialmente a las economías mas modestas y particularmente a quienes mantenían sus contratos dentro del sistema de precios regulados denominado PVPC.

Las razones de este incremento han sido varias, aunque todo apunta como factores más determinantes a la fuerte subida experimentada por el precio del gas natural y al incremento en el coste de los derechos de emisión de CO2 que deben pagar las empresas que utilizan energías contaminantes, como parte del proceso de transición energética y lucha contra el cambio climático.

Las medidas adoptadas por el Gobierno, fundamentalmente reducciones de impuestos y de los costes fijos indirectos e incremento de las bonificaciones y descuentos asociados al bono social eléctrico, han servido para reducir el impacto de esta subida, pero **no han impedido que repercuta de forma muy directa sobre las economías familiares, sobre la pequeña y mediana industria, sobre comerciantes y hosteleros, y sobre los autónomos**.

Las previsiones que apuntan a que este alza de precios en el sector energético va a mantenerse durante, al menos, buena parte de 2022, hacen necesario que el Gobierno adopte **nuevas medidas** para impedir que aumenten las situaciones de pobreza energética o se ponga en riesgo la pervivencia de muchos negocios, pequeños y grandes, que son fundamentales para el proceso de recuperación económica tras la crisis provocada por la pandemia.

Esta Institución permanecerá vigilante ante este grave problema y seguirá denunciando sus consecuencias para los colectivos sociales más desfavorecidos y para la sufrida clase media, aportando cuantas propuestas y sugerencias estimemos que pueden contribuir a solucionar el problema o, cuanto menos a paliar sus consecuencias mas gravosas.



1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Servicios de interés general

1.14.2.1.1. Energía

En esta materia debemos destacar las mejoras introducidas en la regulación de derechos de los consumidores y obligaciones de las comercializadoras en virtud del Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural.

Tanto para suministros de luz como de gas se mejoran las obligaciones de información a cargo de las comercializadoras sobre cambio de condiciones y revisión de precios, y se añaden obligaciones de transparencia en relación con ofertas disponibles, así como servicios adicionales que implique la contratación.

Precisamente la **falta de información adecuada** es objeto de algunas quejas recibidas, ya sea en el momento de la contratación o para la realización de trámites de reclamación, especialmente por cargos de servicios adicionales desconocidos por la clientela (quejas 21/0559, 21/5638, 21/6602).

En cuanto a las reclamaciones por **disconformidad con la facturación**, se han recibido diversas quejas frente a las dos comercializadoras del grupo Endesa al no recibir las personas afectadas las facturas correspondientes a varias mensualidades (quejas 20/8654, 21/3856, 21/4056, 21/4211, 21/5359, 21/6258, 21/6259, 21/7231, 21/7240, 21/7624, 21/8612 y 21/8635).

Con ocasión de la tramitación de algunas de estas quejas, y tras conocer que estaría afectando a multitud de clientes, hemos solicitado información a Endesa sobre las circunstancias que han motivado esta incidencia, sobre cuándo estaría subsanada, y hemos pedido aclaraciones sobre las condiciones de fraccionamiento que se están ofreciendo a las personas afectadas.

En algunas de estas quejas han quedado subsanados los problemas de facturación, pero hemos seguido recibiendo con posterioridad nuevas quejas sobre la misma incidencia, lo que nos lleva a pensar que el problema continúa y sin que hayamos recibido por el momento la información solicitada al respecto.

En relación con la falta de transparencia e información recibimos diversas quejas por la falta de desglose del coste de la energía en las nuevas facturas de luz, tras las novedades regulatorias que entraron en vigor en junio de 2021. Denunciaban que el consumidor acogido al PVPC desconoce el coste medio del kWh consumido durante el periodo facturado en cada una de las tres franjas de consumo -valle, llano y punta-.

Aunque esta omisión tiene amparo legal, estimamos oportuno iniciar de oficio la queja 21/7105 para solicitar a las comercializadoras de referencia con las que tenemos convenio de colaboración la posibilidad de incluir dicha información en sus facturas, como medida de transparencia y buena práctica que contribuiría a incentivar los hábitos de consumo responsable entre su clientela.

Ambas empresas (Energía XXI y Curenergía) nos contestaban que no era posible asumir la petición trasladada por entender que supondría un incumplimiento de la normativa vigente respecto del contenido obligatorio de la factura, de acuerdo con el formato tipo establecido para consumidores acogidos al PVPC mediante Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas.

Ante esta respuesta, tendremos que concluir nuestra actuación. No obstante, entendemos oportuno señalar que, en nuestra opinión, sería válida una interpretación de la normativa que posibilitase la inclusión en la factura de un desglose del coste de la energía, al menos de los costes medios por cada uno de los tres tramos horarios.

Un asunto que también motivó nuestras actuaciones con Endesa, como distribuidora, es el de las **incidencias y dilaciones en el alta de suministro eléctrico** (quejas 21/0288, 21/1237, 21/1513, 21/4914, 21/6188, 21/6683, 21/6917, 21/7012, 21/7241 y 21/7413). En ocasiones hemos observado **errores en gestiones de contratación y/o de asignación de CUPS** que han motivado cortes de suministro o alteraciones en la facturación (quejas 21/0286, 21/1181, 21/2483, 21/3813, 21/3856, 21/6415 y 21/7053).



Los **cortes en el suministro por impago** también han ocupado nuestras actuaciones con la distribuidora (quejas 21/1944, 21/5685, 21/5952, 21/8891).

Pese a las medidas adoptadas para garantizar a consumidores vulnerables los suministros básicos en su vivienda (se detallan más adelante), lo cierto es que acudían a esta Institución personas que desconocían que debían contar con bono social o acreditar su situación de vulnerabilidad ante la empresa para evitar un corte en el suministro por impago de facturas.

En algunas de estas quejas, una vez obtenido el bono social, nuestras últimas actuaciones se han centrado en recabar información de la correspondiente comercializadora a fin de que el suministro quede registrado como "no cortable" en todo caso, por estar asociado a persona con discapacidad.

Debemos destacar la queja que planteaba el grave problema que afrontaba una persona electrodependiente ante un corte de suministro programado. En el apartado dedicado a personas con discapacidad desarrollamos el detalle de esta problemática y reclamamos alternativas para garantizar un suministro continuado para estas personas.

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 mas 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.

A la Delegación del Gobierno en Andalucía le hemos propuesto que lidere un plan de intervención que permita, con la colaboración de Endesa si fuera necesario, identificar todas las viviendas en las que se realiza la actividad delictiva y proceder a su total desmantelamiento, así como su debido seguimiento en el tiempo para evitar que se retome.

A la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) le hemos planteado que desarrolle planes de inspección específicamente dirigidos a intervenir en las viviendas públicas que se destinan a plantaciones ilícitas de marihuana y evitar nuevas ocupaciones o nuevos usos fraudulentos; así como las que cuentan con enganches ilegales a fin de comprobar que mantienen unas condiciones de uso y habitabilidad adecuadas.

A la Dirección General de Energía le hemos pedido que impulse la realización de una auditoría externa para conocer el estado real de las redes eléctricas y de todas las instalaciones y equipamientos que intervienen en el suministro eléctrico, en todas las zonas donde se produce en mayor medida este problema de los cortes de luz. Y, en caso de que fuera necesario a la vista de los resultados obtenidos, que adopte las medidas necesarias para impulsar un plan extraordinario de renovación y mejora.

A la Federación Andaluza de Municipios y Provincias le hemos solicitado que impulse ante los Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales la actuación de los servicios sociales comunitarios en la búsqueda de soluciones que permitan la regularización del suministro de quienes cuenten con enganches ilícitos por problemas de pobreza energética, informen de las posibilidades que ofrecen el bono social y las ayudas sociales y, en colaboración de la compañía suministradora, solventen el problema que para la normalización de los suministros conllevan los costes derivados del pago del fluido defraudado, así como los costes de reconexión y los derivados del arreglo de las instalaciones y la colocación de nuevos equipos de medida.

A Endesa como distribuidora le hemos planteado que ponga los medios necesarios para que las zonas afectadas por los cortes de luz dispongan de potencia suficiente, así como un plan especial y urgente de renovación y mejora de las redes e instalaciones eléctricas en las zonas que fuere necesario. Asimismo, le hemos sugerido que ponga los medios necesarios para llevar a cabo una colaboración activa con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la detección y erradicación de los enganches ilegales y de los destinados a actividades delictivas; con AVRA en la detección y regularización de las instalaciones irregulares, y con los Ayuntamientos en la realización de labores de información sobre el bono social y para la regularización de los suministros enganchados y el arreglo de las instalaciones y equipos en mal estado.

Todas estas propuestas las hemos trasladado a la Fiscalía de la Comunidad Autónoma para que las tome en consideración, al tiempo que le hemos pedido una colaboración efectiva con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en relación con las prácticas delictivas vinculadas al cultivo de marihuana, no solo mediante el ejercicio de las oportunas acciones penales, sino también adoptando medidas que ayuden a facilitar la labor policial contra esta lacra e incrementen el efecto punitivo y disuasorio sobre las mafias al encarecer el coste de desarrollar estas prácticas ilícitas en estas zonas.

Las respuestas obtenidas muestran el interés de las entidades interpeladas por el problema planteado y por la búsqueda de soluciones, manifestando su acuerdo con las propuestas efectuadas por esta Institución y detallando las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de sus respectivas competencias.

No obstante, y con independencia de las mesas de coordinación constituidas en algunos ámbitos territoriales, no apreciamos que ninguna de las entidades a las que nos dirigimos asuman el liderazgo en la coordinación de esta tarea, que entendemos debe ser conjunta y a nivel de todo el territorio andaluz.



Por ello, seguiremos insistiendo en la necesidad de encontrar soluciones efectivas a una realidad cada vez mas enquistada en nuestra sociedad y que afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en las zonas donde se siguen produciendo los cortes de luz.

También fueron numerosas en 2021 las quejas por **disconformidad con expedientes de anomalía** en instalaciones eléctricas (quejas 21/0262, 21/0670, 21/0738, 21/1127, 21/2013, 21/2398, 21/3012, 21/3674, 21/4034, 21/5296, 21/5318, 21/6384, 21/7135 y 21/8221).

En algunos casos se producía el corte de suministro por impago de la refacturación, pese a existir reclamación contra la misma, trasladándonos las personas afectadas su impotencia al no considerarse responsables de la anomalía y no encontrar un cauce adecuado para paralizar la gestión de cobro de las facturas reclamadas.

En este sentido, y con independencia de las gestiones que podamos realizar ante la distribuidora, venimos recomendando a la ciudadanía que presenten reclamación ante el Servicio de Industria, Energía y Minas de su provincia a fin de que resuelvan acerca de la acreditación de la anomalía detectada y la refacturación girada.

No obstante, en ocasiones puntuales hemos observado que el cauce de gestión de este tipo de reclamaciones, que incluye un primer requerimiento administrativo para evitar el corte de suministro por impago de la refacturación, no ha sido todo lo eficaz y rápido que hubiera sido deseable.

Otro aspecto que centraba nuestra atención en 2021 fue el retraso observado en algunas quejas respecto a la comunicación de la anomalía a la persona titular de la instalación, incluso de hasta dos años, desde que se realizara la correspondiente inspección por la distribuidora. En ocasiones también se producía el retraso en la normalización del suministro pese a que lo realizaba la propia distribuidora. (Quejas 20/7034, 20/7342, 20/7951, 20/8131, 21/0219, 21/2146, 21/2979).

Esto motivó nuestra actuación de oficio, a través de la **queja 21/3782**, ante la Dirección General de Energía a la que pedimos que nos indicase su criterio con respecto al cómputo de plazos para reclamar dichas cantidades, en especial respecto al plazo de prescripción aplicable y a su fecha de inicio.

La citada Dirección General nos remitió informe de la Asesoría Jurídica de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea que concluye que el plazo de prescripción de la acción de cualquier entidad suministradora de energía para reclamar deudas es el de cinco años, habiendo de contarse hacia atrás desde que el cliente tenga conocimiento de la reclamación de cantidad efectuada por dicha entidad, y con independencia de cuál sea, en cada caso, el periodo que haya de refacturarse si existen criterios objetivos que permitan calcular la energía consumida y no pagada.

Por supuesto, estamos de acuerdo en que el cómputo del plazo de prescripción debe contarse desde que se notifica la anomalía al consumidor, nunca desde que la misma se detecta. Con respecto al criterio expuesto sobre el límite para el período afectado por la recuperación de energía, **mantenemos nuestras dudas** sobre la posible aplicación del plazo de tres años.

Nada se dice en el informe -pues no fue objeto de la consulta elevada- acerca de la falta de comunicación inmediata al titular de la posible anomalía en su instalación, pese a que observamos una mala práctica consistente en la dilación de esta comunicación durante un plazo prolongado. A nuestro entender, esta situación limita y dificulta en gran medida el ejercicio del derecho de defensa por lo que continuaremos nuestras actuaciones ante la Administración a fin de obtener un pronunciamiento expreso al respecto y, a ser posible, una regulación en la materia.

Por último debemos mencionar las quejas referidas a dilaciones y falta de información en relación con el alta de contrato en régimen de **autoconsumo con excedentes** o bien por disconformidad con la facturación girada una vez registrada la modificación del contrato (quejas 21/0146, **21/0682**, 21/1081, 21/1346, 21/2393, 21/4846, 21/7771 y 21/8220).

Algunas las tramitamos ante la comercializadora correspondiente y otras ante la propia Administración ante la que se registra la instalación, con el fin de esclarecer la situación del expediente.



15. Servicios de interés general y consumo

Un dato recabado de la Dirección General de Energía en la tramitación de alguna queja es que la normativa de aplicación ha diseñado un intercambio de información que va circulando por diferentes entidades, pero que nunca informa al titular de lo ocurrido con su instalación de autoconsumo, e incluso ninguno de los actores intervinientes es capaz de contar con la información completa para poder informarle.

Esta situación podría revertir tras la obligación impuesta a las distribuidoras de disponer canales de información relativos a los expedientes de acceso a la red de instalaciones de autoconsumo en virtud del Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito energético para el fomento de la movilidad eléctrica, el autoconsumo y el despliegue de energías renovables. Asimismo, se han creado tipos específicos de infracciones relacionadas con las incidencias observadas por dificultades o retrasos en relación a la tramitación de los contratos de acceso o de los contratos de suministro de energía en las modalidades de autoconsumo.

1.14.2.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable ante la crisis de la COVID-19 y la subida de la luz

La prohibición de cortes de suministros básicos establecida por la Disposición adicional cuarta del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre se extendía hasta la finalización del estado de alarma decretado por Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre, prorrogado posteriormente por Real Decreto 956/2020, de 3 de noviembre, hasta el día 9 de mayo de 2021.

Dicha prohibición operaba de modo automático para consumidores en los que concurriese la condición de consumidor vulnerable, severo o en riesgo de exclusión social, es decir, para aquellas personas que contasen con bono social. Y no solo para el suministro eléctrico sino también para el suministro de agua y gas.

Para aquellos consumidores que, no pudiendo acreditar la titularidad del contrato de suministro, cumpliesen con los requisitos que dan derecho al reconocimiento de la condición de consumidor vulnerable o vulnerable severo, la garantía de no suspensión requería de la acreditación de dicha circunstancia mediante certificación por los servicios sociales competentes o por mediadores sociales ante la empresa suministradora.

Llegada la fecha, el Gobierno aprobó el Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo, por el que se adoptan medidas urgentes en el orden sanitario, social y jurisdiccional, a aplicar tras la finalización de la vigencia del estado de alarma declarado por el Real Decreto 926/2020, de 25 de octubre.

Entre las medidas de carácter social acordadas, se prorrogó la prohibición de cortes de suministros básicos hasta el 9 de agosto de 2021. Posteriormente, se consideró necesaria una nueva prórroga de dicha medida hasta el 31 de octubre de 2021 para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica, ante la persistencia de las consecuencias sociales en esta fase de recuperación económica, que determinaban que fuera preciso, durante un tiempo limitado, la adopción de acciones paliativas que refuerzan la estructura de bienestar social (artículo primero del Real Decreto-ley 16/2021, de 3 de agosto, por el que se adoptan medidas de protección social para hacer frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica).

Otra vez más, mediante Real Decreto-ley 21/2021, de 26 de octubre, se consideró necesario **ampliar hasta el 28 de febrero de 2022 la garantía de prohibición de cortes de suministros básicos** a quienes cuenten con bono social, bajo la premisa de que diversos indicadores sociales mostraban que continuaba el riesgo de afectación a los sectores más vulnerables de la población y de que una retirada prematura de la protección otorgada durante la crisis podría sumir a estos colectivos vulnerables en una situación peor incluso que la que habían tenido durante la crisis de la COVID-19.

Por otra parte, el Real Decreto-ley 23/2021, de 26 de octubre, introdujo un **incremento de los descuentos del bono social**, como respuesta a la situación coyuntural del incremento de los precios de la electricidad y a fin de mitigar los efectos adversos derivados especialmente a situaciones de pobreza energética. Así, del 25% de descuento aplicable por bono social a la categoría de consumidor vulnerable pasó al 60%; y del 40%, aplicable a la categoría de consumidor vulnerable severo, pasó al 70%, ambos incrementos con



vigencia inicialmente hasta el 31 de marzo de 2022 (prorrogada hasta el 30 de abril de 2022 en virtud de la disposición adicional 4ª del Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre).

