



garantizar el derecho a conocer una situación directamente vinculada a la protección de su propia salud; y el aspecto preventivo que forma parte de la salud pública, traducido en la autorización para la ampliación de la empresa responsable, o la infrecuencia de la inspección previa de sus instalaciones.

En este cometido nos hemos dirigido a la Consejería de Salud y Familias y al Ayuntamiento de Sevilla, interesando de la primera una exposición detallada de las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de las funciones que le competen para la protección de la salud de la población (específicamente las que exige la aplicación del protocolo de actuación ante alerta por toxi-infección alimentaria, y en concreto el de vigilancia y alerta por listeriosis, incluido lo atinente al análisis de las muestras); las medidas preventivas actuadas en relación con la instalación responsable de la infección (inspecciones practicadas, autorizaciones y registros oportunos); y, en último término, el relato del proceso de información a la ciudadanía.

Al Ayuntamiento de Sevilla, por su parte, le demandamos conocer el detalle de las actuaciones desarrolladas en el ejercicio de las funciones que esa Administración tiene encomendadas para la protección de la salud pública en el ámbito municipal, y específicamente las que se refieren al examen de las muestras en el laboratorio, y la inspección preventiva de las instalaciones de la empresa, con explicación del fundamento normativo para las mismas. Al cierre de este informe, acabamos de recibir respuesta de ambas administraciones.

...

1.11.2.4. Atención sanitaria de Urgencias

1.11.2.4.1. Urgencias extrahospitalarias

...

En el segundo supuesto, el de la atención de urgencias 24 horas en Manilva, lo cierto es que desde la perspectiva somera de datos a nuestro alcance, concluimos que ni por volumen de actividad, ni por la gravedad de las demandas a las que corresponde aquella, ni por tiempos medios de respuesta, podíamos considerar que la atención extrahospitalaria urgente difiriera de los parámetros establecidos, con independencia de que posibles demandas de atención simultáneas o paralelas, obligasen a acudir a opciones previstas como subsidiarias en el plan operativo del Distrito.

Sin embargo, el conocimiento de que dentro del mentado plan se contemplaba la intervención de un equipo de asistencia urgente de carácter municipal -integrado por un médico y un técnico de emergencias sanitarias a cuya disposición contaban con un vehículo ambulancia-, en la franja horaria que va desde las 17:00 a las 8:00 horas (de lunes a viernes), cuyos datos de actividad no constaban, recomendamos que el Distrito procediese a recabar la información correspondiente a la actividad desarrollada por el mentado dispositivo municipal de urgencias, en orden a incluirla en la evaluación de la dotación de medios y la planificación de los recursos. Así como consideramos que debía clarificarse el régimen de funcionamiento del mismo e informar adecuadamente a la población para que pueda utilizarlo en sus justos términos (**queja 16/4546**). Y es que, **en ocasiones, las soluciones pasan por una adecuada comunicación y por un buen manejo de la información, que permita optimizar la gestión de los recursos existentes.**

...

1.12. Servicios de Interés General y Consumo

1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.1. Servicios de interés general

1.12.2.1.1. Energía

1.12.2.1.1.1. Análisis de la incidencia del nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

...



En cuanto al otorgamiento de ayudas para pago de suministro eléctrico a personas en situación de exclusión social, son cada vez menos las quejas que se reciben por riesgo de corte de suministro. A veces se refieren a la necesidad de regularizar el contrato de suministro y la falta de medios para hacerlo.

Normalmente este tipo de quejas se refieren a dificultades en el contacto con los Servicios Sociales Comunitarios o bien a las dilaciones o el rechazo de pago de ayudas (queja 19/0070, queja 19/1704, queja 19/1846, queja 19/1907, queja 19/2293).

En estos casos nuestra actuación habitualmente se dirige al correspondiente Ayuntamiento, sin perjuicio de solicitar la colaboración de la comercializadora eléctrica con objeto de ampliar las circunstancias relativas a la queja.

Finalmente queremos dejar de manifiesto que nos sorprende en algunos de estos casos que las facturas impagadas no cuenten con bono social, pese a que se trata de personas en situación de exclusión social, siendo una de nuestras primeras intervenciones orientar al cambio de contrato de suministro.

1.12.2.1.1.2. Los cortes de luz relacionados con el fraude en el suministro para actividades delictivas

...

