



...

1.12.3. Quejas de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.12.3.3. Resoluciones no aceptadas

-Queja 19/0766, relativa a la demora en cita para intervención quirúrgica de otoplastia a su hija, dirigida al Hospital Virgen del Rocío;

-Queja 19/3081, relativa a la derivación de su hija menor de edad, para tratamiento en hospital de Barcelona;

-Queja 19/5118, relativa a las dificultades por la anulación de la tarjeta sanitaria de sus hijos menores de edad al haber sido renovadas por el padre de los mismos, quien no ostenta la guarda y custodia, dirigida a la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud.

1.14. Servicios de Interés General y Consumo

1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.14.2.1. Servicios de interés general

1.14.2.1.1. Energía

...

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

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

De acuerdo con la información proporcionada, el Plan de Inversiones para el trienio 2022-2024 incluía observaciones relativas a las incidencias en la calidad del suministro (microcortes por avifauna y agentes atmosféricos, averías por derivaciones particulares) y posibles soluciones (instalaciones de telemandos y cierre de dos líneas). Igualmente se insistía en agilizar la construcción de la nueva línea eléctrica entre Osuna y El Saucejo de manera que se dispusiera de un doble circuito. Durante 2021 se habrían ejecutado algunas de las medidas, que en pocos meses estarían en explotación, lo que contribuirá a la mejora de la calidad del suministro.

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

Esta situación, que se extiende cada vez a más zonas de Andalucía y no parece encontrar una solución efectiva pese a las medidas adoptadas por las administraciones competentes y la compañía suministradora, afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en estas zonas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico, perjudicando especialmente a las personas



9. Infancia, adolescencia y juventud

mayores y a los menores de edad que ven gravemente afectada su vida cotidiana y el ejercicio de sus derechos más fundamentales por la privación de este suministro tan esencial.

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

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

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

...

1.14.2.1.1.1. 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

...

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 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.

...

1.14.2.1.4. Telefonía e Internet

1.14.2.1.4.1. Brecha digital

...

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.



9. Infancia, adolescencia y juventud

(...)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.

1.15. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.15.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.1. Contaminación acústica

1.15.2.1.2. Actividades no clasificadas

...