Igualmente se acuerda por Real Decreto-ley 23/2021 que el mínimo del **bono térmico** pasa de 25 a 35 euros y que la ayuda correspondiente a un consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social fuera un 60% superior a la asignada en su zona climática a un consumidor vulnerable.

La **información publicada** por el Ministerio sobre esta medida, en la que se hacía mención a un importe medio de 90 euros, ha dado lugar a cierta confusión en la población, a juzgar por algunas quejas recibidas en las que se ponía de manifiesto la convicción de que era el importe pendiente de cobrar.

En relación con este bono térmico también hemos de señalar que recibimos algunas quejas de centros de servicios sociales relativas a la dificultad de tramitación del pago correspondiente a 2020, a cargo de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, que finalmente fueron subsanadas.

En cuanto a las **medidas fiscales** aprobadas para contener la escalada de precios en el recibo de la luz de consumidores vulnerables, se concretaron en:

-La aplicación del tipo impositivo del 10% del Impuesto sobre el Valor Añadido, a través del artículo 1 del Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio. Este tipo impositivo se aplicaría durante seis meses a las entregas, importaciones y adquisiciones intracomunitarias de energía eléctrica efectuadas a favor de:

a) Titulares de contratos de suministro de electricidad, cuya potencia contratada sea inferior o igual a 10 kW, con independencia del nivel de tensión del suministro y la modalidad de contratación, cuando el precio medio aritmético del mercado diario correspondiente al último mes natural anterior al del último día del periodo de facturación haya superado los 45 €/MWh.

b) Titulares de contratos de suministro de electricidad que sean perceptores del bono social de electricidad y tengan reconocida la condición de vulnerable severo o vulnerable severo en riesgo de exclusión social, de conformidad con lo establecido en la normativa de bono social.

-La aplicación hasta 31 de diciembre de 2021 del tipo impositivo del 0,5% del Impuesto Especial sobre la Electricidad, establecida mediante la Disposición Adicional sexta del Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre.

Ambas rebajas fiscales se han prorrogado hasta el 30 de abril de 2022, en virtud del Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre.

Con ocasión de la aprobación del Real Decreto-ley 17/2021 también se incorporó como novedad el denominado **Suministro Mínimo Vital**, introduciendo un nuevo artículo 45 bis en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y modificando las disposiciones de esta y del reglamento del bono social en cuanto a las garantías previas a la suspensión por impago.

La exposición de motivos de la norma, haciendo referencia a la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024, pone de manifiesto la necesidad de articular instrumentos complementarios de protección de los consumidores de energía eléctrica en situación de vulnerabilidad, señalando la especial relevancia que adquiriría la propuesta en el contexto de precios de la electricidad y tras la pérdida del poder adquisitivo de las familias provocada en 2020 por la pandemia de la COVID-19.

El suministro mínimo vital resulta de aplicación a los consumidores vulnerables que hayan incurrido en el impago de sus facturas, una vez hayan transcurrido cuatro meses desde el primer requerimiento por parte de la comercializadora eléctrica sin que el pago se hubiera hecho efectivo. Supone el mantenimiento de una potencia mínima, que se ha fijado actualmente en 3,5 kW, durante un periodo de seis meses en los que el suministro no podrá ser interrumpido.

Con ello la norma pretende garantizar unas condiciones mínimas de confort frente a la situación de pobreza energética en la que se encuentran los consumidores en situación de vulnerabilidad (sic). Sin embargo, a juicio de esta Institución, la medida únicamente implica dilatar el tiempo para pagar la deuda



15. Servicios de interés general y consumo

(que no se condona y sigue pendiente) y limitar la potencia de quienes no puedan pagar, en ese momento, ni probablemente más adelante.

A nuestro entender el suministro mínimo vital debería consistir en garantizar a las familias vulnerables la gratuidad del consumo eléctrico hasta un máximo de kWh al mes, de forma que se garantice la cobertura de las necesidades esenciales de estas familias sin fomentar el despilfarro.

Este es el modelo que actualmente se viene aplicando para el suministro de agua por parte de algunas entidades suministradoras, a falta de concreción reglamentaria de lo dispuesto en la Disposición Adicional 16ª de la Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas de Andalucía.

El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico publicaba a finales de 2021 los datos de pobreza energética, correspondientes a 2020. Estos datos registran una mejoría en el indicador de la pobreza energética escondida y se mantiene el indicador de gasto desproporcionado, pero muestran resultados desfavorables en el caso de los dos indicadores restantes (temperatura inadecuada en la vivienda en invierno y retraso en el pago de facturas, creciendo 3,3 puntos y 3,0 puntos, respectivamente, respecto de 2019).

En Andalucía los valores relativos a la imposibilidad de mantener una temperatura adecuada se sitúan en el 11,3% de la población y en un 13,2% los relativos al retraso en el pago de facturas. Ambos por encima de la media nacional de 10,9% y 9,6%, respectivamente.

La justificación de este último dato según el informe del Ministerio sería coherente con el contexto de crisis derivado de la pandemia de la COVID-19, pues la paralización de la actividad económica habría tenido un impacto significativo en la pérdida de empleo, reduciendo el nivel de ingresos de los hogares.

Pese a las medidas adoptadas para la protección de consumidores vulnerables (prohibición de cortes y paralización de plazos para suspensión por impago), el propio informe concluye que *"los datos analizados reflejan la necesidad de continuar trabajando en medidas orientadas a reducir el número de hogares que se encuentran en situación de pobreza energética y a reducir el impacto de la misma entre la población más vulnerable"*.

Coincidimos plenamente con esta valoración y, en tal sentido, venimos solicitando una mejora de la regulación para atender situaciones de pobreza energética. Como hemos señalado anteriormente, a nuestro juicio la actual regulación del suministro mínimo energético dista mucho de garantizar la medida que su propio nombre contiene y la del bono social presenta inconvenientes, tanto de fondo (personas beneficiarias) como de forma (dificultades en la gestión) que impiden la plena y efectiva atención a situaciones de pobreza energética.

Desde esta Institución pedimos que se incluyan a **otros colectivos en el bono social**, además de las familias en situación de vulnerabilidad económica, mediante la aprobación de **nuevos tramos bonificados**, porque entendemos que la subida de la luz está afectando de forma muy directa y muy dura a las clases medias y bajas que no cuentan con esta cobertura.

Asimismo, seguimos detectando disfunciones en la gestión del bono social a través de las comercializadoras de referencia en relación con el acceso a la información de datos de renta.

Hemos de señalar al respecto que el año pasado iniciamos de oficio la queja 21/4322 para proponer **soluciones ante las dificultades encontradas por algunas familias numerosas para renovación del bono social por las dilaciones del trámite de renovación del carnet de familia numerosa**. Dado que la normativa sobre bono social en principio amparaba la respuesta negativa de las comercializadoras de referencia, les sugerimos la posibilidad de conceder el bono social de forma condicionada o, en su defecto, el otorgamiento de efectos retroactivos a la concesión del bono social.

Energía XXI (grupo Endesa) nos detalla que los descuentos deben liquidarse ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la primera quincena del mes siguiente al mes en que se efectúan, sin posibilidad de hacerlo de manera retroactiva. Gas & Power (grupo Naturgy) se ha comprometido a trasladar a los organismos implicados en la gestión y regulación del bono social, las dificultades mencionadas y la



15. Servicios de interés general y consumo

propuesta efectuada. Curenergía (grupo Iberdrola), sin embargo, nos indica que se han venido tramitando las renovaciones del bono social con la presentación de la solicitud de renovación del título efectuada a la Administración Autonómica correspondiente. El plazo de vigencia considerado en estas renovaciones sería el que se refleje en la solicitud de renovación o, en su defecto, de seis meses.

Actualmente nos encontramos a la espera de información relativa al resultado de las gestiones desarrolladas por el Defensor del Pueblo estatal ante la Secretaría de Estado de Energía para una posible **modificación de la normativa del bono social** que permita dar respuesta a estas situaciones.

Esperamos que las iniciativas regulatorias anunciadas por el Ministerio, que incluirán la ampliación de la población susceptible de recibir el bono social y la renovación automática del mismo para los beneficiarios, puedan mejorar notablemente el sistema de protección actual.

Desde nuestra perspectiva, esta regulación debería partir de la premisa previa del reconocimiento y garantía legal del **derecho de acceso a los servicios de interés general**, que debería suponer el derecho de todas las personas a unas prestaciones mínimas que satisfagan sus necesidades básicas, incluyendo la prohibición de interrupción en su prestación a quienes no puedan pagarlos por sus circunstancias personales o económicas.

“Es necesario mejorar la eficiencia energética de los hogares andaluces amenazados por situaciones de pobreza energética”

Como medida complementaria también consideramos imprescindible, a fin de conseguir el **ahorro de consumo energético**, que se aprueben disposiciones destinadas a **mejorar la eficiencia energética de los hogares andaluces**, especialmente de aquellas familias mas amenazadas por situaciones de pobreza energética, incluyendo ayudas para mejorar el aislamiento térmico de los hogares, renovar las instalaciones eléctricas y facilitar la adquisición de electrodomésticos mas eficientes.

Por último, en relación con las medidas de protección frente a la pobreza energética, también podemos citar que el Real Decreto-ley

8/2021 estableció en su artículo 5 una nueva regulación del **supuesto COVID para obtener el bono social**, atendiendo a la renta del mes anterior a la presentación de la solicitud y no a la del ejercicio fiscal cerrado que constituye el supuesto general.

Este bono social específico ya se había regulado con ocasión del primer y segundo estado de alarma (art. 28 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo y D.A. 6ª del Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre) pero se detallaba ahora mejor y se establecía cómo afecta a quienes ya contasen con este bono social, cuya vigencia estaba prevista hasta el 30 de junio de 2021.

En cualquier caso, la condición de consumidor vulnerable prevista en esta nueva regulación y, por tanto, el derecho a percibir el bono social se extinguiría con fecha 9 de agosto de 2021, sin perjuicio de la posibilidad de acogerse a dicha condición en cualquier momento anterior o posterior a esa fecha al amparo del resto de supuestos previstos en la normativa general de bono social. El Real Decreto-ley 16/2021 también prorrogó la vigencia de este supuesto particular de bono social hasta el 31 de octubre de 2021 y el Real Decreto-ley 21/2021 lo renovó automáticamente hasta el 28 de febrero de 2022.

Por cierto, según la información proporcionada a esta Institución en reunión de coordinación con Endesa en diciembre de 2020, tanto los incluidos en la regulación de abril como los de la regulación de septiembre de 2020, solo sumaban 494 puntos de suministros en Andalucía con su comercializadora de referencia.

Desconocemos los datos de otras comercializadoras de referencia así como los datos posteriores correspondientes al nuevo bono social COVID aprobado en mayo de 2021, si bien sería de interés conocer el alcance de esta medida para su oportuna valoración. La inexistencia de quejas relativas a la tramitación



de este peculiar bono social nos lleva ciertamente a pensar que el número de solicitudes ha sido escaso, no sabemos si por falta de difusión o por falta de necesidad de la medida dado que desde el primer momento la persona podía acogerse al bono social ordinario cuya vigencia es de dos años como regla general.

1.14.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

Como hemos señalado en el apartado anterior, la garantía de suministro de agua está vinculada a la obtención del bono social eléctrico y, en su defecto, a la acreditación de la condición de consumidor vulnerable o vulnerable severo mediante certificación por los servicios sociales competentes o por mediadores sociales ante la empresa suministradora.

Esta garantía se acordaba por el Gobierno de la Nación en el marco de las medidas de protección para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica, a raíz de la crisis ocasionada por la COVID-19.

Sin embargo, nuevamente hemos de señalar que esta garantía aún no ha encontrado desarrollo normativo en Andalucía pese al reconocimiento del derecho humano al agua como mínimo vital a través de la modificación de la Ley de Aguas de Andalucía operada en 2018.

De nuevo confiamos que esta falta de regulación quede pronto subsanada, a través del Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano, y entretanto, instamos a que todas las entidades suministradoras tomen ejemplo de aquellas que ya cuentan con el reconocimiento de un "mínimo vital" en su respectiva normativa.

Al igual que en el suministro de luz, también recibíamos quejas de personas afectadas por un **corte de agua** motivado por un desconocimiento de los requisitos establecidos para la garantía de no suspensión (quejas 21/1244, 21/2012, 21/2218, 21/2571, 21/3643, 21/7314, 21/7324, 21/7614 y 21/8077).

Una vez que orientábamos a quienes acudían a esta Institución y procedían a cumplimentar el trámite oportuno ante la entidad suministradora, se evitaba el corte o se reponía inmediatamente el suministro, según los casos, en muchas ocasiones sin necesidad de intervención directa por nuestra parte.

A nuestro juicio, estas situaciones ponen de manifiesto que los mecanismos de protección frente a cortes por impago funcionan adecuadamente, pero sigue haciendo falta un mayor esfuerzo informativo por parte de todos los agentes implicados (administraciones, entidades suministradoras, servicios sociales comunitarios) a fin de que la ciudadanía, y en particular las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad, cuenten con información adecuada y completa acerca de tales mecanismos.

En algunas de las quejas recibidas por falta de suministro de agua la dificultad estribaba en el acceso a la titularidad del contrato, por no poder acreditar la disponibilidad del derecho de uso de la vivienda (quejas 21/1975, 21/1855, 21/4804, 21/5498, 21/7681, 21/8074 y 21/8379).

La situación podía resolverse satisfactoriamente en algunos casos, bien mediante la acreditación de las circunstancias de vulnerabilidad a cargo de los correspondientes servicios sociales comunitarios, o bien a través de los procedimientos específicamente establecidos en la normativa reguladora de la respectiva entidad suministradora a fin de permitir el suministro de agua.

En otros casos, la imposibilidad de contratar el suministro quedaba finalmente puesta de manifiesto al no reunir la vivienda las condiciones técnicas necesarias, bien estructurales o bien de la propia instalación de agua, sin cuya subsanación entendíamos adecuada la respuesta de la entidad suministradora.

Algunos cortes, sin embargo, quedaban fuera de nuestra posibilidad de intervención al tratarse de deudas correspondientes al suministro de agua con contador comunitario y el impago de recibos a causa del incumplimiento de sus obligaciones de pago de la correspondiente cuota comunitaria por algunos vecinos (quejas 21/5123, 21/5983, 21/7283).

En todo caso podíamos remitir a estas personas a recabar información sobre las posibles bonificaciones que pudiera aplicar la entidad suministradora, a través de la comunidad de propietarios, a quienes reúnan



los correspondientes requisitos como consumidores vulnerables, así como a solicitar facilidades de pago de la deuda comunitaria.

En ocasiones, el problema se producía ante la imposibilidad de acogerse al régimen de protección o de bonificaciones establecido por la entidad suministradora pese a que la persona afectada se encontraba en situación de vulnerabilidad.

Así ocurría en las quejas 21/1351 y 21/2458, motivadas por la denegación de la tarifa social de Emasesa a sendas personas al ostentar la propiedad de un inmueble distinto a la vivienda habitual, pese a que acreditaban su situación de vulnerabilidad. En ambos casos la propiedad ostentada no parecía suponer un indicativo de riqueza, ya que se trataba de herencias compartidas en un porcentaje y suponían más una carga que un beneficio.

La tramitación de estas quejas nos llevó a formular Resolución a Emasesa solicitando la modificación de la ordenanza reguladora de la tarifa social a fin de definir de forma clara los requisitos para su otorgamiento haciendo referencia a determinados límites de renta y, en su caso, de patrimonio.

Entretanto, entendíamos que podrían acceder al beneficio de la tarifa social las personas que se encontrasen en las situaciones descritas en la ordenanza, supliendo la declaración responsable sobre la titularidad de otros inmuebles distintos a la vivienda habitual, cuando no constituya indicativo de riqueza, mediante acreditación de la situación de vulnerabilidad a cargo de los Servicios Sociales. Asimismo, pedimos que se revisaran las solicitudes formuladas por las personas promotoras de dichas quejas y se les otorgase la tarifa social al estar incluidas en la descripción de las personas beneficiarias de la misma.

Emasesa nos comunicaba el inicio de actuaciones orientadas a la modificación de la ordenanza reguladora de la tarifa social pero no tenía la misma acogida la petición de otorgamiento de la tarifa social en los casos concretos expuestos, aduciendo que no puede aplicar retroactivamente la modificación introducida en la ordenanza.

Aunque valoramos positivamente la modificación de la ordenanza, no estamos de acuerdo con la negativa a solucionar los dos casos planteados, ya que entendemos que se han ofrecido argumentos jurídicos suficientes para admitir las peticiones cursadas.

Se siguen reiterando las quejas relativas a facturación excesiva a causa de **avería en las instalaciones interiores** (quejas 20/6873, 20/7568, 20/8127, 21/0118, 21/1971, 21/5686).

Atendiendo a las circunstancias de cada caso particular, y cuando no estaba prevista una tarifa de fuga o no concurrían los requisitos fijados en la norma de aplicación, hemos considerado oportuno dirigirnos a la entidad suministradora planteando la posibilidad de reducir la factura en los conceptos asociados al saneamiento, cuando el agua se vierte al terreno y no a la red, ya que el servicio no se habría prestado, así como la posibilidad de realizar una estimación de consumo de agua para la cuota variable de abastecimiento, de acuerdo con los principios de proporcionalidad y equilibrio entre prestaciones.

En algunas ocasiones hemos tenido que señalar la aplicabilidad de lo dispuesto en el artículo 87.4 de la Ley de Aguas de Andalucía para el canon de mejora de infraestructuras hidráulicas en casos de fuga no advertida.

