



atención sanitaria, en las mismas condiciones, a todas las personas que se encuentren en el Estado Español”.

Igualmente decíamos, que la norma realiza un reconocimiento general del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria de todas las personas con nacionalidad española y de las personas extranjeras, que tengan establecida su residencia en el territorio español, con una distinción: por un lado, los comunitarios están vinculados al derecho y contenido de los reglamentos comunitarios de coordinación de los sistemas de Seguridad Social, y por otro, los extranjeros que no tienen residencia legal en España, les ampara el reconocimiento del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria en el territorio español, en las mismas condiciones que las nacionales, aunque con la exigencia del cumplimiento de una serie de requisitos.

Estos requisitos, se consensuaron en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud (SNS), que para articular este derecho dictó la Resolución de 20 de junio de 2019 de la Dirección General de Cartera Básica de Servicios del SNS y Farmacia, por la que se hacen públicas las “*Recomendaciones para el procedimiento de solicitud, registro y expedición del documento certificativo que acredita a las personas extranjeras que encontrándose en España no tengan residencia legal en territorio español, para recibir asistencia sanitaria*”. Recomendaciones dirigidas a garantizar la homogeneidad en todo el territorio nacional, así como su desarrollo por las CCAA.

Es precisamente el procedimiento de solicitud y expedición del documento que acredite a este colectivo para recibir la asistencia sanitaria en el Servicio Andaluz de Salud el que ha suscitado la discrepancia de las entidades promotoras en este expediente de queja al considerar que el modelo de solicitud de alta o renovación de datos, supone una extralimitación respecto de las recomendaciones arriba mencionadas, incluyendo supuestos que no vienen contemplados en aquéllas y que, por tanto, no pueden recogerse en el formulario.

En cualquier caso, puesto que es incipiente el inicio de la pertinente investigación, estimamos más oportuno limitarnos en este momento a dar cuenta, de las sensibilidades manifestadas al respecto por la Plataforma y Entidad referidas, reservando el análisis completo para el ejercicio venidero, cuando ya contemos con conclusiones y certezas.

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

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

...

Dada la persistencia en el tiempo del problema y la creciente indignación que manifiestan las personas que, pese a tener contrato y cumplir fielmente con sus obligaciones de pago, deben soportar a diario las incomodidades y problemas derivados de los cortes de luz, esta Institución consideró que era necesario comprobar sobre el terreno la realidad del problema.

A tal fin, en noviembre el Defensor del Pueblo Andaluz realizó una **visita personal a la zona norte de Granada** en la que pudo comprobar la grave situación que viven a diario muchas personas que residen en estos barrios y conocer, a través de los testimonios de los profesionales de la educación y la sanidad que prestan servicios en la zona, las graves consecuencias que los cortes de luz suponen para toda la ciudadanía y, de modo especial, para los colectivos más vulnerables, como pueden ser los menores, las personas mayores o los enfermos crónicos.



En las visitas realizadas a algunos domicilios y en los encuentros mantenidos con profesionales y con las asociaciones y colectivos vecinales una cuestión reiterada y recalcada por todos nuestros interlocutores ha sido la convicción acerca de la responsabilidad que recaería sobre la empresa distribuidora por las deficiencias que consideran que presentan las instalaciones y equipamientos eléctricos de la zona, especialmente en aquellos barrios de construcción mas antigua.

En relación con esta cuestión tuvimos conocimiento de que la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía, en el seno de la Mesa Técnica creada para afrontar los problemas de la Zona Norte, habría exigido una auditoría externa a Endesa con el fin de comprobar la calidad de las instalaciones y acreditar técnicamente el origen del problema. Asimismo, por noticias de prensa pudimos conocer que la distribuidora instalaría cuatro transformadores nuevos en la Zona Norte para reforzar sus instalaciones.

En este sentido, trasladamos a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada -organismo al que se adscribe el Servicio de Industria, Energía y Minas la petición vecinal para que se garantizara la fiabilidad e imparcialidad de la auditoría de instalaciones ordenada a Endesa. Asimismo hemos solicitado su valoración sobre las actuaciones desarrolladas en el seno de la Mesa Técnica para los cortes de luz en Zona Norte.

Por otro lado solicitamos la colaboración de Endesa a fin de conocer las motivaciones de la decisión de instalar transformadores nuevos y si consideran que con las nuevas actuaciones se pondrá solución definitiva a los cortes de luz en Zona Norte.