La FAMP nos expone las limitaciones competenciales de las entidades locales para intervenir ante la comisión de actos delictivos, ya que los Cuerpos de Policía únicamente podrían ejercer actuaciones de prevención y trasladar los mismos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

En cuanto a las competencias municipales ante la ocupación ilegal de viviendas protegidas de titularidad pública señala que procedería instar el desahucio administrativo, una vez que tengan conocimiento de dicha situación.

También señala las labores de asesoramiento sobre el bono social, en particular por parte de los Servicios Sociales Comunitarios, en el marco de la atención a colectivos en riesgo especial de exclusión social.

...

1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

...

Las quejas tramitadas por situaciones de **pobreza hídrica** cada vez son más residuales, suponemos que por la existencia de bolsas de ayudas específicas en muchas entidades suministradoras o la consignación de mínimos vitales en sus correspondientes tarifas.

Podemos señalar la queja 18/6171, que archivamos tras conocer las ayudas que había recibido la familia para el pago de suministros básicos y que se le ofrecía la posibilidad de acogerse al Mínimo Vital Básico para el abastecimiento de agua a familias en riesgo de exclusión social.

En el caso de la queja 19/0215 venimos insistiendo ante el Ayuntamiento de Huelva en la oportunidad de impulsar programas que faciliten la individualización de contadores o la posibilidad de aplicar tarifas sociales a aquellas familias que acrediten los requisitos de vulnerabilidad social, aun cuando se trata de un contrato de suministro comunitario.

Como ya señalamos en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2018, debemos señalar las quejas referidas a la imposibilidad de contratación del suministro de agua en casos de especial vulnerabilidad (queja 18/5933, 18/6718, queja 18/7038, 19/1231, 19/2110, 19/4790 y 19/7162).

En el caso de la queja 19/2110 se ha formulado Sugerencia al Ayuntamiento de San Fernando para que regule la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro a aquellas personas que no puedan aportar la documentación que acredite un derecho de disponibilidad sobre la vivienda y, en concreto, que atienda la situación de la familia promotora de queja en tanto se soluciona su situación de precariedad habitacional.

“Las quejas tramitadas por situaciones de pobreza hídrica cada vez son más residuales”



Las quejas que más se reiteran son las relativas a facturación excesiva a causa de **avería en las instalaciones interiores**, cuando no ha podido ser detectada a tiempo y ha ocasionado fuga de agua (queja 18/7389, **queja 19/0294**, 19/1401, 19/5107 y 19/6902).

Este tipo de quejas durante el año pasado ha dado lugar a la emisión de Sugerencia para incorporación de una tarifa de avería al Ayuntamiento de Berja (**queja 18/2025**).

Una peculiaridad especial presenta la queja 19/1400, en la que un vecino del barrio de Cartuja, en Granada, pone de manifiesto que la antigüedad de las instalaciones interiores genera reiteradas averías. Como consecuencia, se produce una penalización en la factura que resulta especialmente gravosa para personas con escasos recursos económicos y por cuyo motivo no pueden afrontar la reparación o sustitución de sus instalaciones.

También hemos logrado un resultado favorable a la reducción de la factura tras la aceptación de nuestro requerimiento ante la entidad suministradora por la falta de aplicación de la cuota variable del canon autonómico de depuración para casos de fuga, establecida en el artículo 87.4 de la Ley de Aguas de Andalucía (**queja 19/0294**).

En ocasiones se da la circunstancia de que la entidad suministradora cuenta con una tarifa de avería pero no puede aplicarse al caso concreto objeto de queja, por lo que no caben más actuaciones por parte de esta Institución.

Así ocurría en la queja 18/7389, que archivamos dado que la factura reclamada no alcanzaba el volumen de consumo establecido en la tarifa de Aljarafe para regularización por fuga. En cuanto al canon autonómico de depuración, aunque el criterio sería el de la aplicación de la cuota variable para fuga cuando se regulariza el resto de conceptos, se nos trasladó la posibilidad de aplicarla al caso concreto.

Las quejas por disconformidad con la **liquidación por fraude** también se reiteran, centrando nuestra actuación en la verificación del cumplimiento de los requisitos reglamentarios para acreditación del fraude. Asimismo verificamos el ajuste a norma de la liquidación, tanto en lo referido al período afectado como a los conceptos incorporados.