Nos interesa destacar que en la tramitación de algunas de estas quejas hemos observado la reiteración de averías en viviendas que, por la antigüedad de las instalaciones interiores y por ubicarse en barrios desfavorecidos, difícilmente encontrarán solución definitiva. Ello nos ha llevado a valorar la necesidad de que las administraciones competentes impulsen medidas de apoyo para facilitar la renovación y mejora de las instalaciones interiores, especialmente dirigidas a quienes no dispongan de recursos para afrontar tal gasto.

La misma reiteración se da en relación con las quejas por **disconformidad con expedientes de fraude** (quejas 21/4077, 21/4396, 21/4998, 21/6661 y 21/8081), en las que centramos nuestra intervención en verificar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios para acreditación del fraude y para la correspondiente liquidación



15. Servicios de interés general y consumo

En menor medida se han recibido quejas relativas a **cortes de agua en poblaciones** como Doña Blanca (El Puerto de Santa María) y García Alto (Sorbas) o **falta de infraestructuras adecuadas** en Campillo del Moro (Aguadulce, Almería), Huebro (Níjar) y Llano Persona (Málaga).

1.14.2.1.3. Servicios financieros

Al igual que otros años, las quejas recibidas en esta materia se refieren fundamentalmente a productos bancarios y, en menor medida, a seguros. La incidencia de quejas sobre productos de inversión resulta mínima.

Apenas se recibieron quejas relacionadas con las medidas adoptadas para facilitar el pago de créditos, ya fuesen hipotecarios o de consumo. Así, el **Real Decreto-ley 3/2021, de 2 de febrero**, extendió el plazo de solicitud de **moratorias** o suspensión en el pago de las cuotas de la financiación hasta el 30 de marzo de 2021 y su duración por un plazo máximo de nueve meses, tanto para quienes no la hubieran solicitado previamente, como quienes hubieran disfrutado de una o varias moratorias por un plazo total acumulado inferior a nueve meses por cada financiación.

Las quejas recibidas se referían a falta de información, denegación de solicitudes o prórrogas o disconformidad con la gestión de la solicitud de moratoria (quejas 20/5230, 21/0561, 21/3387, 21/5358, 21/8209).

Tampoco resulta muy significativo el número de quejas que solicitan la intervención de esta Institución ante **dificultades de pago de la hipoteca y riesgo de pérdida de la vivienda** (quejas 20/6543, 21/3256, 215261, 21/6054, **21/6247**, 21/6805). Las quejas se refieren, bien a falta de información adecuada por parte de la entidad financiera, o bien a falta de respuesta a la solicitud de medidas de flexibilización en el pago, ya sea a través del Código de Buenas Prácticas o fuera de él por no reunir los requisitos correspondientes.

En ocasiones las quejas plantean disconformidad con los intereses y comisiones aplicados por impago o discrepancias en alguna cuestión relacionada con el proceso de ejecución hipotecaria. Si bien sobre este proceso no podemos intervenir al tratarse de un asunto judicializado, tramitamos la queja si se trata de falta de respuesta a solicitudes de información o de propuesta de acuerdo cursadas fuera del proceso.

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 mas 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 reflotó 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).



15. Servicios de interés general y consumo

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.

Otro asunto que agrupa el objeto de diversas quejas es el del cobro de **comisiones bancarias** (quejas 20/8306, 21/21/0761, 21/1142, 21/1192, 21/1516, 21/2262, 21/2477, 21/3010, 21/3472, 21/3963, 21/4207, 21/4815, 21/6248, 21/7403).

Nuestra labor suele dirigirse a facilitar información acerca de la posibilidad de modificación unilateral de las comisiones bancarias por parte de las entidades financieras, siempre que cumplan con unos requisitos de información previa y transparencia hacia su cliente, de acuerdo con la normativa de protección al cliente bancario. En caso de que la persona afectada aprecie que no se produjo esta información previa le pedimos que formule la correspondiente reclamación ante su entidad y, si no recibe respuesta o no está de acuerdo con la misma, nos lo traslade para poderle prestar nuestra colaboración.

Algunas de las quejas fueron por disconformidad con el cobro de la comisión de mantenimiento de cuenta cuando está vinculada a la hipoteca. En estos casos hemos tenido que aclarar que en préstamos formalizados con posterioridad al 29 de abril de 2012 se pueden cobrar comisiones con una serie de requisitos de transparencia bancaria. Asimismo, que una cuenta vinculada debe utilizarse exclusivamente para la gestión de la hipoteca y otros pagos y domiciliaciones relacionados con la misma, pero no para otros fines como sacar dinero, pagar recibos, etc.

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

Ya hemos señalado en informes anteriores que, pese a que la prestación de servicios de operadores de telefonía y acceso a Internet suele representar el sector más reclamado ante las asociaciones de personas



consumidoras y las propias Administraciones de consumo, lo cierto es que la Institución tramita un menor volumen de quejas en esta materia, en comparación con otros servicios de interés general.

Por otro lado, en muchas ocasiones no admitimos las quejas a trámite al deducirse de su relato que no se presentó reclamación previa ante la propia compañía. En otras ocasiones dirigimos nuestra actuación a la administración pública de consumo que haya tramitado la reclamación, si no se recibe respuesta en plazo.

Las quejas recibidas en esta materia se concretan en **disconformidad con la facturación** (quejas 20/4352, 21/0515, 21/0976, 21/1506, 21/1805, 21/2427, 21/4440, **21/4599**, 21/5842, 21/7519); dificultades en **operaciones de alta/baja o portabilidad** (queja 20/4672); y disconformidad con la **prestación del servicio** (quejas 21/2206, 21/7113, 21/4603).

En algunos casos la queja tenía lugar tras producirse alguna avería que se traducía en ausencia total de línea telefónica, lo que presenta especial problema para las personas mayores con teleasistencia (queja 21/5513).

La tramitación de algunas quejas ante Telefónica-Movistar, de acuerdo con el convenio suscrito con esta entidad, estaba motivada por la ubicación o estado de conservación de sus **instalaciones** (cableado en fachadas o postes), provocando molestias o inconvenientes a la ciudadanía (quejas 20/6331, 20/8406, **21/0430**, 21/2017, 21/2802).

Un asunto que está presentando mayor conflictividad es el de las personas que no pueden acceder al servicio de Internet a través del canal deseado, normalmente fibra óptica, bien por negativa de vecinos a conceder permiso de paso a la empresa de telecomunicaciones, por dificultad en el acceso a las instalaciones de conexión necesarias o bien porque aún no se ha desplegado el recurso en la zona o localidad de residencia (quejas 20/8645, 21/0039, 21/4491, 21/5251 y 21/7157).

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



15. Servicios de interés general y consumo

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**.

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.

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**.



Mientras estas propuestas se convierten en una realidad, las consecuencias de la brecha digital, en sus diferentes manifestaciones, siguen generando la presentación de quejas en esta Institución. Destacando por su número las que denuncian la situación de exclusión en la que quedan aquellas personas que viven en zonas donde no es posible disponer de una adecuada conexión a Internet, porque aún no ha llegado la fibra óptica y los sistemas alternativos no ofrecen garantías de una conexión con la calidad requerida.

Entre las quejas tramitadas en 2021 por este motivo podemos reseñar las siguientes:

- Queja 20/8645, problema de conexión en una calle de Mairena del Aljarafe (Sevilla) al negarse los vecinos al despliegue aéreo de la fibra óptica por existir redes subterráneas para este fin.
- Queja 21/0039, problema de conexión en un barrio de Sevilla de viviendas unifamiliares al negarse un vecino a dejar pasar el cableado por su fachada.
- Queja 21/3009, planteada por una urbanización de La Zubia (Granada) que había sido dejada de lado cuando se desplegó la fibra óptica en el municipio.
- Queja 21/3531, en la que un vecino de Umbrete (Sevilla) denunciaba que la fibra óptica no llegaba hasta su domicilio por una obstrucción en la canalización subterránea que debía permitir el paso del cableado.
- Queja 21/4491, en la que una comunidad de propietarios de Jerez de la Frontera (Cádiz) denunciaba la falta de conexión de su edificio a las líneas de fibra óptica desplegadas en el municipio.
- Queja 21/4603, en la que una vecina de Isla Mayor (Sevilla) denunciaba los continuos cortes que se producían en la línea de fibra óptica impidiendo un uso normal de Internet.
- Queja 21/5251, en la que un matrimonio mayor denunciaba las dificultades para conseguir una conexión de fibra óptica en su vivienda de Matalascañas (Huelva).
- Queja 21/7364, presentada por los vecinos de una zona rural próxima a Facinas (Cádiz) tras verse excluidos del despliegue de fibra óptica en su municipio.
- Queja 21/7816, en la que diversas asociaciones de la barriada de Cuevas de Guadix (Granada) solicitaban el despliegue de fibra óptica.

Es necesario reseñar que no existe actualmente ninguna normativa que obligue a las empresas de telecomunicaciones a instalar fibra óptica en todas las zonas en que se le solicite. El denominado "servicio universal", legalmente establecido, incluye la garantía en el acceso a Internet, pero dicho acceso no tiene que hacerse necesariamente a través de esa tecnología, sino que puede utilizar otras, como las satelitales o el ADSL, especialmente en zonas donde el despliegue de fibra óptica resulta mas complicado.

No obstante, sí existe un plan de despliegue de fibra óptica en España, impulsado por el Gobierno, que se espera que haga posible la cobertura del 90 % del territorio nacional a finales de 2024. Un plan que se está desarrollando con bastante celeridad y que actualmente sitúa a nuestro país en un puesto de vanguardia en Europa en relación a esta tecnología.

A este respecto, esta Institución considera que debe hacerse un esfuerzo para que la cobertura mediante fibra óptica llegue a aquellos lugares donde resulta más necesaria, ya sea por residir en las mismas población desfavorecida por problemas económicos sociales o por verse afectada por el denominado problema de la "despoblación".

Entendemos que en estas zonas es esencial favorecer la inclusión social de la población y adoptar medidas que impidan que se agraven situaciones de exclusión y brecha digital. Por este motivo estamos admitiendo a trámite las quejas recibidas provenientes de zonas socialmente desfavorecidas o de zonas rurales con riesgo de despoblación y requiriendo al colaboración de la Compañía Telefónica Movistar para conseguir que la fibra óptica llegue a estos territorios.

En este sentido nos parece de especial interés reseñar la queja 21/2389, que nos fue remitida por el presidente de una Fundación que contaba con un Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT), ubicado



en el Polígono Sur, una barriada de Sevilla con un porcentaje importante de población vulnerable, en un local cedido en alquiler social por la Consejería de Fomento.

El promotor de la queja nos exponía su problema en los siguientes términos:

"El CAIT tiene unas instalaciones modernas y unas dotaciones de última generación, como son Sala de Psicomotricidad y Fisioterapia y Sala Multisensorial, totalmente computarizada.

(...)La Sala y demás dotaciones del CAIT, como es el IOA (punto de Información, Orientación y Asesoramiento) y los 8 gabinetes y despachos funcionan a través de Internet, como todo, hoy, en esta sociedad moderna y muy dependiente de la tecnología.

(...)En la Fundación estamos realmente satisfechos y sanamente orgullosos por haber hecho una fuertes inversiones en esta población tan vulnerable, marginal y marginada y lamentamos, profundamente, que esa sociedad tecnológica no haya llegado a esta zona.

Necesitamos Internet y lo que se nos ofrece es por hilo de cobre o radio, tecnología antiquísima, en la práctica esa tecnología es incapaz de gestionar nuestras necesidades y la de esos pequeños con trastornos en su desarrollo pues hablamos de niños con Autismo, Asperger, Síndrome de Down, Parálisis Cerebral, déficit cognitivos, sensoriales, retrasos y un largo etcétera.

Para una correcta intervención orientada a su recuperación -en la medida de lo posible- y de mejorar sus calidades de vidas, bajar niveles de estrés de las familias; podernos comunicar con ellos a través de Comunicadores con ratón movido por el iris o táctiles, es imprescindible disponer de Internet por Fibra Óptica. Lo demás es dinero mal invertido, recursos y oportunidades negadas a una parte de la población de distintas etnias -gitana, rumana, árabe, distintas culturas y religiones pero con los mismos derechos y más necesidades.

No solamente necesitamos ese Internet por Fibra Óptica nosotros, también otras asociaciones, colegios, institutos, población en general. Cualquier solución que no sea esa dotación es una clara y flagrante vulneración de los derechos de las personas en base a su domicilio (se considera zona peligrosa), raza, poder adquisitivo, nivel cultural.

Esta Fundación trabaja, incansablemente, para hacer iguales a aquellos que son diferentes. Le ruego intermedie o eleve a Telefónica estas circunstancias para que cese esa discriminación y la igualdad de derechos sea un hecho y no un deseo."

Aunque por las razones ya expuestas anteriormente, no existía irregularidad alguna por el hecho de no haber desplegado la fibra óptica en esta barriada de Sevilla decidimos admitir a trámite la queja por cuanto consideramos que la misma ponía de manifiesto como una las zonas mas desfavorecidas social y económicamente estaba viéndose postergada en el acceso a una tecnología que resulta imprescindible para la transición hacia la sociedad digital, lo que a buen seguro redundaría en una profundización de los niveles de marginación y exclusión que ya padece la misma.

Esta Institución está convencida de que cualquier expectativa de mejora y progreso en esta zona tan desfavorecida pasa por dotar a la misma de infraestructuras, instalaciones y equipamientos que, no solo le permitan acceder a las mismas oportunidades que ya disfruta la población asentada en otras zonas, sino que además le otorguen una cierta ventaja competitiva respecto de otras zonas con mejores indicativos socio-económicos.

Por este motivo, nos dirigimos a la Compañía Telefónica Movistar a fin de solicitarle que se estudiase la posibilidad de acelerar el proceso de despliegue de las redes de fibra óptica, de modo que se otorgase prioridad a la cobertura con esta tecnología de las zonas ubicadas dentro del Polígono Sur de Sevilla que aun carecían de la misma. Asimismo, pedimos la colaboración del Comisionado del Polígono Sur y de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA).

Para nuestra satisfacción la Compañía Telefónica nos informó de que aceptaban nuestra petición y que estaban ya adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el despliegue de fibra óptica.



1.14.2.1.5. Servicios de transporte

En este apartado nos referimos específicamente a las quejas presentadas por usuarios de servicios de transportes de viajeros relacionadas con la prestación del servicio, esto es, cuando hay una relación empresa-cliente.

Como continuación de las quejas recibidas el año pasado por la cancelación de viajes y servicios de transporte aéreo, a causa de la declaración del estado de alarma o por incidencias relacionadas con las medidas de restricción adoptadas, en 2021 se recibieron algunas quejas por falta de pago de los correspondientes importes pese a que las compañías habrían admitido la reclamación o, incluso, existiendo resolución favorable de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA). Así ocurría en las quejas 20/7954, 21/0507, 21/1807, 21/3505, 21/3909, 21/5781, 21/8810.

En estos casos nos limitamos a trasladar la información que publica la página web de AESA, en la que se aclaran los procedimientos de reclamación. En caso de optar por presentar reclamación ante el servicio de consumo correspondiente al domicilio de la persona que nos presentaba queja, nuestra intervención solo procede si no obtuviera respuesta en el plazo establecido o se produjese otra irregularidad en la actuación administrativa. En el supuesto de haberse producido la intervención de la AESA tenemos que recordar que su supervisión corresponde al Defensor del pueblo estatal.

En este apartado nos parece oportuno destacar la queja 21/6416, tramitada ante una empresa de transportes interurbanos por carretera con sede en Huelva. El contenido de la queja se refería a la remisión a un teléfono 902 para obtener información sobre horarios de líneas. Se añadía la anómala circunstancia de que, al marcar el número de tarificación especial, contactaba con una empresa de alarmas y seguridad y se le pretendía realizar una oferta comercial.

Solicitamos aclaración a la empresa de transportes acerca del posible incumplimiento de las disposiciones impuestas por la normativa de protección de consumidores respecto a la atención telefónica en servicios de carácter básico de interés general (art. 3 del [Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre](#)).

La empresa justificó que debía tratarse de algún problema telefónico o error en centralita y, en cuanto al uso de un teléfono 902, aducía que se conservaba por estar centralizado pero se redirigía a un número local, por lo que la llamada tendría el coste de ésta. Al insistirles acerca de la falta de un teléfono de atención al consumidor gratuito, la empresa se contradecía al señalar que el teléfono de atención al público era gratuito pero citaba un teléfono con coste de llamada local.

El tema nos parece de interés, por lo que seguiremos insistiendo acerca de la obligatoriedad de facilitar un teléfono gratuito de acuerdo con las nuevas disposiciones de aplicación a servicios de interés general. Del mismo modo nos planteamos la oportunidad de desarrollar alguna actuación a fin de comprobar el grado de cumplimiento de dicha medida por parte de las empresas obligadas.

1.14.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

Este apartado lo dedicamos a nuestra actividad de supervisión de la Administración que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras, en el desarrollo ordinario de su labor de tramitación de hojas de reclamaciones y en materia sancionadora.

Con carácter general, muchas de las quejas que tramitamos ante los distintos servicios de consumo, ya sean de la Junta de Andalucía o adscritos a las entidades locales, se refieren a falta de información sobre la gestión desarrollada tras la presentación de una reclamación (quejas 20/6391, 20/7555, 20/8302, 21/3886, 21/4822, [21/4866](#), 21/4880, 21/5326 y 21/7765).

