



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.**

...

1.14.2.1.5. Servicios de transporte

...

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.

...

1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.1. Contaminación acústica

Como cada año, en materia de contaminación acústica suelen repetirse cíclicamente las quejas recibidas en la Institución, si bien es destacable que en el año 2021, contrariamente a lo que pudiera haberse auspiciado, **no se ha notado un aumento de quejas por ruidos** derivados de la ampliación de autorizaciones para terrazas de veladores en la vía pública, debido a las restricciones de aforo en el interior de los locales.

Quizás ello se deba a la conciencia de la ciudadanía de que, con una mayor tolerancia, solidaridad y empatía, contribuiría a impulsar la recuperación de la actividad económica, tan fuertemente ligada al sector hostelero y al turismo; cabe también pensar que los hosteleros están haciendo grandes esfuerzos por ajustar sus actividades a niveles acústicos tolerables para hacerlas compatibles con el descanso de quienes residen en sus entornos.

...

1.15.2.1.2. Actividades no clasificadas

...

Otro tipo de contaminación acústica es el que tratamos en la queja 21/2949, aún en tramitación a fecha de cierre de este Informe Anual, y en la que una vecina de Huétor Vega (Granada), se quejaba de que unos jardines públicos que había tras la parte trasera de su vivienda, prácticamente colindantes, habían sido reconvertidos por el Ayuntamiento en pista multideportiva, dando lugar a **juegos constantes con balón, golpes en la pared de su casa, impactos por saltos con monopatines y patinetes y concentraciones de jóvenes celebrando botellón**.

Estas actividades generaban elevados niveles de ruido, que sufría especialmente el interesado por pasar más tiempo en su domicilio debido al teletrabajo que las medidas sanitarias por el COVID-19 han propiciado en diversos sectores laborales, pero que también afectaba a sus hijos menores de edad a la hora de realizar sus tareas escolares o estudiar.

...

1.15.2.3. Desarrollo rural y energías renovables

La vinculación de las personas residentes en núcleos rurales y las recientes tendencias de vuelta a los pueblos que, indirectamente, ha provocado la pandemia de la COVID-19, está fortaleciendo las conciencias de quienes se resisten a perder su patrimonio cultural y etnográfico, lo que se está viendo plasmado en la **oposición colectiva a diferentes iniciativas, como las grandes extensiones de parque solares fotovoltaicos o huertos solares**.

...