Precisamente con respecto a este último asunto hemos detectado que algunas entidades incluyen en la liquidación los conceptos de alcantarillado y depuración, pese a que según se deriva del art. 93 RSDA sólo deben referirse al abastecimiento (queja 18/5318, 18/5907, 19/1269 y 19/3602).

Las entidades alegan que tienen recogida expresamente tal previsión en la normativa reguladora del servicio o de la tarifa por su prestación.

Cuando la reclamación por este asunto ha llegado al correspondiente Servicio de Consumo se produce la novedosa circunstancia de que admite la liquidación por estos nuevos conceptos, siempre que no vaya unida a la liquidación en concepto de abastecimiento.

De este modo se produce la extraña circunstancia de que el consumidor se encuentra con dos liquidaciones paralelas, cuyo régimen de impugnación ha de recorrer diferentes vías. Por un lado acudirá a la Administración de consumo si no está de acuerdo con la liquidación en concepto de abastecimiento, cuya tramitación concluirá en vía administrativa con la resolución del recurso de alzada que haya planteado ante la Consejería de Salud y Familias. Por otro lado, habrá de reclamar ante la Administración titular del servicio (Ayuntamiento) o que tenga encomendada su gestión (Mancomunidad o Consorcio), hasta agotar la correspondiente vía administrativa.

Esta situación nos parece anómala, ya que provoca distinto régimen de protección al consumidor.

Pero más anómalo resulta que puede darse el caso en que la Administración de consumo resuelva la reclamación ordenando la anulación de la liquidación girada por no haberse acreditado el fraude conforme a los requisitos reglamentarios y, sin embargo, resulte desestimada la reclamación que se haya formulado ante la entidad local por la inclusión de los conceptos de alcantarillado y depuración.

En algunas quejas ya ha intervenido la Administración de consumo, por lo que le requerimos información sobre las actuaciones desarrolladas durante la tramitación de la correspondiente reclamación o le instamos al ejercicio de su competencia de **supervisión sobre la actividad de suministro doméstico de agua** (queja 19/1408 y queja 19/4876).



Podemos destacar la **queja 18/3622**, por disconformidad con un expediente de fraude tramitado por Aquajerez, hemos recomendado a la Delegación de Salud y Familias en Cádiz que establezca como criterio de actuación de tramitación de reclamaciones por parte del Servicio de Consumo la necesidad de dictar resolución expresa y notificarla cuando se dé por desistida la solicitud del interesado por falta de cumplimentación del requerimiento de subsanación de la misma. En el caso concreto objeto de queja, y no habiéndose dictado resolución administrativa, hemos solicitado que se retomen las actuaciones en el procedimiento iniciado con la reclamación presentada y se dicte la oportuna resolución.

En el caso de la **queja 18/5907** ha sido la resolución de la Delegación Territorial de Salud y Familias en Granada la que ha determinado el archivo de la queja, ya que se ha estimado la reclamación y ordenado la anulación de la liquidación de fraude al corresponder a una inspección anterior a la adquisición de la propiedad por el reclamante.

Un asunto que ha centrado nuestra atención han sido las tarifas que han de aprobarse como **prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario** cuando la prestación del servicio por parte de la entidad local se realiza de forma directa mediante personificación privada o mediante gestión indirecta.

Para ello hemos tramitado de oficio la **queja 18/7225**, en la que requeríamos el pronunciamiento de la Dirección General de Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales, de la Federación Andaluza de Municipios y Provincias, de las asociaciones de operadores de agua, así como de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

Como conclusiones de nuestra labor hemos determinado la existencia en Andalucía de importantes discrepancias entre los distintos organismos sobre cuál debe ser el procedimiento de aprobación de las tarifas de agua, en particular por lo que se refiere a la necesidad o no de sometimiento al trámite de autorización de la Comunidad Autónoma. Esto se ha traducido en la existencia de tarifas aprobadas de forma muy dispar, contando en algunos casos con autorización y careciendo de ella en otros, sin que exista certeza jurídica sobre cuál debería ser el procedimiento correcto. Una falta de seguridad jurídica que genera un importante grado de incertidumbre ya que deja expuestas las tarifas aprobadas al riesgo de posibles impugnaciones.