Es importante señalar que no estimamos oportuno intervenir cuando de la propia queja se desprende que la actuación administrativa ha desplegado las competencias que la normativa le atribuye, pese a que con ello no se resuelva la reclamación en el sentido deseado por la persona afectada.

En relación con la **tramitación de denuncias** por parte de los Servicios de Consumo, ya señalamos con anterioridad que no podemos aceptar la reiterada denegación de las solicitudes de personas y asociaciones



denunciantes para que se les reconozca la condición de interesado en el procedimiento, sin entrar a valorar las circunstancias concurrentes en cada caso y limitándose a una mera comunicación informativa.

En la tramitación de la queja de oficio 17/6582 retomábamos nuestras actuaciones tras haberse rechazado la petición contenida en nuestra Resolución, de 23/04/2018, argumentando la Dirección General de Consumo que, de acuerdo con la nueva regulación del procedimiento administrativo, solo se comunicará al denunciante la incoación del procedimiento sancionador cuando las normas del procedimiento así lo prevean y, en ausencia de éstas, no procede llevar a cabo comunicación alguna.

A fin de insistir en el asunto, con fecha 16/02/2021, nos dirigimos otra vez a la Dirección General de Consumo aportando nuevas consideraciones para su valoración y dando cuenta de esta actuación ante el titular de la Consejería a la que se adscribe.

Poníamos entonces de manifiesto que el rechazo a nuestra resolución no sólo se expresaba en la respuesta ofrecida, sino que también se reproducía en las numerosas quejas recibidas por esta Institución a instancias de asociaciones de consumidores en las que se comprueba la negativa de la Dirección General de Consumo a tomar en consideración siquiera la posibilidad de reconocerles la condición de interesadas en los procedimientos sancionadores iniciados por denuncia suya, aun cuando resulta evidente que la cuestión denunciada afecta a los intereses generales de las personas consumidoras y trascienden los intereses particulares de terceros o de la propia asociación.

Añadíamos que no podemos valorar como correcta la postura de la citada Dirección General que deniega sistemáticamente las peticiones de las asociaciones denunciantes para que se les reconozca la condición de interesada, sin entrar a valorar las circunstancias concurrentes en cada caso, e incluso sin dictar una resolución desestimatoria de tal pretensión que pudiera ser objeto del oportuno recurso en vía administrativa o judicial, limitándose a una mera comunicación informativa.

Esta nueva petición fue rechazada igualmente mediante comunicación del titular de la Consejería de Salud y Familias, de fecha 15/04/2021, apoyada en el informe emitido por la Dirección General de Consumo que insiste en que la Ley 39/2015 es la que con carácter básico ha venido a delimitar el concepto de interesado en el procedimiento, indicando que la cualidad de denunciante no confiere por sí sola esta condición y que la incoación del procedimiento solo se comunicará al denunciante cuando las normas del procedimiento así lo prevean.

En consecuencia, procedimos al archivo de la queja de oficio y dimos traslado de todo lo actuado a las asociaciones de consumidores más representativas de Andalucía.

Lo mismo ha ocurrido en la tramitación de las quejas 20/4954 y 20/6699, presentadas por asociaciones de consumidores ante la falta de reconocimiento de su condición de interesada tras denunciar infracciones a la normativa sobre publicidad de productos.

En el primer caso se denunciaba el incumplimiento de la normativa sobre calidad del pan en la publicidad colgada en la web de la entidad denunciada, considerando que podría estar perjudicando los intereses de muchos consumidores y alegando que su defensa constituye su objeto social.

En el segundo, se denunciaban incumplimientos de las obligaciones de información completa del precio de los servicios ofertados por una comercializadora eléctrica y se consideraba que perjudicaba los intereses económicos de los consumidores y usuarios.

Las resoluciones emitidas por esta Institución con fecha 7/06/2021 en ambas quejas reiteraban las consideraciones expuestas ya con anterioridad en relación con la jurisprudencia creada en torno al concepto de "interés legítimo" alegado por el denunciante para otorgarle su condición de interesado en el procedimiento sancionador, con referencia a la sentencia del Tribunal Supremo, de 28 de enero de 2019, dictada en recurso de casación núm. 4580/2017.

Del mismo modo señalábamos que seguía teniendo validez la jurisprudencia creada en torno a la participación como interesado en el procedimiento administrativo sancionador de entidades que actúan



en defensa de unos intereses colectivos que quedan afectados por el carácter positivo o negativo de la decisión administrativa que se adopte.

En consecuencia, instábamos a la Dirección General de Consumo a resolver, con las debidas formalidades, el escrito presentado por las asociaciones promotoras de queja para que se les tuviera por interesada en el procedimiento sancionador iniciado tras su denuncia. Asimismo le recomendábamos que les otorgara tal condición, ya que la denuncia formulada se refería a hechos que podían perjudicar los intereses económicos de muchos consumidores y las asociaciones denunciantes no actuaban en defensa de los intereses particulares de un consumidor, ni en aras del interés particular de la asociación, sino en defensa de los intereses generales de los consumidores, dando así expreso cumplimiento a su objeto social.

La respuesta recibida de la Dirección General de Consumo en ambas quejas ha sido de idéntico rechazo, por lo que ambas quejas han sido archivadas registrando la negativa, a nuestro juicio injustificada, a dar cumplimiento a las resoluciones emanadas por esta Institución.

Encontrándonos en esta situación, el Gobierno aprobaba el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, para transposición de varias directivas europeas, entre ellas la relativa a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (Libro sexto), que ha supuesto abordar una revisión íntegra de la regulación sobre la potestad sancionadora contenida en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En esta norma y de forma expresa se ha establecido que, cuando se vean afectados los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores y usuarios, **las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas tendrán la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador** correspondiente cuando el objeto de las actuaciones administrativas coincida con los fines establecidos en sus respectivos Estatutos (art. 46.9 TRLDCU).

Esta regulación entra en vigor con fecha 22 de mayo de 2022, si bien entendemos oportuna su inmediata aplicación sin necesidad de espera, de acuerdo con las consideraciones que venimos reiterando a la Dirección General de Consumo en esta materia, quedando abierta así por imperativo legal la posibilidad de tener como interesada en el procedimiento administrativo sancionador a las asociaciones que actúan en defensa de los intereses colectivos.

Por lo que hace a las quejas de particulares por la negativa a reconocerles la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador, entendemos que sigue siendo justificada nuestra petición siempre que acrediten haber aportado a la Administración los elementos de juicio necesarios para que pueda valorar que concurre su interés legítimo porque de la resolución del procedimiento sancionador puede producirse un beneficio/perjuicio para su esfera jurídica.

1.14.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.14.3.1. Actuaciones de oficio

A continuación se relacionan las actuaciones de oficio iniciadas en 2021:

- Queja 21/3782, dirigida a la Dirección General de Energía (Consejería de Hacienda y Financiación Europea) para aclarar el **plazo de prescripción aplicable a la refacturación girada en casos de anomalía eléctrica y su fecha de inicio**.
- Queja 21/4322, dirigida a las Comercializadoras de referencia de Endesa, Iberdrola y Naturgy y al Defensor del Pueblo Estatal, para proponer soluciones al **problema que encuentran algunas familias numerosas para renovar el bono social eléctrico como consecuencia de las dilaciones en la obtención del título**.
- Queja 21/7105, dirigida a las Comercializadoras de referencia de Endesa e Iberdrola para conocer la posibilidad de **incluir el desglose de los costes de la energía en sus facturas para fomentar el consumo responsable**.



1.14.3.2. Colaboración de las Administraciones

La colaboración recibida de las Administraciones interpeladas en relación a las quejas de consumo debe ser calificada, en términos generales, como positiva.

De nuevo debemos destacar la buena disposición mostrada por los responsables de los servicios que conforman la Dirección General de Consumo en aquellas ocasiones en que hemos requerido su participación y viceversa.

Especial mención debemos hacer al cauce de comunicación establecido a través de los órganos sectoriales del Consejo Andaluz de Consumo, a cuyas sesiones on line hemos asistido en varias ocasiones. De este modo podemos tener conocimiento de los asuntos objeto de debate y preocupación social así como expresar nuestra postura como Institución de una manera participativa y flexible.

Mas difícil resulta hacer una valoración de la colaboración de las entidades locales interpeladas en nuestras quejas, dado el escaso número de veces en que hemos requerido su colaboración. En todo caso, y salvo en casos puntuales en que ha existido una demora superior a lo deseable en la remisión de los informes solicitados, esta colaboración ha sido aceptable.

Especial mención merecen las relaciones establecidas con las empresas privadas que gestionan servicios de interés general, ya que, precisamente por su condición de empresas privadas, no entran directamente dentro del ámbito de supervisión de esta Institución. Dado que prestan servicios que afectan al ejercicio de derechos esenciales de la ciudadanía e inciden de manera directa en la vida cotidiana de muchas personas, entendemos que no deben quedar excluidas de nuestro ámbito competencial.

Por tal motivo, venimos encuadrando nuestras relaciones con estas empresas a través de la posibilidad establecida en el art. 26.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, que habilita a esta Institución para proponer fórmulas de conciliación o de acuerdo a las entidades afectadas que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas recibidas.

Estas fórmulas ofrecen al Defensor del Pueblo Andaluz un cauce idóneo para trasladar a las empresas privadas que gestionan servicios de interés general el tenor de las quejas recibidas de la ciudadanía, en relación con la prestación de sus servicios en Andalucía, a fin de interesar su colaboración en la búsqueda de una solución al problema concreto planteado en cada caso.

Partiendo de esta posibilidad, venimos desde hace tiempo trasladando las quejas recibidas en relación a la prestación de servicios de interés general -suministro eléctrico y de gas; suministro de agua; telecomunicaciones; servicios financieros; servicios de transporte- a las entidades prestadoras, obteniendo por lo general una respuesta favorable de las mismas.

Con el fin de formalizar estas relaciones venimos, también desde hace tiempo, proponiendo a estas empresas la firma de convenios de colaboración, habiendo obtenido nuestras propuestas una acogida positiva que ha permitido que, a la presente fecha, tengamos convenios de colaboración firmados con las siguientes empresas: Endesa, Iberdrola y Telefónica-Movistar.

Hemos sumado a esta lista la firma de un acuerdo de colaboración con Caixabank, con fecha 21 de mayo de 2021, a fin de formalizar la colaboración que hasta el momento veníamos desarrollando para la gestión de las quejas recibidas en relación con la prestación de sus servicios en Andalucía.

Asimismo, con fecha 18 de marzo de 2021, ratificamos a través de un protocolo de colaboración con Endesa el diálogo fluido y continuo que se viene produciendo con la misma, desde antes incluso de la firma del anterior convenio en julio de 2012.

La puesta en práctica de estos convenios ha sido muy positiva y nos ha permitido establecer cauces de colaboración rápidos y eficaces con estas empresas para la remisión y resolución de las quejas recibidas.

Respecto al resto de empresas prestadoras de servicios de interés general debemos señalar que, aunque no se haya concretado aún con las mismas la firma de los correspondientes convenios, la colaboración mostrada en relación a las quejas que les han sido remitidas desde esta Institución ha sido, por lo general,



bastante positiva, dando respuesta a las mismas y mostrándose abiertas a las propuestas y sugerencias de esta Institución.

1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas.

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido contestación de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.2 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andalúz:

- Recordatorio y recomendación relativa a la falta de resolución de expediente de responsabilidad patrimonial, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz) en el curso de la queja 19/1310.

Destacamos también las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo Andalúz que, aunque tuvieron respuesta por parte de los organismos a los que nos dirigimos, no fueron aceptadas:

- Resolución relativa al papel del denunciante en el procedimiento administrativo sancionador de consumo, dirigida a la Dirección General de Consumo (Consejería de Salud y Familias) en el curso de la queja de oficio 17/6582.

- Resolución relativa a la posibilidad de contratar suministro de agua cuando no se puede aportar la documentación que acredita un derecho de disponibilidad sobre la vivienda, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz), en el curso de la queja 19/2110.

- Resolución relativa al reconocimiento a una asociación de consumidores de la condición de interesado en procedimiento sancionador contra una compañía eléctrica, dirigida a la Dirección General de Consumo (Consejería de Salud y Familias), en el curso de la queja 20/0387.



Este tema en otras materias

Balance del Defensor

2. Evolución de los Retos para salir de la crisis sanitaria en igualdad. Dos años conviviendo con la COVID-19

2.4. Mejora de la administración electrónica, alfabetización digital y garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información

Si valoramos en qué medida hemos avanzado en la consecución del logro de una mayor inclusión digital, habremos de concluir que, si bien se han dado algunos pasos en la dirección correcta, aún estamos muy lejos de alcanzar la meta propuesta. Incluso nos atreveríamos a decir que la exclusión digital ha avanzado más rápido que los esfuerzos para evitarla.

El proceso de digitalización de la sociedad se está desarrollando a una velocidad tan acelerada que cada vez son más las personas y colectivos que, incapaces de seguir este ritmo, se ven atrapados por la exclusión digital.

Así está ocurriendo, por ejemplo, con **las personas mayores**. Cada vez son más las iniciativas, tanto públicas como privadas, dirigidas a fomentar la alfabetización y la formación digital de las personas mayores. Hay cursos organizados a tal fin por ayuntamientos, por empresas privadas y por organizaciones sin ánimo de lucro. Son también numerosas las iniciativas emprendidas para acompañar o monitorizar a las personas mayores en su relación con el mundo digital. Sin embargo, **cada vez son más las personas mayores que denuncian su sensación de exclusión** ante una sociedad que les exige interactuar utilizando unos medios, unas herramientas y unos procedimientos que no entienden, que no dominan y que, en muchos casos, no se sienten con fuerzas, ni ánimos para aprender.

El ejemplo más claro lo tenemos en relación a la **progresiva digitalización de los servicios bancarios**, que unida al cierre de sucursales y a 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 tienen por objeto forzarles a pasarse a la banca digital. Esto nos lleva a poner en el centro del debate la necesidad de regular el derecho de las personas a ejercer sus derechos de forma analógica o, si se quiere llamar de otro modo, **el derecho a la objeción de conciencia digital**.

A este respecto, la carta de derechos digitales, que fue adoptada por el Gobierno de España en julio de 2021 y que ofrece un marco de referencia para garantizar los derechos de la ciudadanía en la nueva realidad digital, incluye en su Apartado XVI "Derechos Digitales de la ciudadanía en sus relaciones con las Administraciones Públicas" lo siguiente: «Se ofrecerá alternativas en el mundo físico que garanticen los derechos de aquellas personas que opten por no utilizar recursos digitales».

La publicación de esta Carta nos parece un hito relevante y un avance significativo en la ruta hacia la inclusión digital, que debe partir del establecimiento de garantías para la protección de los derechos individuales y colectivos en los nuevos escenarios digitales.

También nos parece un avance significativo que se haya acordado la ampliación del **abono social telefónico**, que actualmente ofrece una reducción en la cuota de la línea fija para pensionistas con ingresos limitados, a los paquetes de telefonía. Especialmente positivo nos parece que se haya incluido la posibilidad de incluir en dicho abono las tarifas convergentes de Internet y telefonía, así como el acceso universal a Internet para

"La digitalización es uno de los principales retos que afronta la sociedad"



15. Servicios de interés general y consumo

colectivos vulnerables. A falta de desarrollo y ejecución 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.

También merece destacarse, en el capítulo de avances, la progresiva extensión de la red de fibra óptica que permite una conexión de calidad a Internet y que está previsto que llegue al 90 % del territorio nacional en 2024, lo que nos sitúa en la vanguardia europea en conectividad.

Esta Institución, por su parte, y en el marco del compromiso asumido de velar por el derecho a la inclusión digital de las personas, organizó 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. La principal conclusión de esta Jornada fue asumir **que la digitalización es uno de los principales retos que afronta la sociedad** y unos de los riesgos principales en materia de inclusión e integración social.

Asimismo, hubo coincidencia entre los expertos presentes en valorar como imprescindible la adopción por parte de los poderes públicos de medidas que resulten eficaces y efectivas para conseguir que **todas las personas puedan disponer de los medios, los recursos y la formación que resultan necesarios para el acceso pleno a los servicios de la sociedad digital**.

2.11. Reconocer y garantizar el derecho de acceso a los servicios de interés general

Determinados servicios, como el suministro de agua o energía, los servicios financieros, las telecomunicaciones o los servicios de transporte, han ido incrementando su relevancia y actualmente son **básicos para la comunidad y esenciales para el normal desenvolvimiento de la vida cotidiana de cualquier persona**.

Se han producido algunos avances en relación a ciertos servicios esenciales en cuanto al reconocimiento de unos derechos mínimos de acceso a los mismos, aunque **dicho reconocimiento no ha tenido el alcance que consideramos necesario para ofrecer verdaderas garantías de acceso a todas las personas**, ni ha llegado a todos los servicios que consideramos de interés general.

Estos avances, por pequeños que sean, nos parecen muy positivos porque sientan las bases para una **progresiva positivación de los derechos relacionados con el acceso a los servicios de interés general** que culminará en su momento -así lo esperamos- con un reconocimiento a nivel constitucional y estatutario del derecho de acceso de todas las personas a estos servicios en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad.

Debemos comenzar mencionando el establecimiento por el **Real Decreto-ley 17/2021** del denominado **Suministro Mínimo Vital en el servicio de suministro eléctrico**.

