

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.

Pese a la multitud de escritos dirigidos a Urbanismo, llamadas a la Policía, etc. El local va cambiando de dueño y la situación es cada vez más insostenible.

Continúan llegándonos **peticiones para que se regule de una manera más respetuosa para el descanso de los ciudadanos y los animales el lanzamiento de cohetes y petardos**. «*Estimado Defensor, me dirijo a usted debido al reiterado uso que se hace en mi pueblo, de cohetes para cada festejo que se celebra. Con motivo de la peregrinación de las hermandades al camino del Rocío el bombardeo comienza a las 7:30 del 5 de Junio de 2019 y continúa aumentando el intervalo de lanzamiento de uno cada cinco minutos a tres o cuatro por minuto en el momento culmen de desfile a las 9:30 horas. Os escribo para que me deis a conocer, en la medida de lo posible, la legislación vigente concerniente a este tema. Aparte de la frecuencia de lanzamiento me gustaría saber también los decibelios máximos permitidos y cómo puedo hacer llegar esta queja al Ayuntamiento*».

En estas consultas intentamos detectar si existe regulación de contaminación acústica en reglamentos de ayuntamientos u ordenanzas municipales, ya que existe un gran número de ayuntamientos que no tienen regulación en materia de ruidos. En casos de eventos que conlleven un mayor nivel de ruidos, esto debe estar contemplado a nivel de las ordenanzas municipales o locales.

Con respecto a la protección medioambiental merece reseñar la reunión que mantuvimos en Ronda con la Plataforma Sierra Bermeja Parque Natural donde solicitaron nuestra mediación con las Administraciones Públicas competentes para poder reunirse con los responsables de la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía, ya que llevaban mucho tiempo solicitando esta entrevistas sin éxito.

3.4. Desplazamiento de la Oficina por todo el territorio andaluz

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz constatamos la necesidad de muchas personas, entidades y asociaciones de ser atendidas personalmente cuando exponen una problemática que consideran importante. Esta atención presencial no está al alcance de todos, ya que nuestra sede se encuentra en Sevilla y no todo el mundo puede desplazarse hacia allí para poder exponer sus problemas de manera directa.

La facilidad para acceder a la institución del Defensor del Pueblo andaluz por diferentes canales (teléfono, correo postal, correo electrónico, formulario web, redes sociales, etc.), convive con la necesidad de muchas personas de tratar sus problemas personalmente, ser escuchadas sin filtros tecnológicos y sin tener que efectuar largos desplazamientos para tener este cara a cara.

En nuestras visitas hemos comprobado que muchas personas que se han acercado a nuestra sede itinerante no hubieran hecho uso de nuestra Institución si no nos hubiéramos desplazado a su municipio. **En algunas localidades hemos superado en un día el número de personas de ese municipio que se han dirigido al Defensor en toda la vida de la Institución.**

Más allá de la problemática concreta expuesta en cada visita, los desplazamientos de la Oficina, permiten a nuestra Institución conocer de primera mano las carencias y las inquietudes de los municipios y comarcas visitadas y la percepción y la valoración que tienen los habitantes de la zona de las administraciones con las que se relaciona.

Este contacto directo con personas, entidades y asociaciones nos permite profundizar mejor en el conocimiento de la realidad social de Andalucía y sus municipios y detectar e investigar nuevos problemas.

Durante el año 2019 hemos continuado las visitas de la OIAC a diversas comarcas y localidades de la comunidad autónoma.

1.- Visita a la Comarca de la Campiña de Morón y Marchena (27/03/2019)

En dichas visitas, hemos mantenido reuniones con colectivos sociales y asociaciones vecinales:

La Asamblea Moronera Alternativa nos traslada las deficiencias en la atención sanitaria en Morón. Falta un servicio de urgencia de pediatría; reponer la tercera ambulancia de urgencias; mejorar la atención sanitaria