Esta situación de inseguridad jurídica ha llevado a esta Institución a formular **Sugerencia** planteando la oportunidad de propiciar un acuerdo en Andalucía con objeto de consensuar un procedimiento común de aprobación de las tarifas de agua, que posibilite una participación real de las asociaciones de consumidores y otros agentes sociales; cuente con el respaldo de todas las Administraciones implicadas y se vea refrendado normativamente en el futuro Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano.

...

1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

...

La tramitación de algunas quejas ante Telefónica-Movistar estaba motivada por la ubicación de sus **instalaciones** (cableado en fachadas o postes), provocando molestias o inconvenientes a la ciudadanía (quejas 19/0189, 19/1599, **queja 19/2749**, **queja 19/4189**, 19/5526).

A veces se trata de una falta de instalaciones para la prestación del servicio a través de fibra óptica (**queja 18/1838**, queja 19/0175 y queja 19/5434). En este tipo de quejas también nos hemos dirigido al correspondiente Ayuntamiento por las cuestiones urbanísticas que pueden estar asociadas al problema (queja 18/5666).

Algunas de las quejas sobre servicios de telefonía e Internet se dirigen, no ya a la operadora, sino a la actuación desarrollada por la Administración de consumo a la que han dirigido la correspondiente reclamación.

En la mayoría hemos de concluir que no se aprecia irregularidad en la actuación administrativa, ya que se ha limitado a desarrollar sus competencias informadoras y mediadoras.

En la queja 19/0821, que tramitamos también ante el operador permitiendo hacer efectiva una petición de cambio de domicilio, la interesada hacía mención a la falta de respuesta a su reclamación por parte de la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) del Ayuntamiento de Córdoba.



Desde la OMIC se justificó el trámite cursado a la hoja de reclamación, teniendo en cuenta que se presentó por otra persona en nombre de la titular del contrato y tuvieron que solicitar la acreditación de su representación. En cualquier caso sí que se apreciaba la necesidad de agilizar trámites, pues transcurrieron tres meses desde la presentación de la reclamación hasta el envío de comunicación por la OMIC.

Nos llamó la atención el caso de la queja 19/0165 en el que, pese a tramitarse hasta por tres veces la solicitud de la interesada ante su operador, no se obtuvo la avenencia de las partes y una solución satisfactoria para ambas. Finalmente, se remitió el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

...

En ocasiones la **falta de servicio telefónico e Internet afecta a barrios o poblaciones** enteras por avería.

Un vecino del barrio Campanillas (Málaga) nos trasladaba que el robo de cableado les había dejado sin línea telefónica e Internet (queja 19/3212).

En la queja 19/4599 fue el propio alcalde de Encinasola el que acudió a esta Institución manifestando su preocupación por la avería que sufría el servicio de Movistar en dicha localidad. Según exponía la avería duraba ya tres días y la única respuesta obtenida de la compañía era que se trataba de una avería masiva y deberían esperar a que fuese resuelta.

En algunos casos, tras tener conocimiento de la incidencia producida y de la afectación de un volumen de población importante hemos acordado intervenir de oficio.

Así, en la **queja 19/5864** nos dirigimos a Telefónica-Movistar solicitándole su colaboración a fin de que nos informase sobre las causas por las que Isla Mayor (Sevilla) se quedó varios días sin servicio telefónico e Internet, así como de las actuaciones que, en su caso, estuvieran previstas llevar a cabo para la solución del asunto en cuestión.

Asimismo solicitamos informe al Ayuntamiento de Isla Mayor para conocer su posición en esta cuestión y, en su caso, las actuaciones que hubiera realizado para solucionar estos hechos.

El Ayuntamiento nos confirmó que durante los días 4, 5 y 6 de octubre de 2019 se produjo un corte de servicio de la línea telefónica e Internet a vecinos que tenían suscrito contrato con Movistar. El corte tuvo gran incidencia dado que servicios como farmacias, cajeros automáticos, comercios, gasolineras, etc. no pudieron prestar servicios. Lo mismo ocurrió en el ambulatorio y al propio Ayuntamiento. Muchos vecinos tuvieron que desplazarse a otros municipios para conseguir su medicación, obtener dinero en metálico o surtirse de carburante.