La exposición de motivos de la norma, haciendo referencia a la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética 2019-2024, reconoce la necesidad de articular instrumentos complementarios de protección de los consumidores de energía eléctrica en situación de vulnerabilidad, señalando la especial relevancia que adquiriría la propuesta en un contexto como el actual de elevados precios de la electricidad y tras la pérdida del poder adquisitivo de las familias provocada por la pandemia de la COVID-19.

Aunque saludamos este avance, debemos decir que, a juicio de esta Institución, la medida únicamente implica dilatar el tiempo para pagar la deuda (que no se condona y sigue pendiente) y limitar la potencia de quienes no puedan pagar, ni

"Aún no existen garantías de acceso a los servicios básicos para todas las personas"



15. Servicios de interés general y consumo

en ese momento, ni probablemente más adelante. A nuestro entender **el suministro mínimo vital debería consistir en garantizar a las familias vulnerables la gratuidad del consumo eléctrico hasta un máximo de kWh al mes**, de forma que se garantice la cobertura de las necesidades esenciales de estas familias, sin fomentar el despilfarro.

Este es el modelo que actualmente se viene aplicando para el suministro de agua por parte de algunas entidades suministradoras, y nos parece que el modelo correcto para ese reconocimiento de derechos mínimos que estamos propugnando en relación con los servicios de interés general.

Precisamente en relación con **el servicio de suministro de agua**, debemos lamentar que no se hayan producido avances significativos. Especialmente criticable nos parece que siga sin aprobarse el prometido Reglamento del Ciclo Integral del Agua de Uso Urbano, que debería desarrollar lo establecido en la Disposición Adicional 16ª de la **Ley 9/2010, de 30 de julio**, de Aguas de Andalucía, que reconoce «el derecho humano al agua como mínimo vital», y lo describe como «el acceso universal, de carácter domiciliario y a un precio accesible y unitario, de un volumen de agua apta para el consumo humano para atender las necesidades básicas, así como al saneamiento».

La Ley determina que este derecho a un mínimo vital se concretará reglamentariamente, por lo que, mientras no se apruebe el necesario reglamento, esta disposición solo se está aplicando en aquellos casos en que las entidades locales titulares de los servicios de agua voluntariamente así lo deciden y lo incorporan a sus normas reguladoras. Afortunadamente son ya varias las que lo han introducido en sus ordenanzas, mostrando así su **sensibilidad y compromiso social**.

Por el contrario, podemos saludar como un avance significativo que se haya acordado la ampliación del **abono social telefónico**, que actualmente ofrece una reducción en la cuota de la línea fija para pensionistas con ingresos limitados, a los paquetes de telefonía y, especialmente positivo nos parece que se haya incluido en la programación del Gobierno actual la posibilidad de incluir en dicho abono las tarifas convergentes de Internet y telefonía, así como el acceso universal a Internet para colectivos vulnerables.

A falta de desarrollo y ejecución 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.

Estas son las principales novedades producidas en relación con el reconocimiento de unos derechos mínimos en el acceso a los servicios de interés general. No suponen avances muy significativos, pero son **pasos en la dirección correcta**.

2.13. Mejorar y humanizar los servicios de Información y atención ciudadana

Nos planteábamos que uno de los retos más importantes, si queríamos llegar a toda la población y acercarnos a ella para poder solucionar sus problemas era profundizar en **la mejora y humanización de los servicios de información** y atención a la ciudadanía, canal a través del cual la ciudadanía interactúa con la administración y puede hacer valer sus derechos.

En unos momentos en los que la Administración Pública tenía que actuar de manera más eficiente y eficaz, nos encontramos con que esta **no cumplió con muchas de las expectativas y necesidades de la población**.

Se cerraron muchos servicios de atención presencial y se pudo comprobar cómo muchas administraciones no estaban preparadas para esta nueva situación, con procedimientos obsoletos, falta de equipos adecuados, procedimientos mal diseñados y personal no preparado para la administración electrónica.

Numerosas administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la

“Situaciones críticas han conducido al colapso en la atención a la ciudadanía”



15. Servicios de interés general y consumo

digitalización, considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.). **Esta situación puede suponer, si no se hace debidamente y se ofrecen soluciones adecuadas, un deterioro en la capacidad de acceso de la ciudadanía a la atención al público.** No podemos ignorar que, según datos del Instituto Nacional de Estadística, casi un 35% de los españoles no saben cómo comunicarse con las administraciones públicas por medios electrónicos.

Los sectores más excluidos han estado especialmente afectados por este proceso y el **apagón digital** les ha impactado directamente: más de la mitad de los hogares en exclusión social severa están afectados.

Asimismo, se ha podido comprobar cómo en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles (como son los que tramitan el Ingreso Mínimo Vital, la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía, los expedientes de regulación de empleo (ERTEs), los trámites de extranjería, las ayudas a la vivienda o prestaciones de seguridad social, contributivas y no contributivas), se han llegado a producir situaciones críticas que han conducido al **colapso en la atención ciudadana**.

Se han aprobado normas que parecen que van encaminadas a mejorar y simplificar el acceso a los medios electrónicos a la ciudadanía como es el Real Decreto 203/2021 de 30 de Marzo por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Se trata de poner los medios necesarios para evitar la discriminación en el uso de los procedimientos. Igualmente se deben de diseñar unos servicios y procedimientos centrados en las personas usuarias, de manera que se minimice el grado de conocimiento necesario para el uso de los procedimientos electrónicos que se pongan a disposición de la ciudadanía. También se debe de **avanzar en los canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos**. Esto se podría realizar en las Oficinas de asistencia en materia de registros así como en las Oficinas de Información y Atención a la Ciudadanía que se creen por parte de las administraciones locales.

Desde el Defensor del Pueblo Andalúz velaremos y supervisaremos para lograr que las administraciones públicas andaluzas:

- 1.- Garanticen el **derecho ciudadano a elegir el modo a través del cual quiera relacionarse con la administración**.
- 2.- **Presten una atención específica a las necesidades de los colectivos en situación de vulnerabilidad digital**, como pueden ser las personas mayores, inmigrantes o personas en situación de vulnerabilidad económica.
- 3.- **Refuercen los servicios de atención presencial y telefónico**.
- 4.- **Pongan en funcionamiento y se aumenten en todas las administraciones públicas andaluzas los servicios de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros con su plenitud de catálogo de servicios**.
- 5.- Doten **a todas las oficinas de Asistencia en Materia de Registros de los servicios del funcionario público habilitado** con el objeto de que aquellas personas físicas que no dispongan de medios electrónicos para la identificación y firma (certificado electrónico u otro sistema reconocido por las normas vigentes).puedan actuar a través de dichos funcionarios.
- 6.- **Aceleren la implantación de las infraestructuras tecnológicas precisas para un funcionamiento completo de la administración electrónica**, priorizando la puesta en marcha de aquellas que faciliten la relación con la ciudadanía.
- 7.- **Mejoren la eficacia y la eficiencia de la administración pública andaluza: que se presten servicios mejores y más ágiles a la ciudadanía**, que no se le demande documentación que ya obre en poder de la administración.
- 8.- Adecúen la comunicación y las notificaciones a la ciudadanía **utilizando un lenguaje claro y comprensible**.

...



1.1. Atención e Información a la Ciudadanía

1.1.1. Introducción

...

Desde el Defensor del Pueblo Andalúz hacemos una apuesta decidida por que los servicios públicos de información proporcionen siempre y en todo momento proximidad, asistencia personal y asesoramiento, empatía y acompañamiento a quienes sufren desigualdades (también de brecha tecnológica).

Los avances tecnológicos no deben impedir que siga existiendo una atención personalizada, cercana y de calidad.

La brecha digital, por mucho que se ignore (también por la Administración), sigue siendo algo real y doloroso. Y no se sabe a ciencia cierta cuántas personas se han quedado fuera de esos circuitos de ayudas al no poder informarse o tramitar los procedimientos por cauces telemáticos. Hay que garantizar la atención presencial cuando los ciudadanos lo requieran, a fin de asegurar una adecuada accesibilidad.

1.1.2. Análisis de las consultas presentadas 48

1.1.2.1. "Quiero que me atiendan.": La atención a la ciudadanía por parte de las Administraciones públicas

Si un aspecto destaca en general de los problemas que nos trasladan las personas es la falta de atención tanto presencial como telefónica y las dificultades para contactar y relacionarse con la Administración.

Lo que esta Institución ha detectado es que muchas personas que se dirigen a la misma lo que demandan es una información básica que no reciben de las administraciones públicas afectadas.

Así, por ejemplo, un importante grupo de consultas sobre la Renta Mínima de Inserción Social de Andalucía (RMISA) lo que intentan es conocer si les ha sido aprobada su solicitud; por cual fecha se está abonando la prestación por las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; cuándo ingresan el primer mes una vez que las citadas Delegaciones Territoriales han aprobado la ayuda, o algo tan simple como qué significa que el expediente de solicitud aparezca, en la carpeta ciudadana, en una determinada fase.

Esas preguntas o consultas que antes contestaba el personal de las Delegaciones Territoriales mediante llamadas telefónicas ahora se hace imposible responder a la ciudadanía, ante la saturación de las líneas telefónicas de información de la Junta de Andalucía. Por ejemplo, la Junta de Andalucía anunció la creación de una cuenta de correo electrónico para que la ciudadanía planteara cuestiones sobre la RMISA. Pues bien, poco después de ello, en nuestras Redes Sociales, se citaba que no se contestaban los mensajes que enviaban las personas debido a la protección de datos.

Con la llegada de la pandemia, la atención personalizada en las oficinas de atención a la ciudadanía únicamente se podía obtener a través de las citas previas obligatorias, en el caso de haberlas. A día de hoy continua igual.

"La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos"

En la mayoría de los casos resulta imposible obtener cita en tiempo razonable por lo que se ha convertido en una tarea que bordea lo imposible e invita, cuando no obliga, a utilizar los servicios ofertados desde la llamada "Administración Electrónica".

"Están abiertas las discotecas, los bares, los supermercados, hasta los campos de fútbol. ¿cómo es posible que los médicos o las oficinas de atención al público continúen cerradas." Esto



nos transmitía una ciudadana desesperada por no poder presentar su solicitud de Ingreso mínimo vital en ninguna oficina de la Seguridad Social, ya que no le daban cita y desde la puerta le derivaban a presentarlo a través de la página web.

Aunque, como enunciado, parecería un avance en la línea de la modernización, está demostrado que amplios sectores de la sociedad tienen enormes dificultades para gestionar sus derechos ante las Administraciones Públicas, como por ejemplo: presentar una solicitud de jubilación, una solicitud de ingreso mínimo vital, de Renta Mínima o una ayuda para la vivienda.

La Administración Electrónica no está al alcance de todos y supone una barrera infranqueable para muchos ciudadanos. Se exigen unos medios y conocimientos que no todos poseen. Además las aplicaciones que se ponen a disposición de las personas son engorrosas y poco intuitivas. Todo ello sin olvidar que en muchas poblaciones de Andalucía la ciudadanía carece de servicios de internet de calidad.

Otra persona nos denunciaba que *"si intentas acudir sin cita a una oficina pública, el personal del servicio de seguridad (en general, externalizado) impide la entrada y pide la justificación de la cita". "He realizado más de diez llamadas y peticiones por escrito para poder acudir presencialmente a la Oficina de la Tesorería General de la Seguridad Social. La entrada a la oficina pública se hace imposible, por mucho que puedas explicar que llevas un mes intentando obtenerla; que el sistema, cuando responde, ofrece el mensaje: "no hay cita en estos momentos"; que el teléfono para coger la cita nadie lo descuelga o que la página web (cuando existe) está colapsada; y así un día tras otro sin poder realizar las gestiones".*

Insisten en que *"si intentas pasar para hablar con el personal de la oficina pública siempre hay un guardia de seguridad privada, que te lo impide de manera taxativa, seguramente siguiendo órdenes del personal de dentro que se encuentra resguardado y con los ojos y oídos cerrados ante el llanto y la desesperación del ciudadano cada vez más indignado, que no entiende para qué sirve el servicio público".*

"He acudido a la Oficina, me ha atendido el guardia de seguridad que me ha explicado como tengo que hacer las gestiones a través del certificado digital, he insistido y al final ha salido un funcionario que me ha hablado a un metro de distancia a gritos diciendo que no me van a atender y que lo presente todo a través de correos o de la aplicación"

Los teléfonos o no funcionan o no están disponibles. Nos denuncian que los teléfonos que se publican en la página web no sirven para nada o no están actualizados :

"Hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales"

"Buenas tardes: Soy Francisco , domiciliado en Granada,- Durante todo el día, desde Granada, intento contactar telefónicamente con asuntos sociales.- El resultado es que el teléfono "tiene llamadas restringidas". " he intentado contactar con los teléfonos publicados en la página web y al llamar salta una respuesta automatizada de una serie de números y la locución de "está lleno".

"He intentado contactar con el Ayuntamiento, he realizado hasta 7 llamadas, en el número publicado: las 7 llamadas han concluido con la caducidad al número de tonos que tengan

establecidos. Desgraciadamente estaba llamando para un "Asunto Social". Me encuentro desamparado, no sé como resolver el problema."

Desde las consultas nos trasladan situaciones de personas que se han llevado más de tres horas intentando hablar por teléfono, cinco días buscando citas para poder ser atendido aunque sea por vía telefónica y que sin embargo no pueden *"contar sus problemas a nadie"* o no pueden saber como va su expediente, ya que además la información que le proporcionan las aplicaciones, cuando pueden, no dicen nada.



Si quieren contactar telefónicamente también será misión imposible, comunicando, comunicando, comunicando...

La pandemia ha influido en esta situación, pero veníamos de más de 10 años de disminución paulatina y constante de empleados públicos que ha obligado a cerrar muchas oficinas.

Parece que toda esta situación se quiere arreglar con el protagonismo de la Administración Digital. Durante este año hemos venido recibiendo muchas consultas que afectaban a los diferentes sistemas públicos: salud, seguridad, educación, vivienda, prestaciones sociales, etc. En todas ellas hemos encontrado un elemento común y es que la Administración ha dejado de prestar servicios presenciales.

La crisis de la COVID-19 ha puesto de relieve, sin duda, el protagonismo de los medios telemáticos y su importancia en un contexto de confinamiento generalizado, pero también ha resaltado las disfunciones que han aquejado a las Administraciones Públicas. Todo ello ha llegado a provocar, incluso en algunos servicios públicos básicos o imprescindibles como son aquellos que tramitan las prestaciones de Seguridad Social, las prestaciones y subsidios de desempleo, las rentas mínimas o las autorizaciones de trabajo y residencia de las personas extranjeras, incluso las consultas médicas; que haya sido imposible contactar presencialmente con dichas Administraciones.

Durante la pandemia y el periodo posterior que estamos viviendo, numerosas Administraciones públicas y entidades privadas se han subido a la ola de la digitalización considerando la vía digital como el único canal abierto para comunicaciones desde y hacia ellas (educación, tramitación de gestiones, entrevistas, consultas, etc.).

Las políticas públicas deberán garantizar la universalización de estos bienes comunes en el futuro, también en términos de derechos, tanto para las personas como para los territorios. Y deberán poner los medios necesarios para que todas las personas puedan superar la brecha digital que ahora les afecta¹.

Al mismo tiempo el acceso a los derechos requiere a día de hoy la necesidad de garantizar el ejercicio de la ciudadanía de manera presencial. La accesibilidad de la Administración debe estar garantizada también por medios presenciales.

No debemos olvidar que, según la vigente Ley de Procedimiento Administrativo Común, las personas físicas no obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración pueden ejercer su derecho de opción a presentar presencialmente o mediante papel. **¿Quién garantiza este derecho?**

La transformación digital de la Administración Pública no es solo para ganar eficacia interna sino para mejorar sobre todo la posición de la ciudadanía frente a aquella, y por consiguiente, para prestar mejores servicios públicos a quien es su destinatario natural: la ciudadanía; esto es, para hacer la vida más fácil, agradable y sencilla, así como para generar menos costes y garantizar mejor los derechos de la ciudadanía.²

Para ello es necesario que se cumplan una serie de obligaciones por parte de las Administraciones Públicas:

1.- Es necesario que los portales web gestionados por las administraciones públicas cumplan los requisitos en materia de accesibilidad y usabilidad. Según un estudio presentado por la Unión General de Trabajadores sólo seis de cada diez portales cumplen estos requisitos³.

¹ Como proceso institucional, político e ideológico, la brecha digital es un problema en pleno auge de la digitalización de la Administración pública -profundamente agilizadora por la COVID-19-. Durante este proceso ha habido un sobre entendimiento de que la capacidad de participar de manera digital es común a toda la población, considerando que la administración electrónica es el punto de arranque y referencia de una administración pública modernizada, excluyendo a una parte de la misma. Entre ella, se encuentran personas que hasta ahora no necesariamente ya sufrían exclusión social, como puede ser el caso de las personas de edad más avanzada. Por tanto, la digitalización de las Administraciones públicas también ha conllevado un aumento de la desigualdad en el acceso a sus derechos entre la ciudadanía que está preparada para realizar esos trámites y la que no" (Evolución de la Cohesión Social y Consecuencias de la Covid-19 en España; 2022, pág. 190)

² Ararteko.- **Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas.** Octubre 2021.

³ UGT.- **Estudios sobre la Digitalización de las Administraciones Públicas.** Enero 2022.



