



Esta Institución resolvió dirigir sugerencia a la Dirección General de Formación Profesional para el Empleo para que “se analicen las posibilidades existentes tendentes a que, en cumplimiento de la previsión del artículo 29.3 de la Ley 4/2017, de 25 de septiembre, de los Derechos y la Atención a las Personas con Discapacidad en Andalucía, la aplicación de la reserva de al menos el 5% de plazas para personas con discapacidad en el conjunto de los Programas desarrollados en el marco de las políticas activas de empleo en la Comunidad Autónoma de Andalucía, se procure desde el inicio del proceso de selección” [queja 23/5083](#).

2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

Cuando se emplea el sistema de facturación por habitante es cierto que, en ocasiones, la multiplicidad de casuística impide atender todas aquellas situaciones en que no es posible el empadronamiento -como medio de acreditación del número de personas que reside en la vivienda-, sin que puedan quedar todas atendidas, pues podría redundar en mayores costes de gestión realizar una tarea indagatoria individualizada por parte de la entidad suministradora.

No obstante, en algunos casos cuya resolución nos parecía fácil y oportuna, hemos intervenido para que la entidad suministradora los acogiese.

Así ocurría en la tramitación de la queja [24/4922](#), referida a la situación de una mujer, de 93 años, con grado II de dependencia y 63% de discapacidad, que tenía concedida la tarifa social de agua, pero no se aplicaba a la totalidad del consumo al no tener en cuenta que convivía con ella una persona cuidadora.

Entendiendo que no resultaba legalmente exigible el empadronamiento de familiares ni del personal empleado, y **teniendo en cuenta la especial situación de cuidados que requería la persona dependiente**, ofrecimos a la entidad suministradora una posible interpretación del precepto de su Ordenanza que contemplaba las bonificaciones en favor de colectivos vulnerables. Así, planteamos la posibilidad de computar doblemente la persona con discapacidad y dependencia, no solo a efectos económicos, sino también a efectos del consumo de agua bonificado.

Recibimos por respuesta que analizarían la modificación necesaria para incorporar, a partir de un determinado grado de dependencia reconocido por la autoridad competente, un cómputo adicional sobre los habitantes empadronados.

2.2.6.2.1.3. Servicios financieros

Como ya hemos tenido ocasión de manifestar reiteradamente, el reconocimiento de los servicios financieros como servicio de interés general implica la necesidad de adoptar medidas para que el acceso a los mismos esté garantizado a todas las personas, sin limitaciones o discriminaciones por razón de sus circunstancias personales o su condición económica.

En relación con la atención específica a las **personas mayores y con discapacidad**, como **colectivos especialmente vulnerables ante la digitalización progresiva de los servicios financieros**, hemos de señalar la información obtenida de la tramitación de la queja [23/5437](#).



Presentaba la queja una asociación de consumidores ante la falta de respuesta a la solicitud de información presentada a la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad sobre el desarrollo del convenio general de colaboración suscrito con siete entidades bancarias.

En el informe elaborado por la Dirección General de Personas Mayores, Participación Activa y Soledad no deseada se puso de manifiesto que los convenios estuvieron vigentes hasta el 11 de abril de 2023 y que la Consejería se encontraba evaluando sus logros y deficiencias para poder iniciar un nuevo proceso en el que poder incluir, además, el compromiso por las entidades financieras de detectar situaciones de soledad no deseada entre el colectivo de las personas mayores de Andalucía.

Respecto a esta nuevo proceso, en el seno del Órgano Sectorial de los Servicios Financieros también se solicitaba información a la Secretaría General de Personas Mayores, siendo la respuesta en el último trimestre de 2024 que no había novedades. Confiamos en que, finalmente y sin perjuicio de las medidas que se establezcan a nivel regulatorio, puedan desarrollarse los acuerdos oportunos.

2.2.7. Sostenibilidad y Medio Ambiente

2.2.7.2.3. Residuos

Por su parte, el expediente [24/3506](#) se incoó a instancia de la empresa que regentaba una residencia de estudiantes en la ciudad de Sevilla, que se quejaba de que llevaba un año solicitando *“tanto al ayuntamiento de Sevilla como a la empresa Lipasam, para el traslado de 5 contenedores de basura que están justo en nuestra puerta obstaculizando la carga y descarga de nuestros residentes y sobre todo que este año que tenemos dos de ellos con diversidad funcional con la consiguiente dificultad para acceder a nuestra residencia universitaria. El traslado tampoco sería de gran perjuicio para nadie ya que a 40 metros más adelante hay una casa en ruinas y abandonada, con lo cual no sería un gran traslado.”*

Después de admitir a trámite la queja y solicitar informe del Ayuntamiento de Sevilla, fuimos informados de que, analizada la petición realizada, se había determinado *“el movimiento del contenedor situado en la puerta del edificio, dejando libre el acceso a la residencia”* y que, además, se tenía prevista *“otra reubicación del resto de contenedores”*, pero que, no obstante, el único lugar que cumplía las exigencias técnicas era el ocupado en aquel momento por un ciclero respecto del cual estaban realizando *“las gestiones oportunas para trasladarlo, y llevar a cabo el movimiento de los contenedores”*. Con ello entendimos que la problemática objeto de queja se encontraba en vías de solución, por lo que dimos por terminada nuestra intervención en la misma y procedimos al archivo del expediente.

2.3.1. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

2.3.1.2. Datos cuantitativos

Con respecto a los **retrasos en la valoración de la discapacidad**, la situación es idéntica: expedientes que tardan de 12 a 24 meses según qué provincias y que no cumplen el plazo de los seis meses que marca la norma. Nos encontramos con que el propio personal les está aconsejando a las personas interesadas que presenten queja ante el dPA.