El malestar de los vecinos por esta eventualidad se incrementó ante la falta de información de la compañía, que no les habría ofrecido explicaciones sobre las causas del corte ni tiempo estimado para su reparación.

Tras gestiones del Consistorio con responsables de Movistar, que manifestaron desconocer el alcance de la avería, el servicio volvió a funcionar correctamente.

Movistar también nos ha dado cuenta de su registro de incidencias masivas en el servicio, que también habrían afectado a la pedanía de Isla Mayor de Alfonso XIII. Al parecer estarían motivadas en obras ajenas a la compañía, realizadas por un particular que afectaron a cables de gran capacidad cuyo trazado pasa en parte por fincas privadas.

Por otro lado nos indican que se ha procedido a compensar por la interrupción del servicio de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 15 y 16 del **Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas** (derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico y derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet).

La **queja 19/7009** se ha tramitado de oficio tras conocer a través de noticias de prensa las interrupciones en los servicios de Internet y telefonía fija y móvil que se estaban produciendo en varios municipios de la comarca de Sierra Morena en la provincia de Sevilla (Alanís, Cazalla de la Sierra, Constantina, El Pedroso, Guadalcanal, Las Navas de la Concepción y San Nicolás del Puerto).

Estas incidencias en el servicio estarían paralizando los centros de salud, farmacias, entidades locales y distintas administraciones públicas, con el perjuicio que ello supone para la población de la comarca.



Hemos solicitado la colaboración de Telefónica-Movistar para conocer las razones de dichas interrupciones y, en su caso, proponer medidas para solucionar.

Asimismo nos hemos dirigido a los Ayuntamientos afectados para darles cuenta de la apertura de la queja y solicitarles información sobre la evolución del problema.

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

1.12.3.3. Resoluciones no aceptadas

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido una respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa a la falta de respuesta a un vecino que solicitaba la anulación de registros de consumo de agua al considerar que los contadores que le habían instalado no registraban adecuadamente este consumo, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Coín (Málaga) en el curso de la **queja 17/4309**.

- Resolución relativa a la disconformidad de una vecina por la excesiva facturación girada por la empresa suministradora de agua tras una fuga en sus instalaciones interiores, dirigida al Ayuntamiento de Ronda (Málaga) en el curso de la **queja 18/6006**.

1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

1.13.1. Introducción

...

Tal ha sido el caso de las diversas quejas de oficio puestas en marcha para evaluar las medidas que están adoptando las principales ciudades andaluzas para afrontar el problema de la **contaminación atmosférica**. Así, nos hemos dirigido a todos los municipios de más de cien mil habitantes de Andalucía para conocer, entre otros extremos, si disponen de Plan Municipal contra el cambio climático, o al menos si lo tienen en elaboración; si disponen de datos actualizados y permanentes sobre los niveles de calidad del aire y de contaminación; si disponen de Plan municipal de protección, cumplimiento de objetivos o mejora de la calidad del aire, o, al menos, de un Plan municipal de regulación/control del tráfico rodado de vehículos en el que se prevean medidas para reducir la contaminación generada por éstos, o si se han adoptado medidas de restricción total o parcial del tráfico, incluyendo restricciones a los vehículos más contaminantes, a ciertas matrículas, a ciertas horas o a ciertas zonas, entre otras medidas.

...

1.13.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.13.2.1. Sostenibilidad y Medioambiente

1.13.2.1.1. Limpieza viaria, residuos y vertederos

En materia de limpieza viaria y residuos suelen ser recurrentes las quejas de personas afectadas por la **ubicación de contenedores** de residuos en las fachadas de sus domicilios y, en este sentido, el año 2019 no ha sido una excepción ya que, durante el mismo, hemos seguido recibiendo quejas por este tipo de problemas y hemos formulado diversos pronunciamientos siguiendo la línea ya marcada desde hace años en la Institución.

Traemos aquí, a título de ejemplo, una **Resolución**, formulada en abril de 2019, en la **queja 18/4864**, en la que la persona afectada se quejaba, en esencia, de que justo frente a la puerta de entrada a su domicilio, en la localidad onubense de Almonte, a escaso metro y medio, se encontraba un contenedor soterrado de recogida de residuos sólidos urbanos que le generaba una grave incidencia ambiental en forma de fuertes olores a basura, ruidos por el depósito y por los trabajos de recogida de los residuos,