15. Servicios de interés general y consumo

2.- **Hay que garantizar el derecho a no ser digital.** A que te atienda una persona. El derecho a ser digital está en la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público que establece el derecho a relacionarse por medios digitales con la Administración.

Los ciudadanos tenemos derecho a ser digitales, pero también tenemos derecho a no serlo. Si quieren seguir relacionándose personalmente tiene que existir ese derecho y cumplirse. *“Muchas personas mayores no saben o no quieren manejar aplicaciones incomprensibles para ellos y si no se les ofrece atención presencial se les condena a la dependencia, pues necesitan a terceros para tareas en las que son autónomos. Viven en la realidad tangible, para ellos la verdadera y, sin embargo, se sienten cada vez más asediados en ese mundo que encoge y parece cada vez más marginal, frente al mundo digital que se expande”⁴.*

El Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos (Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo) regula el «derecho a elegir» y su contrapartida, la obligatoriedad de los que no pueden elegir, y en este sentido se refuerza dicha obligatoriedad respecto de determinados sujetos (los que señala el art. 14.2 de la LPAC), cuyas solicitudes carecerán de validez si no se presentan por medios electrónicos.

3.- **Es necesario el uso de un lenguaje sencillo, de fácil comprensión, por parte de las diferentes administraciones públicas** -local, autonómica y estatal- a la hora de dirigirse a los ciudadanos. Muchas veces las resoluciones y las peticiones de documentación que se realizan son incomprensibles para la mayoría de las personas y sobre todo para las personas en situación de exclusión social.

4.- **Deben implantarse, a la mayor brevedad y con todas sus funciones, las oficinas de asistencia en materia de registro (OAMR)**, para entre otras funciones:

a.- **Asegurar la asistencia a los ciudadanos y usuarios en el uso de medios electrónicos** cuando estos así lo soliciten, especialmente en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas. Asimismo, si alguno de estos interesados no dispone de los medios electrónicos necesarios, su identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo podrá ser válidamente realizada por un funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado para ello.

b.- **Disponer de un registro electrónico general**, interoperable con el resto de registros electrónicos de las Administraciones.

c) **Recibir solicitudes**, de acuerdo con el art. 66 de la Ley de procedimiento.

5.- **Se debe garantizar la interoperabilidad entre todos los sistemas de las diferentes administraciones públicas** al objeto de funcionar a tiempo real **y poder intercambiar de ese modo información y documentos**, dando pleno cumplimiento por las administraciones al artículo 28 de la LPAC de la obligación de no aportar documentos que obren en poder de las administraciones públicas.

6.- Se debe reforzar el número de personas que realizan atención ciudadana, tanto telefónica como presencialmente. Especialmente en el caso de colectivos altamente vulnerables.

7.- Debe de garantizarse la opción de presentación de documentación en los registros de las Administraciones Públicas sin necesidad de solicitar cita previa.

1.3. Dependencia y Servicios Sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.5. Discapacidad

1.3.2.5.1. La Discapacidad en otras materias

⁴ Irene Lozano.- *A mi madre no le gusta ir al banco*. El diario.es.



1.3.2.5.1.5. Servicios de Interés General y Consumo

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro eléctrico**, debemos destacar la queja 21/3528 que planteaba el grave problema que afrontan las personas electrodependientes ante un corte de suministro. Con este término de **personas electrodependientes** se hace referencia a aquellas personas que, por razón de enfermedad o discapacidad, precisan disponer de forma continuada de suministro eléctrico.

Tal es el caso, por ejemplo, de personas con problemas respiratorios que precisan de un aparato de suministro de oxígeno; personas en estados avanzados de ELA, Parkinson o Alzheimer que precisan de un ventilador mecánico para respirar; personas que precisan de camas articuladas para su movilidad; personas con diabetes grave que precisan de máquinas de insulina, etc.

A diferencia de otros países como Argentina o Chile, no existe en España ninguna normativa que regule de forma general los derechos de las personas electrodependientes. Lo único que existe es una regulación en el artículo 52.4 de la Ley 24/2013 de 26 de diciembre del sector eléctrico, que impide el corte de suministro a las personas electrodependientes en caso de impago o en supuestos de corte programado y define estas personas como aquellas que utilizan por prescripción médica una máquina que no puede funcionar sin electricidad. Para evitar el corte, estas personas tienen que aportar un certificado médico que acredite su electrodependencia e inscribirse en un registro de suministros esenciales.

Es cierto que la normativa de salud sí contempla la posibilidad de pedir el reintegro de los gastos eléctricos en supuestos de enfermos electrodependientes, pero se trata de supuestos muy concretos y específicos, como puede comprobarse en el siguiente [enlace](#).

Asimismo, es cierto que muchas de estas personas tienen reconocida la condición de beneficiarias del bono social en atención a su discapacidad, lo que les permite conseguir precios más rebajados y les otorga una salvaguarda frente a los cortes por impago. Sin embargo, afrontan el problema de la **inexistencia de un procedimiento reglado que garantice la continuidad del suministro** en supuestos de cortes imprevistos o no programados.

En el caso analizado en la queja 21/3528 se trataba de una persona que tenía reconocida gran dependencia y necesita de la asistencia constante de unas máquinas (respirador, tosedor, cama articulada), cuyo funcionamiento dependía del suministro de electricidad.

Teniendo en cuenta esta circunstancia, a los familiares de esta persona les preocupó conocer que durante la jornada del 6 de mayo estaba previsto el corte del suministro en la zona donde residía debido a unas intervenciones en red. Al parecer el aviso no se produjo por buzoneo o carteles en la calle, sino que se enteraron por una vecina que se interesó por las actuaciones de unos operarios.

La cónyuge del enfermo llamó por teléfono a su comercializadora Endesa para comunicar que el mismo necesitaba suministro eléctrico ininterrumpido, pero solo le dieron como respuesta que lo trasladaran a un centro de salud o a un hospital.

Ante la respuesta recibida y teniendo en cuenta que el enfermo vivía en una tercera planta y no podía bajar escaleras, teniendo incluso extrema dificultad para deambular en llano, sus familiares decidieron solicitar ayuda por escrito, tanto a Endesa comercializadora como a Red Eléctrica de España, con copia a la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía, al Ayuntamiento de Sevilla, y a esta Institución.

Desde el Ayuntamiento de Sevilla se pusieron en contacto para indicar que harían unas llamadas para procurar que Endesa diera una solución, como la de llevar un generador. De dichas gestiones no habían tenido más noticias. Por su parte, Red Eléctrica de España les indicó que debían comunicar con Endesa Distribución porque era la responsable del transporte de energía en el interior de la ciudad, pero tras llamarles, recibiendo un "mal trato" y le indicaron que tenían que resolver el problema por su cuenta, que se le trasladara a otro sitio, o que se llamara al 112.



Ante esta situación contrataron con una empresa los servicios de movilidad de enfermos, para trasladarle en vehículo particular hasta el domicilio de un amigo a fin de que tuviera bien atendidas sus necesidades, mientras duraba el corte de suministro.

Admitida la queja a trámite nos hemos dirigido a Endesa solicitándole información sobre los hechos denunciados y requiriendo información específica sobre las actuaciones necesarias para que el suministro en la vivienda de esta persona constase como esencial al resultar imprescindible para la alimentación de un equipo médico indispensable para mantenerle con vida.

Asimismo, nos hemos interesado por conocer qué alternativas existen para garantizar un suministro eléctrico continuado a personas electrodependientes ante algún supuesto futuro de corte programado para intervención de red.

La respuesta recibida desde la compañía suministradora se ha limitado a reseñar que el corte de suministro fue de muy corta duración ya que se dispuso un grupo electrógeno mientras duraba la intervención en la red, de modo que el corte fue por los escasos minutos necesarios para conectar la red al generador.

En relación con el **suministro de agua** podemos reseñar la queja 21/0149, remitida por una persona con una enfermedad mental que vivía sola en una parcela próxima al núcleo urbano de una localidad sevillana y cuyo suministro de agua había sido cortado por el Ayuntamiento como medida adicional tras incoarle un expediente urbanístico por la realización de obras sin licencia en su parcela.

Finalmente el Ayuntamiento accedió a reponer el suministro mientras se tramitaba el procedimiento derivado de la infracción urbanística.

La queja 20/8189 planteaba una multiplicidad de problemas que afectaban a una mujer con un 65 % de discapacidad que tenía a su cargo el cuidado de un hijo con un 75 % de discapacidad reconocida tras sufrir un derrame cerebral.

Con unos ingresos limitados a los 450 euros de una PNC se veía incapaz de afrontar el pago de las deudas ya acumuladas por los suministros de agua y luz y temía que se produjera un corte en los mismos.

Desde esta Institución realizamos gestiones ante la empresa de agua (Emasesa) a fin de que la interesada pudiera beneficiarse de su tarifa social, minorando así el importe de sus facturas y estableciendo un plan de pagos adaptado a su situación económica.

Sin embargo, nos hemos encontrado con **un problema de difícil solución** ya que la normativa reguladora de la tarifa social no permite que se beneficien de la misma quienes dispongan de más de un suministro a su nombre, a fin de evitar que se incluyan en la misma los gastos de suministro de segundas residencias.

En el presente caso se daba la circunstancia de que existía un segundo suministro a su nombre relacionado con una vivienda de protección oficial que le había sido asignada al hijo poco antes de sufrir el derrame cerebral. La madre seguía manteniendo vigente este suministro con la esperanza de no perder el derecho a esa vivienda en caso de una recuperación de su hijo, pero tampoco era capaz con sus exiguos ingresos de afrontar los pagos correspondientes al mismo.

Ante estas circunstancias, en las que no era posible la aplicación de la tarifa social, asesoramos a la mujer sobre las medidas y decisiones que podía adoptar en relación con la segunda vivienda, a fin de que optase por aquello que mejor se adecuase a su situación particular. Lamentablemente hemos sabido recientemente que el hijo ha fallecido.

En relación a los servicios financieros podemos reseñar la **queja 21/6247**, en la que una mujer nos trasladaba su **desesperación ante la perspectiva de pérdida de su vivienda por impago de un préstamo hipotecario**.

Según nos relataba, se encontraba en una situación económica y familiar complicada dado que su pareja tenía reconocida una discapacidad psíquica y sensorial que no le permitía encontrar trabajo y tenía a su cargo un hijo con una discapacidad psíquica. Su nómina y la prestación por discapacidad del hijo (100 euros/mes) se encontraban embargados debido al impago de un préstamo personal.



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



15. Servicios de interés general y consumo

vulnerabilidad. Situación de vulnerabilidad que era, precisamente, la que la ordenanza reguladora de la tarifa social pretendía solventar según expresaba claramente en su exposición de motivos.

Esta Institución considera que lo relevante para ser incluido en la tarifa social no deberían ser los bienes inmuebles poseídos sino la capacidad económica real de las personas solicitantes.

En consecuencia, se formuló en la queja 21/1351 una Resolución a Emasesa pidiéndole la modificación de la ordenanza reguladora de la tarifa social a fin de que incluyese una clara definición de los requisitos establecidos para poder optar a la misma haciendo referencia a determinados límites de renta y, en su caso, de patrimonio.

Asimismo, se le solicitó que en el supuesto planteado en el expediente de queja se revisase la resolución denegatoria y se reconociese el derecho de la interesada a ser incluida en la tarifa social.

La respuesta de Emasesa ha sido positiva en cuanto a la petición de modificación de la ordenanza reguladora de la tarifa social, habiéndose procedido ya a la aprobación por los órganos competentes de la nueva regulación en los términos solicitados por esta Institución.

Sin embargo, no ha tenido la misma acogida nuestra petición de revisar la negativa a incluir a la promotora de la queja en la tarifa social, aduciendo Emasesa que no puede aplicar retroactivamente la modificación introducida en la ordenanza.

Discrepamos de esta decisión por cuanto entendemos que la regulación anterior, por más que necesitada de una modificación, no impedía que se reconociese el derecho a quienes acreditasen de forma fehaciente una situación de vulnerabilidad económica con independencia de los bienes inmuebles de que fuese titular. No perdemos la esperanza de que Emasesa reconsidere su decisión en este asunto.

También nos parece reseñable la queja 21/7681, cuya promotora nos decía que estaba “*viviendo indignamente*” al haberse cortado el suministro de agua en su vivienda.

Según relataba, la vivienda se la había adjudicado como medida provisional el juzgado de violencia de género a la espera de juicio. El contrato de agua estaba a nombre del padre de su expareja, y había una deuda por un “enganche” que, según afirmaba, no había sido pagada, lo que impedía que le fuese restablecido el suministro. Señalando que ella no podía asumir dicha deuda al carecer de recursos económicos.

El expediente de queja permanece a la espera de que se reciban los informes que hemos interesado tanto al Ayuntamiento como a la empresa de aguas.

En relación con el servicio de suministro eléctrico debemos reseñar la queja 21/0799, en la que nos trasladaban el problema de una mujer divorciada por violencia de género, con una exigua pensión de 300 euros, que además era impagada por su expareja, que afrontaba una reclamación de parte de la compañía eléctrica por una elevada suma de dinero, más de 1.600 €, motivada por una supuesta anomalía, con amenaza de rescisión del contrato si no pagaba en un plazo de dos meses.

Se había solicitado a la comercializadora cambiar el contrato a PVPC a fin de poder obtener el bono social a que tenía derecho por su situación económica, lo que además impediría que pudiese cortarse el suministro, sin embargo la petición de cambio al mercado regulado había sido desestimada por la comercializadora aduciendo la existencia de una supuesta anomalía.

Poco después conocimos que se le había permitido finalmente hacer el contrato en PVPC

“Esta Institución considera que lo relevante para ser incluido en la tarifa social no deberían ser los bienes inmuebles poseídos sino la capacidad económica real de las personas solicitantes”



y también se le había concedido el bono social como consumidor vulnerable severo, lo que impedía que el suministro fuese cortado. En cuanto a la reclamación de cantidad por la supuesta anomalía había sido reclamada ante la Administración competente en materia de industria, sin que hubiese transcurrido aun el plazo para que la misma dictase resolución por lo que indicamos a la persona promotora de la queja que esperase dicho plazo y si no tenía respuesta acudiera nuevamente a nosotros.

En relación con los servicios financieros merece ser destacada la queja 21/2599, cuya promotora nos relataba su problema en los siguientes términos:

"En 2008 firmé mi hipoteca con el que ahora es mi exmarido en el banco (...) por lo que tuvimos que abrir una cuenta conjunta. Desde febrero de 2020 tengo la separación legal y la liquidación de gananciales, (...), ha contraído innumerables deudas con diferentes entidades de crédito así como multas que debido a su impago han ocasionado el embargo de la cuenta que tenemos en común a pesar de tener establecido en nuestro convenio de separación la liquidación de gananciales como le comento.

He acudido a la entidad bancaria en muchas ocasiones para solicitar que, aunque tenga que tener una cuenta con el banco por tener una hipoteca, necesitaría estar desvinculada de la cuenta anterior conjunta para que los embargos que vienen a su nombre no me afecten a mí, ya que soy la única persona que ingresa dinero para eso. Yo tengo el 100% de mi vivienda y he asumido su deuda en el Registro de la Propiedad (...) pero en el banco me exigen hacer una nueva hipoteca para desvincularme de la cuenta común, cosa que no es posible debido a que me encuentro desempleada, con dos hijos y con el único ingreso fijo del subsidio por desempleo de algo más de 400 ya que desde noviembre de 2020 su padre no les pasa la manutención establecida por el juez por lo que son mis padres y hermanos los que tienen que ayudarme en los gastos de cada mes.

Como digo, he acudido a mi entidad, he presentado una reclamación en diciembre a la que ni siquiera han contestado, he acudido al defensor del cliente de la entidad que tampoco ha contestado y ya sólo me queda esta opción y acudir al Banco de España que es mi siguiente paso.

Yo no me quiero desvincular de la entidad, simplemente quiero desvincularme de la cuenta común para que no me afecten sus embargos y tener una cuenta con ellos en la que sea sólo yo la titular y en la que pueda hacer frente al pago de la hipoteca sin miedo a embargos o a que mi exmarido saque dinero dejándola a 0 como ya ha ocurrido en muchas ocasiones".

A petición de esta Institución la entidad financiera ha revisado la situación de esta persona pero concluye que no puede acceder a su petición de separación de cuentas al estar la misma vinculada a una hipoteca concertada a nombre de ambos excónyuges, por lo que únicamente podría aceptarse su solicitud si previamente se procediera a una novación hipotecaria.

Esta propuesta no resulta aceptable para la interesada, sin que pueda valorarse en principio la actuación de la entidad como una mala praxis. Ciertamente se trata de una situación muy compleja y de difícil solución. En estos momentos estamos valorando si es posible encontrar una solución satisfactoria y acorde a las buenas prácticas bancarias para el problema planteado.

Terminamos reseñando la queja 20/6360, aun en tramitación, cuya promotora, una mujer separada, con dos hijos a cargo y en una precaria situación económica, nos ha planteado una situación bastante sorprendente ya que, según relata, su exmarido ha contratado un seguro de vida con un banco y ha puesto como cuenta de cargo para el pago de los recibos una que está exclusivamente a su nombre, habiéndose cargado en la misma varios recibos de elevado importe.

La interesada se ha dirigido a la entidad bancaria aseguradora solicitando copia del contrato y la anulación del mismo pero la entidad bancaria le niega el acceso aduciendo que no consta como tomadora del seguro y no pueden facilitarle información sin consentimiento expreso del titular por protección de datos. Asimismo le indican que la extinción del contrato debe solicitarla el titular de la póliza.

