

3.3.10. Consumo

Cerca de 600 consultas hemos recibido este año con referencia a la materia de Consumo. Destacan las 310 consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago y la falta de ayudas para poder hacer frente a dichos gastos).

Con respecto a los **suministros de agua**: El arrendador de su vivienda dejó de pagar y se adjudicó la vivienda a una entidad bancaria. Los suministros estaban a su nombre y ellos le hacían el pago, él dejó de pagarlos y llevan tres meses sin agua. La empresa no le permite dar de alta el suministro, al ser propiedad de un banco.

La personas que ocupan una vivienda suelen tener más problemas a la hora de contratar el suministro de agua que el de luz, debido a que el Reglamento autonómico de suministro domiciliario de agua exige la acreditación de un derecho de disponibilidad sobre el inmueble (también ocurre en casos de conflicto sobre la titularidad entre comunidades de bienes o herencias). Algunas entidades han incluido en sus Ordenanzas previsiones que permiten solucionar esta situación. El defensor elaboró en su momento un informe sobre las garantías en el suministro de agua.

Con respecto a los **suministros eléctricos**, una señora contacta con nosotros porque Endesa le ha cortado la luz, supuestamente por un enganche ilegal. Se muestra perpleja, y después de llamar a la compañía le dijeron que tenía que llamar a un electricista homologado para verificar la instalación y así lo hizo. Al día siguiente remitió un escrito justificando que no había irregularidad y hasta la fecha no le han resuelto nada. Está desesperada, tiene un hijo de nueve años que está sufriendo junto con ella las consecuencias. Ha presentado una reclamación y una denuncia en la guardia civil. Volvemos a ponernos en contacto con la interesada quien nos manifiesta que ayer un técnico electricista de Endesa acudió a su domicilio y comprobó que el verdadero problema que tenía que ver con unos cables de alta tensión que pasan por su domicilio. De esta forma, le restituyó el suministro eléctrico y ahora están pendientes del proceso judicial que iniciaron para solicitar la indemnización de perjuicio por el error.



Los cortes de luz no pueden llevarse a cabo a personas que sean beneficiarias del bono social, y de las que haya constancia de su situación de vulnerabilidad. En estos casos orientamos a las personas a que acudan a los servicios sociales por existir un convenio de colaboración.

En relación con los servicios financieros y las dificultades en su acceso por parte de determinados colectivos (exclusión financiera): los ciudadanos nos trasladan la situación de que tienen las cuentas bloqueadas porque no poseen más ingresos que la pensión o la prestación de desempleo, y con las comisiones que les cobran se ponen en número rojos no pudiendo percibir en ellas las prestaciones debidas. En estos casos les informamos de la aprobación de una nueva norma la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, que ofrece una cuenta de pago básica, con unas comisiones máximas de tres euros. Existiendo también la posibilidad de acogerse al Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

Continúan planteándonos **temas relativos a empresas de recobro.** En este caso concreto nos indican como una empresa los llama de forma constante diciendo que tienen documentación financiera a su nombre. El caso es que ellos no compraron nada a plazos y solo tienen una tarjeta que no está relacionada con lo que les dicen. No saben ya si alguien ha comprado a su nombre. Cuando llaman le piden el DNI y como es natural no se atreve a darlo. Ante esto nos preguntan si hay alguna forma de saber qué es lo que les están reclamando para saber si es un fraude y poder denunciarlo.

En estos casos los orientamos con la Guía publicada por el Defensor del Pueblo Andaluz sobre qué hacer ante una situación de acoso por este tipo de empresas. También le orientamos de la posibilidad de interponer una denuncia por acoso ante las instancias judiciales oportunas (Juzgado o ante la Fiscalía Provincial), detallando todos los acontecimientos que le hayan sucedido y aportando las pruebas de que disponga. En el caso de que la empresa con su actuación haya divulgado datos referentes a su supuesta insolvencia económica, a terceros sin su autorización, se podrá realizar una denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos al haber sido lesionado el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Otro tema que está empezando a llegar **son los abusos por parte de empresas de formación, tanto presencial como a distancia** que no permiten abandonar un curso una vez comenzado, aun en el caso de que se haya llevado ante engaños, como fue el caso de una ciudadana sordomuda: la interesada contrató un curso en 2013 de técnico de educación infantil a través de un comercial. El curso tenía una duración de tres años y la contratación se hizo a través de engaños y falsas promesas. La situación de la señora es que es discapacitada y que no conoce el alcance del contrato. En la actualidad se encuentra pendiente de juicio ya que está demandada por no abonar dichos cursos.

En otra ocasión otra persona acude porque está siendo amenazada por la compañía de incluirla en el fichero de morosos, ya que tuvo que abandonar un curso porque las prácticas no eran en el lugar que le informaron y no tenía coche para desplazarse.

3.3.11. Medio Ambiente y Urbanismo

De las 573 consultas recibidas sobre medio ambiente, 340 corresponden a la contaminación acústica: ruidos en los bares con actuaciones musicales, ferias en los pueblos y que molestan a los vecinos de alrededor, petardos, etc. Un problema ambiental que cada vez genera gran preocupación en la ciudadanía motivado en parte por la pasividad de las administraciones ante esta situación.

Muy frecuentes son las **denuncias de vecinos en zonas costeras**, que se quejaban de los ruidos que tenían que soportar de un chiringuito, debido al volumen de música que ponían durante todo el día, interrumpiendo el descanso a mediodía y por la noche. Habían llamado varias veces a la Policía Local pero no hacían nada para impedir el alto volumen de la música.

Una persona lleva tramitando una **queja contra un bar que no tiene licencia para tener cocina desde hace más de cuatro años.** Además de esta falta de licencia, cierra todos los días más tarde de las 6:00 horas.