Actualmente estamos a la espera de recibir información de la entidad bancaria.



1.13. Servicios Administrativos, Tributarios y Ordenación Económica

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.3. Administración Electrónica

...

En este contexto y en relación a lo que respecta a las actuaciones de la Junta de Andalucía, se ha tramitado la queja de oficio queja 21/1377, mediante la cual se ha requerido a la Dirección General de Estrategia Digital y Gobierno Abierto 2020 para que informara, entre otras cuestiones sobre las prestaciones, servicios y procedimientos que se hayan implantado para la autoorganización y gestión de la Administración electrónica de la Junta de Andalucía; además de las medidas adoptadas e implementadas para la simplificación de procedimientos especiales y sus trámites así como los planes de formación adecuados al personal al servicio para un uso eficiente y eficaz de los recursos que ofrece la sociedad digital

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.



REVISTA DEL INFORME ANUAL

01. A debate

Subida del coste de la energía

Una coyuntura imposible de soportar

El fortísimo incremento habido en el precio de la luz en el segundo semestre del año, que ha afectado especialmente a las economías más modestas y particularmente a quienes mantienen sus contratos dentro del sistema de precios regulados denominado PVPC, si algo ha venido a poner de manifiesto es la urgente necesidad de modificar el actual sistema de fijación de precios en el mercado de la energía y las serias carencias que tiene aun nuestro sistema de protección a los consumidores vulnerables.

Las razones de este incremento han sido varias, aunque todo apunta como factores más determinantes a la fuerte subida experimentada por el precio del gas natural y al incremento en el coste de los derechos de emisión de CO2 que deben pagar las empresas que utilizan energías contaminantes, como parte del proceso de transición energética y lucha contra el cambio climático.

Las medidas adoptadas por el gobierno, fundamentalmente reducciones de impuestos, de los costes fijos indirectos e incremento de las bonificaciones y descuentos asociados al bono social eléctrico, han servido para reducir el impacto de esta subida pero **no han impedido que la misma repercuta de forma muy directa sobre las economías familiares, sobre la pequeña y mediana industria, sobre comerciantes y hosteleros, y sobre los autónomos.**

Las previsiones que apuntan a que este alza de precios en el sector energético va a mantenerse durante, al menos, buena parte de 2022, hacen necesario que el gobierno adopte **nuevas medidas** para impedir que aumenten las situaciones de pobreza energética o se ponga en riesgo la pervivencia de muchos negocios, pequeños y grandes, que son fundamentales para el proceso de recuperación económica tras la crisis provocada por la pandemia.

En este sentido, y asumiendo la dificultad que conlleva incidir sobre alguna de las causas que han provocado este incremento de precios al depender de factores como el funcionamiento del mercado de la energía o las políticas de lucha contra el cambio climático, esta Institución considera que pueden y deben adoptarse otras medidas que minoren los efectos más perjudiciales de esta excepcional subida de precios que afecta a un **bien esencial como es la electricidad.**

Entendemos que debe **ampliarse el ámbito de cobertura del bono social eléctrico** considerando incluidas en el concepto de “consumidor vulnerable o en riesgo de exclusión” a aquellas familias que van a situarse en riesgo de pobreza energética al tener que destinar un porcentaje elevado de sus ingresos mensuales al pago del recibo de la luz. Asimismo, deberían **aprobarse nuevos tramos bonificados**, a fin de incluir reducciones en la factura para ayudar a aquellas familias que, aun superando los umbrales de renta actualmente determinados, van a verse seriamente afectados en su economía mientras dure esta situación de elevados precios en este suministro básico.

Por otro lado, el Defensor del Pueblo andaluz ha considerado imprescindible como medida de ahorro energético que se aprueben con urgencia disposiciones destinadas a **mejorar la eficiencia energética de los hogares andaluces**, especialmente de aquellas familias más amenazadas por situaciones de pobreza

energética, incluyendo ayudas para mejorar el aislamiento térmico de los hogares, renovar las instalaciones eléctricas y facilitar la adquisición de electrodomésticos más eficientes.

Esta Institución es consciente de la necesidad de adoptar medidas para propiciar una transición energética rápida que nos permita luchar con efectividad contra el cambio climático,

“La transición energética debe ser una transición justa”



favoreciendo la implantación de las energías renovables. No obstante, tenemos igualmente la convicción de que ese proceso de transición tiene que incluir medidas que palién o limiten las consecuencias desfavorables que inevitablemente van a derivarse del mismo, especialmente para determinadas personas y colectivos. **La transición energética debe ser una transición justa.**

Esta Institución permanecerá vigilante ante este grave problema y seguirá denunciando sus consecuencias para los colectivos sociales más desfavorecidos y para la sufrida clase media, aportando cuantas propuestas y sugerencias estimemos que pueden contribuir a solucionar el problema o, cuando menos a paliar sus consecuencias más gravosas.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.1.1.1. Análisis específico del bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable ante la crisis de la COVID-19 y la subida de la luz.

Trazabilidad y sostenibilidad

Requisitos para una agricultura con futuro

La creciente concienciación de los consumidores acerca de la necesidad de preservar el medio ambiente, especialmente en el mercado europeo, viene propiciando desde hace cierto tiempo un creciente rechazo hacia aquellos productos que se consideran que no respetan adecuadamente en su proceso de elaboración las exigencias de sostenibilidad ambiental.

Esto ha llevado a algunas empresas distribuidoras de productos agrícolas a exigir de los productores garantías, cada vez más rigurosas, que acrediten que la producción ha sido realizada con estricto respeto a las exigencias ambientales. Esto está teniendo como consecuencia que aquellos agricultores que no pueden ofrecer garantías de la sostenibilidad de sus cultivos, estén viendo como se limitan sus posibilidades de acceso a determinados canales de distribución y como se le cierran progresivamente las puertas de ciertos mercados particularmente exigentes.

En este sentido, son cada vez más las informaciones y noticias que apuntan a la existencia de un creciente rechazo entre algunos consumidores europeos hacia los productos agrícolas procedentes de zonas donde es notorio que existen prácticas agrícolas poco sostenibles o donde se producen conflictos entre la actividad agraria y la protección de determinados espacios de valor ambiental.

Así, algunas noticias señalan que entre las zonas de España cuyas producciones agrícolas estarían comenzando a verse cuestionadas en determinados mercados europeos por motivos de sostenibilidad ambiental, podrían encontrarse las ubicadas en las proximidades del Mar Menor y en el entorno del Espacio Natural de Doñana.

De confirmarse estas informaciones podría estar poniéndose en riesgo la comercialización de los productos agrícolas procedentes de los municipios que conforman la comarca del condado de Huelva y están situados en el entorno del Espacio Natural de Doñana, lo que supondría una grave amenaza para la que, actualmente, constituye la principal fuente de riqueza de la población residente en este territorio.

A este respecto, la forma que parece más eficaz para enfrentar estas amenazas sería establecer medidas que permitan **garantizar la sostenibilidad de las prácticas agrícolas** en la zona, acreditando que la producción resultante ha sido obtenida con pleno respeto al medio ambiente.

En este sentido, sería interesante que se estableciera algún procedimiento que permitiera **certificar en origen la sostenibilidad de los cultivos** de los que proceden los productos que se pretenden comercializar. Esa certificación debería incluir la acreditación de que el agua utilizada para su riego es de procedencia legal y no afecta negativamente a los recursos hídricos de la zona. También debería acreditar que en la producción agrícola se han utilizado técnicas eficientes y ecológicamente sostenibles.

Asimismo, entendemos que sería conveniente estudiar la forma de asegurar la trazabilidad de los productos agrícolas con el fin de poder asegurar a distribuidores y consumidores que los mismos proceden de explotaciones agrícolas legales y han sido elaboradas respetando el medio ambiente.



15. Servicios de interés general y consumo

Que el factor sostenibilidad es un elemento cada vez más importante para la comercialización de cualquier producto y, especialmente para los productos agropecuarios, es una realidad que debemos asumir y que, como país netamente exportador de estos productos, nos obliga a propiciar el establecimiento de modelos de producción agropecuaria que, no solo sean sostenibles, sino que además puedan acreditarlo.

Hace ya tiempo que **la sostenibilidad ambiental no se presume**, sino que hay que demostrarla, acreditarla y certificarla. Por ese camino debemos ir si queremos seguir siendo líderes en la comercialización de productos agropecuarios de calidad.

Más información en Informe Anual 2021. *Capítulo 1.15 Sostenibilidad y Medio Ambiente epígrafe 1.15.1. Introducción.*

Medidas cautelares frente a la pandemia

La necesidad de imposición legal de la solidaridad

En diciembre de 2021 la Junta de Andalucía publicó oficialmente las órdenes de la Consejería de Salud y Familias de 3 y de 16 de diciembre de 2021, en las que se establecía, respectivamente, como medida preventiva de salud pública, **la exigencia de certificado Covid-19 o de prueba diagnóstica**, tanto para acceder a centros sanitarios con internamiento y centros sociosanitarios de carácter residencial, como para el acceso de las personas usuarias al espacio interior de establecimientos de hostelería, ocio y esparcimiento, adoptadas al amparo de la Ley Orgánica 3/1986, de 14 de abril, de medidas especiales en materia de salud pública y la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en relación con la normativa autonómica de aplicación (Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía y Ley 16/2011, de 23 de diciembre, de Salud Pública de Andalucía).

La decisión de la autoridad sanitaria requería a las personas incluidas hasta ese momento en el calendario de la Estrategia de Vacunación (mayores de 12 años), el Certificado Covid, -bien de vacunación con pauta completa, bien de recuperación de la infección en los últimos seis meses-, o prueba diagnóstica negativa que descartara la presencia de un contagio (PCR realizada en las últimas 72 horas o test de antígenos de las últimas 48 horas).

Los espacios delimitados para la aplicación de esta medida incluyeron el acceso a centros sanitarios con internamiento y a centros sociosanitarios de carácter residencial, así como a los espacios interiores de establecimientos públicos de hostelería u ocio nocturno.

Respecto de los primeros, como razonó la Orden de 3 de diciembre de 2021, por tratarse de establecimientos en los que se desarrollan actividades esenciales y en los que un brote repercute tanto a nivel individual como colectivo, influyendo en el funcionamiento y capacidad de prestación sanitaria y social de estos hospitales y centros y en un personal calificado como esencial (sanitario y sociosanitario).

En cuanto a los segundos, la Orden de 16 de diciembre de 2021 fundó la decisión en la consideración de tratarse de espacios y actividades que presentan mayor riesgo de transmisión.

Como potencialmente limitadoras de derechos fundamentales, las medidas fueron elevadas para su ratificación judicial y, aunque con vaivenes previos, la obtuvieron de la Sala de lo Contencioso Administrativo en Granada del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía (TSJA), que había rechazado la petición inicial de la Consejería de Salud y Familias por no delimitar el período temporal para el que pretendía su vigencia, respaldándola el órgano judicial una vez subsanada esta inconcreción, al entender que concurren en ella los elementos de proporcionalidad, necesidad e idoneidad.

La necesidad de la medida preventiva radica en el incremento de la tasa de incidencia en los contagios, especialmente advertida en determinadas franjas de edad y en el riesgo de su elevación en el período de fiestas navideñas.

La idoneidad se residenciaba en la capacidad de la medida para reducir, aunque no eliminar, el riesgo de nuevos contagios, extraída de la correlación directa entre vacunación y disminución de la posibilidad de transmisión del virus, que la Consejería de Salud y Familias afirmaba que concluían estudios (sin



especificar) y, a la inversa, en la mayor probabilidad de las personas sin inmunidad de infectarse y de transmitir el contagio con mayor carga viral.

Por su parte, el TSJA consideró proporcionales los medios exigidos para el acceso (Certificado Covid o prueba diagnóstica), por no implicar, directa o indirectamente, ni la obligación de vacunarse ni la exhibición de información médica que pudiera calificarse como excesiva en el contexto de la pandemia.

Ello no obstante, el Defensor del Pueblo Andalúz recibió las consideraciones remitidas por un buen número de personas rebatiendo vehementemente la legalidad de las medidas preventivas adoptadas, al amparo de argumentaciones variopintas, todas ellas centradas en la vulneración de derechos personales, como individuos aisladamente considerados, obviando el enfoque más amplio de nuestra condición de miembros plenos de una sociedad y de un mundo, que no puede abstraerse de las específicas circunstancias de sus coyunturas históricas.

Una parte de la población, que entendemos minoritaria, rehúsa posibles limitaciones, siquiera sean puntuales, que condicionen el ejercicio de algunos de sus derechos y, en este fenómeno parecen converger motivaciones que no tienen únicamente por causa la insolidaridad y el individualismo acérrimo, puesto que de algunos de los relatos recibidos extraemos la impresión de que las decisiones defectuosamente justificadas de los responsables públicos contribuyen a alimentar esta resistencia.

Un claro ejemplo lo proporciona el reconocimiento abiertamente explicitado por tales responsables, acerca de que la medida persigue mover, incitar o incluso presionar hacia la vacunación del mayor número de miembros de la sociedad. Finalidad que, obvio es remarcarlo, aunque deseable y conveniente, queda extramuros del marco jurídico vigente y de los razonamientos respaldados por la ratificación judicial de la decisión. Esto es, se aparta de la finalidad preventiva reconocida expresamente en la misma.

Antes al contrario, un sustento en la adecuada difusión de las posiciones científicas más solventes, identificadas y citadas las fuentes que las sustentan, revestiría mayor utilidad para la concienciación individual de los beneficios de la vacunación, que la manifestación de argumentos ajenos al contenido de las órdenes que, a la postre, abonan el escepticismo y socavan la credibilidad en sus fundamentos.

Más aún, es precisa una concreción de los estudios científicos que justifican la adopción de una medida preventiva que restringe derechos fundamentales, como respaldo de los motivos razonables que concurren para considerar que su adopción es eficaz.

Otros ejemplos, sobre los que no podemos avanzar una conclusión al estar aún en vía de análisis, viene de la mano de la aparente falta de uniformidad en la aplicación de las medidas preventivas en vigor, generales o específicas, en función de los diferentes Distritos Sanitarios e incluso de la posible extralimitación de su ámbito.

“En una sociedad madura y debidamente informada no cabe otra opción que la del compromiso colectivo”

En el plano exclusivamente sociológico, comprobamos cómo la exposición a las redes sociales de gran parte de la población contrasta con el celo que suscita la posible vulneración del derecho a la protección de datos personales en virtud de las medidas preventivas de salud pública que analizamos, lo que no deja de ser un fenómeno llamativo, aunque entre lo primero y lo segundo medie un matiz diferenciador importante, que es el de la voluntariedad de la persona respecto de aquella parte de su individualidad a la que franquea el acceso.

Por lo que a esta Institución se refiere, la posición es favorable a la vacunación sin ambages, entendiendo que **en una sociedad madura y debidamente informada no cabe otra opción que la del compromiso colectivo.**



15. Servicios de interés general y consumo

En lo alusivo a las medidas preventivas analizadas y con independencia de las dudas que suscite su eficacia, entendemos que, adoptadas dentro del marco del ordenamiento jurídico vigente, persiguen luchar contra la transmisión comunitaria descontrolada de la infección, con los medios menos severos a nuestro alcance. Entre tales medios de lucha, ninguno tan eficaz como el de la responsabilidad individual, que evitaría que la solidaridad social tuviera que ser legalmente impuesta.

02. Nuestras propuestas

Garantías de acceso universal a los servicios de la sociedad de la información

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.

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 salir de la exclusión o, simplemente, 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.

“El reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la 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**.

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**.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.4.1. Brecha digital.



Barriadas sin luz

Un drama social que no cesa

Una vez más. Un año más. Un Informe Anual más, tenemos que denunciar que siguen produciéndose en Andalucía cortes en el suministro eléctrico que dejan sumidas en la oscuridad y sin este esencial servicio a familias, a bloques de viviendas y, a veces, a barriadas enteras.

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 para la misma.

“Denunciando la inaceptable vulneración de derechos que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas para la misma”

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 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.

A la Delegación del Gobierno en Andalucía le hemos propuesto que lidere un plan de intervención que permita, con la colaboración de Endesa si fuere necesario, identificar todas las viviendas en las que se realiza la actividad delictiva y proceder a su total desmantelamiento, así como su debido seguimiento en el tiempo para evitar que se retome.

A la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA) le hemos planteado que desarrolle planes de inspección específicamente dirigidos a intervenir en las viviendas públicas que se destinan a plantaciones ilícitas de marihuana y evitar nuevas ocupaciones o nuevos usos fraudulentos; así como las que cuentan con enganches ilegales a fin de comprobar que mantienen unas condiciones de uso y habitabilidad adecuadas.

A la Dirección General de Energía le hemos pedido que impulse la realización de **una auditoría externa** para conocer el estado real de las redes eléctricas y de todas las instalaciones y equipamientos que intervienen en el suministro eléctrico, en todas las zonas donde se produce en mayor medida este problema de los cortes de luz. Y, en caso de que fuera necesario a la vista de los resultados obtenidos, que adopte las medidas necesarias para impulsar un plan extraordinario de renovación y mejora.

A la Federación Andaluza de Municipios y Provincias le hemos solicitado que impulse ante los Ayuntamientos y las Diputaciones Provinciales la actuación de los servicios sociales comunitarios en la búsqueda de soluciones que permitan la regularización del suministro de quienes cuentan con enganches



15. Servicios de interés general y consumo

ilícitos por problemas de **pobreza energética**, informen de las posibilidades que ofrecen el bono social y las ayudas sociales y, en colaboración de la compañía suministradora, solventen el problema que para la normalización de los suministros conllevan los costes derivados del pago del fluido defraudado, así como los costes de reconexión y los derivados del arreglo de las instalaciones y la colocación de nuevos equipos de medida.

A **Endesa** como distribuidora le hemos planteado que ponga los medios necesarios para que las zonas afectadas por los cortes de luz dispongan de potencia suficiente, así como un plan especial y urgente de renovación y mejora de las redes e instalaciones eléctricas en las zonas que fuere necesario. Asimismo, le hemos sugerido que ponga los medios necesarios para llevar a cabo una colaboración activa con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la detección y erradicación de los enganches ilegales y de los destinados a actividades delictivas; con AVRA en la detección y regularización de las instalaciones irregulares, y con los Ayuntamientos en la realización de labores de información sobre el bono social y para la regularización de los suministros enganchados y el arreglo de las instalaciones y equipos en mal estado.

Todas estas propuestas las hemos trasladado a la Fiscalía de la Comunidad Autónoma para que las tome en consideración, al tiempo que le hemos pedido una colaboración efectiva con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en relación con las prácticas delictivas vinculadas al cultivo de marihuana, no solo mediante el ejercicio de las oportunas acciones penales, sino también adoptando medidas que ayuden a facilitar la labor policial contra esta lacra.

Las respuestas obtenidas muestran el interés de las entidades interpeladas por el problema planteado y por la búsqueda de soluciones, manifestando su acuerdo con las propuestas efectuadas por esta Institución y detallando las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de sus respectivas competencias.

No obstante, no apreciamos que ninguna de estas entidades asuman el liderazgo en la coordinación de esta tarea, que entendemos debe ser conjunta y a nivel de todo el territorio andaluz. Por ello, seguiremos insistiendo.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1. 14. *Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.1. Energía.*

Posibilidades de intervención mediadora de los defensores del pueblo en el ámbito contencioso administrativo

La mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andalúz, está mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial

Hace unos años, en concreto en 2015, el Defensor del Pueblo Andalúz se planteó incorporar una nueva forma de gestionar las quejas ciudadanas, referidas a las controversias que se originan, fundamentalmente, entre sociedad y administraciones públicas.

“El Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación”

El enfoque innovador requería otorgar una mirada distinta a la forma en que, desde sus comienzos, décadas atrás, se cumple con la función garantista que debe procurar la Defensoría.

Para ello, se analizó y debatió en profundidad acerca de las dificultades legales que podría generar incorporar la mediación, como herramienta no prevista expresamente en la ley reguladora de la figura del Defensor y se consideraron todos los obstáculos que, a priori, podría originar el cumplimiento del proceso mediador y sus características esenciales,



manteniendo siempre el obligado respeto a los elementos definitorios de la Institución en la que se pretendía encuadrar.

La experiencia comenzó con humildad pero con convencimiento en 2016 y, actualmente, la mediación ya es una realidad. La mediación se conforma como una herramienta que funciona en paralelo a la actividad de supervisión clásica, que la ley recoge de forma expresa.

No ha sido fácil lograr estos avances, sobre todo por la falta de comprensión general de la herramienta y de la capacidad de asumir que puede ser útil y eficaz en la parcela del derecho administrativo, que presenta, históricamente, rigideces propias del sistema, el necesario sometimiento de la Administración al principio de legalidad y una asimetría entre las partes que protagonizarán el proceso, en la que además existe un procedimiento como el administrativo, en términos generales, complejo para la ciudadanía.

Sin embargo, se cuenta con datos suficientes para afirmar que la mediación extrajudicial que está llevando a cabo el Defensor del Pueblo Andalúz, está evitando pleitos, alcanzando soluciones consensuadas en el marco de la norma y mejorando las relaciones entre administrados y administraciones públicas.

Los resultados que arroja este camino han generado confianza y satisfacción, tanto en la ciudadanía como en las distintas administraciones públicas y ello constituye un aval para continuar consolidando este mecanismo de gestión de conflictos sociales en el ámbito del derecho administrativo. Por ello, se plantea ahora la posibilidad de explorar la mediación en la esfera intrajudicial.

Acercar la Institución del Defensor del Pueblo a la Jurisdicción contencioso-administrativa, con la que tradicionalmente ha habido una relación de mutuo respeto a las parcelas de cada cual, cuestión obligada por ley, exige máxima prudencia.

Los espacios en los que interviene un tribunal no pueden ser ocupados por el Defensor del Pueblo, estando obligado a no intervenir en esos asuntos, en lógica coherencia con la independencia judicial que consagra nuestra Constitución.

Sin embargo, ello no obsta para que el Defensor pueda convertirse en una figura mediadora para los supuestos en que el juzgado o tribunal decida derivar un asunto a mediación, en la medida en que a partir de ese momento, y hasta tanto los autos no vuelvan a activarse, la jurisdicción simplemente se mantiene en suspenso, a la espera.

El Consejo General del Poder Judicial manifiesta expresamente en su guía para la práctica de la mediación intrajudicial contencioso-administrativa que estos mecanismos se conforman como solución complementaria o alternativa al litigio, con las bondades que ello comporta para las partes, para la sociedad, para las dinámicas de los propios Tribunales.

Así pues, el Defensor del Pueblo Andalúz ha firmado con dicho Consejo un convenio de colaboración que, amén de mostrar el interés común en la promoción y desarrollo de la mediación administrativa y contencioso-administrativa como vía complementaria de solución de conflictos, ambas instituciones manifiestan su intención de cooperar de manera estrecha y activa para hacer realidad la mediación del Defensor del Pueblo en aquellos asuntos en los que, siendo de su competencia material y territorial, le sean derivados desde la jurisdicción contencioso-administrativa.

Con ello se cumplen los siguientes objetivos:

- Brindar un procedimiento complementario a la labor supervisora del Defensor así como al proceso judicial, aunando esfuerzos entre dos Instituciones garantes de derechos.
- Ofrecer un espacio que supere la complejidad del acceso a la jurisdicción contencioso-administrativa, las dilaciones en la tramitación, el incremento de la litigiosidad y los costes y formalidades del proceso.
- Avanzar de forma conjunta en la transformación de la relación entre Administración Pública y ciudadanía, a través de la búsqueda de fórmulas flexibles que permitan que la potestad administrativa se pueda también ejercer aprovechando la comunicación entre las partes y la introducción por ellas de aspectos subjetivos que suelen quedar al margen del procedimiento formal.



En conclusión, el escenario que se pone a disposición de la sociedad andaluza para gestionar las controversias en materia de derecho administrativo pretende enriquecerse de manera sustancial. Este acuerdo entre la jurisdicción y la defensoría, con la conjunción de efectos positivos que arroja la mediación como herramienta, logrará, sin dudas, una justicia más ágil, cercana y humana.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.9. Mediación, epígrafe 1.9.3.2. Convenios de colaboración con entidades e Instituciones.

04. Atender las quejas

Exclusión financiera de las personas mayores

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 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.

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.

Asimismo está 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**.

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.

"Hay localidades afectadas por el problema de la despoblación que se ven agravadas por el cierre de sucursales"

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 reflotó más 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 más 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 más humano y personalizado de la banca a la ciudadanía de Espejo"*. El Ayuntamiento insta a las entidades financieras a mejorar la atención que prestan en la localidad, reclamando especialmente un trato más personalizado y humano.

En términos similares se ha dirigido a nosotros posteriormente el Ayuntamiento de Doña Mencía, también en Córdoba.

Esta Institución viene mostrando su preocupación desde hace tiempo por el 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.

Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.3. Servicios financieros.

Fibra óptica

El drama de los postergados

Las consecuencias de la brecha digital, en sus diferentes manifestaciones, siguen generando la presentación de quejas en esta Institución, destacando por su número las que denuncian la situación de exclusión en las que quedan aquellas personas que viven en zonas donde no es posible disponer de una adecuada conexión a internet, porque aún no ha llegado la fibra óptica y los sistemas alternativos no ofrecen garantías de una conexión con la calidad requerida.

Es necesario reseñar que no existe actualmente ninguna normativa que obligue a las empresas de telecomunicaciones a instalar fibra óptica en todas las zonas en que se le solicite. El denominado "servicio universal", legalmente establecido, incluye la garantía en el acceso a internet, pero dicho acceso no tiene que hacerse necesariamente a través de esa tecnología, sino que puede utilizar otras, como las satelitales o el ADSL, especialmente en zonas donde el despliegue de fibra óptica resulta más complicado.



15. Servicios de interés general y consumo

No obstante, sí existe un plan de despliegue de fibra óptica en España, impulsado por el Gobierno, que se espera que haga posible la cobertura del 90 % del territorio nacional a finales de 2024. Un plan que se está desarrollando con bastante celeridad y que actualmente sitúa a nuestro país en un puesto de vanguardia en Europa en relación a esta tecnología.

“La cobertura mediante fibra óptica debe llegar a aquellos lugares donde resulta más necesaria”

A este respecto, esta Institución considera que debe hacerse un esfuerzo para que la cobertura mediante fibra óptica llegue a aquellos lugares donde resulta más necesaria, ya sea por residir en las mismas población desfavorecida por problemas económicos sociales o por verse afectada por el denominado problema de la “despoblación”.

Por este motivo estamos admitiendo a trámite las quejas recibidas provenientes de zonas socialmente desfavorecidas o de zonas rurales con riesgo de despoblación y requiriendo la colaboración de la compañía telefónica Movistar, con quien tenemos firmado un convenio de colaboración, para conseguir que la fibra óptica llegue a estos territorios.

En este sentido, nos parece de especial interés reseñar la queja 21/2389, que nos fue remitida por el presidente de una Fundación que contaba con un Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT), ubicado en una barriada de Sevilla con un porcentaje importante de población vulnerable, en un local cedido en alquiler social por la Consejería de Fomento.

El promotor de la queja nos exponía su problema en los siguientes términos:

“El CAIT tiene unas instalaciones modernas y unas dotaciones de última generación, como son Sala de Psicomotricidad y Fisioterapia y Sala Multisensorial, totalmente computarizada.

(...) Necesitamos Internet y lo que se nos ofrece es por hilo de cobre o radio, tecnología antiquísima, en la práctica esa tecnología es incapaz de gestionar nuestras necesidades y la de esos pequeños con trastornos en su desarrollo pues hablamos de niños con autismo, asperger, síndrome de Down, parálisis cerebral, déficit cognitivos, sensoriales, retrasos y un largo etcétera.

Para una correcta intervención orientada a su recuperación -en la medida de lo posible- y de mejorar sus calidades de vidas, bajar niveles de estrés de las familias; podernos comunicar con ellos a través de comunicadores con ratón movido por el iris o táctiles, es imprescindible disponer de Internet por Fibra Óptica. Lo demás es dinero mal invertido, recursos y oportunidades negadas a una parte de la población de distintas etnias -gitana, rumana, árabe, distintas culturas y religiones pero con los mismos derechos y más necesidades.

No solamente necesitamos ese Internet por Fibra Óptica nosotros, también otras asociaciones, colegios, institutos, población en general. Cualquier solución que no sea esa dotación es una clara y flagrante vulneración de los derechos de las personas en base a su domicilio (se considera zona peligrosa), raza, poder adquisitivo, nivel cultural. (...)”

Aunque no existía irregularidad alguna por el hecho de no haber desplegado la fibra óptica en esa barriada, decidimos admitir a trámite la queja por cuanto consideramos que ponía de manifiesto cómo una las zonas más desfavorecidas social y económicamente estaba viéndose postergada en el acceso a una tecnología que resulta imprescindible para la transición hacia la sociedad digital, lo que a buen seguro redundaría en una profundización de los niveles de marginación y exclusión que ya padece la misma.

Por este motivo, nos dirigimos a la compañía a fin de solicitarle que se estudiase la posibilidad de acelerar el proceso de despliegue de las redes de fibra óptica, de modo que se otorgase prioridad a la cobertura con esa tecnología. Para nuestra satisfacción, la compañía nos informó de que aceptaba nuestra petición y que estaba ya adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el despliegue de fibra óptica.



Más Información en Informe Anual 2021. Capítulo 1.14. Servicios de interés general y Consumo, epígrafe 1.14.2.1.4.1. Brecha digital.

06. Atención Ciudadana

Escuchar y atender a los Servicios Sociales municipales y comunitarios

En este año 2021 a pesar de las dificultades de movimiento y de las restricciones a la movilidad, hemos continuado con las visitas a las comarcas andaluzas.

Estas visitas se enmarcan dentro de la Estrategia del Defensor del Pueblo Andaluz 2021-2024 donde se establece la necesidad de incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas, intentando establecer un canal estable y frecuente de comunicación e información que facilite la colaboración y el trabajo conjuntos.

Este año hemos realizado 8 desplazamientos: Comarca de Antequera en Málaga, Málaga capital, Comarcas de la Sierra de Cádiz (Villamartín y Arcos de la Frontera), Comarcas de Guadix y Baza en Granada y Comarcas de Valle Medio y del Alto Guadalquivir (Montoro y La Carlota). En todas ellas, hemos celebrado reuniones de trabajo con los servicios sociales, por su papel relevante como puerta de entrada de la ciudadanía al conjunto de derechos sociales y un pilar esencial para el desarrollo del estado social y democrático de derecho.

Por su proximidad, son un escenario privilegiado para observar en primera línea las graves desigualdades que generan las estructuras sociales, pero también han de ser el lugar desde el que impulsar respuestas eficaces y efectivas que garanticen la igualdad de oportunidades.

Y en esa labor de escucha, atención y aprendizaje de su trabajo, hemos encontrado una problemática compartida en las diferentes comarcas que se resumen en los siguientes aspectos:

- **Falta de dotación de personal en los centros de servicios sociales y de tiempo suficiente para dedicarlo a la intervención social:** *"A veces tengo la sensación de hacer churros, que son bonitos, aunque lo que necesitas es una hora de atención, u ocho meses, y no los tienes". "Somos la puerta de entrada pero si entra todo, se colapsa".*
- La precariedad en las condiciones de trabajo genera deficiencias organizativas en los servicios (poco personal, no cobertura de bajas y vacantes, adscripción aleatoria y cambiante a cometidos diversos) y una atención insuficiente y de baja calidad a las personas peticionarias a las que, en numerosas ocasiones, no se informa ni orienta de forma adecuada, propiciando errores que perjudican sus derechos. Los Servicios Sociales siguen siendo *"el cajón de sastre donde acaba todo"*.
- **Enredo de ayudas:** Nos señalan que existe mucha burocracia y un enredo espantoso en la tramitación de prestaciones. Ordenar dichas ayudas y que estas no se superpongan y, sobre todo, que se resuelvan en plazo ya que la mayoría de veces tienen que paliar situaciones de mucha vulnerabilidad y urgencia.
 - **Exceso de legislación / falta de desarrollo:** *"Todo lo que estamos legislando está dejando fuera a los más vulnerables dentro de los vulnerables"*. Refieren dificultades administrativas en la imposibilidad de acceder al padrón; en demostrar posesión de vivienda; en trámites para el bono social eléctrico o el Ingreso Mínimo vital... para los que se requiere una serie de documentos que estas personas no poseen.
 - **Se legisla fuera de la vida real.** *"Los propios procedimientos expulsan del sistema a las personas más frágiles por la complejidad de*

"Incrementar la cercanía a la ciudadanía, así como de mejorar las relaciones entre el dPA y las administraciones públicas"



los actos administrativos y su limitada adaptación a la realidad y circunstancias de los administrados". Hay que diseñar los procedimientos y los recursos pensando en todas y todos.

- Nos aportan un apunte sobre brecha digital: *"la mayoría de las personas que acuden a estos servicios son analfabetas tecnológicas y, en cambio, en la mayoría de las ocasiones no les permiten presentarlo en papel y personalmente"*.
- **Hacen falta planes en educación y empleo.** Si no se hacen intervenciones con educación o empleo, habrá quinta y sexta generación con las mismas condiciones. *"Damos una ayuda inmediata y subsidiaria y ponemos un parche sin resolver la situación"*. Se queja de **que realizan las mismas actuaciones que cuando empezaron hace 38 años, "ayuditas y talleres"**.

En resumen nos expresan lo que creen que es la situación de los Servicios Sociales:

"Las personas vienen para que les digamos que están en la exclusión, no para que las saquemos". "Estamos viviendo la destrucción del sistema de servicios sociales". Se declaran cansados porque cada día sale una normativa nueva.

Afirman que se han convertido en tramitadores, no hacen intervención social. **Hay una falta de intervención social.** *"Esto es un círculo vicioso"*. Hay que pasar del "asistencialismo" a la intervención social. Llevar un buen plan de intervención y trabajar en red con educación, trabajo y vivienda.

Llaman la atención sobre los problemas que ven más importantes: **la falta de vivienda y** la intervención con los menores.

En este año de pandemia los y las trabajadoras sociales se han dejado la piel para llegar a cada una de las personas usuarias y lo han hecho muchas veces empleando sus propios recursos personales, su tiempo y toda su energía.

Para el Defensor del Pueblo Andaluz, los Servicios Sociales son una pieza central en la estructura del Estado de Bienestar y creemos que las leyes de servicios sociales deben incorporar la orientación del sistema hacia la corrección de las desigualdades sociales y la inclusión social a partir de estrategias, técnicas y recursos que lo hagan posible.