Igualmente nos dirigimos a la Subdelegación del Gobierno en Granada para conocer con detalle las actuaciones desarrolladas en el seno de la "Mesa Técnica para los cortes de luz en la Zona Norte".

Al cierre de la redacción de este Informe, ya en enero de 2020, el Defensor del Pueblo andaluz, ha participado en una nueva **reunión en Granada de la Mesa Técnica** para luchar contra los cortes de luz en la Zona Norte donde hemos podido conocer el compromiso asumido por Endesa de aumentar la potencia instalada en la zona antes de fin del mes de marzo y mejorar las instalaciones eléctricas antes de fin del año 2020.

Estas medidas deberían servir para poner fin, de una vez por todas, a los continuos cortes de luz que sufre esta zona de Granada desde hace mas de 5 años. En este sentido, el Defensor se ha comprometido a **hacer un seguimiento de las medidas anunciadas** a fin de verificar su cumplimiento y confirmar la solución del problema. Asimismo, asume el compromiso de seguir insistiendo ante las Administraciones competentes en la necesidad de adoptar medidas, cada una en el ámbito de sus competencias, para regularizar el suministro eléctrico en la Zona y solucionar los problemas que comportan un grave riesgo para la seguridad de todas las personas.

1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

...

En cuanto a la atención a las personas afectadas por el **cierre de las clínicas iDental**, desde la perspectiva de su adecuada protección como consumidores, el año pasado ya pusimos de manifiesto que tramitaríamos aquellas quejas que, a título individual, requerían que la administración de consumo adoptase las medidas oportunas para **paralizar el cobro de préstamos en casos de tratamientos no efectuados** y obtener la devolución de las cantidades cobradas cuando dichos tratamientos no se realizaron en su totalidad o se efectuaron de forma defectuosa.

Así ha ocurrido en las quejas 18/7203, 18/7217 y 18/7325. En estos casos hemos instado al Servicio de Consumo de Sevilla que diese respuesta a la reclamación formulada por las personas afectadas a quienes la financiera les seguía reclamando el pago del tratamiento no realizado.

Asimismo hemos solicitado información relativa a las actuaciones que estuviese desarrollando con las financieras implicadas, y en particular con la financiera Evo, que nos constaba que estaba poniendo mas trabas e impedimentos para aceptar la suspensión de los préstamos y mas aún la devolución de éstos en lo que respecta a aquella parte del tratamiento no dispensado.



El Servicio de Consumo nos ha indicado que celebró reuniones informativas con las personas afectadas y envió de correos masivos, facilitando modelos de reclamación y ofreciendo pautas de actuación ante las financieras para que cumplieren los requisitos del artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Asimismo, a quienes contaban con contrato de financiación, se les requirió presupuesto de los trabajos previstos e informe de un dentista colegiado que reflejara los trabajos presupuestados, los que no se habían realizado y los necesarios para restaurar la salud bucodental. Con estos documentos se procedió a requerir a la financiera para que procediera a la devolución de los importes de servicios que no hubieran sido prestados por la clínica.

La respuesta de las financieras habría sido diversa, siendo cuestiones formales las que habrían obstaculizado la solución de algunos asuntos como la falta de presupuesto con referencia al presupuesto de iDental. Tampoco se ha podido encontrar solución cuando la persona que contrató el crédito es distinta de aquella a la que se presta el servicio y no hay manera de establecer conexión entre el préstamo y el presupuesto. En otras ocasiones la financiera ha considerado que el servicio ha sido prestado en su totalidad o en parte y se debe pagar por el mismo, en cuyo caso se ha estimado oportuno derivar a decisión judicial.

En cuanto a las quejas por la exigencia de pago por parte de empresas de recobro o por las propias financieras, el Servicio de Consumo habría comunicado a las financieras que no podían exigir el pago de estos contratos de financiación, tal como fue confirmado por la medida provisional acordada por el Juzgado de Instrucción nº 5 de la Audiencia Nacional. En todo caso considera que podría calificarse como un defectuoso tratamiento de datos, por el que podría acudir a la Agencia Española de Protección de Datos.

...

1.13. Sostenibilidad, Medioambiente y Obras Públicas

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

...

Finalmente, por la singularidad de los residuos, podemos también citar la queja 19/5455, con la que se nos alertaba de los riesgos que podían estar corriendo las personas que residían en el entorno y alrededores de una determinada calle en Vera (Almería), con motivo de la demolición de una vivienda antigua sita en dicha calle, que podría haberse llevado a cabo sin control pese a contener, presuntamente, **materiales nocivos y peligrosos** como el amianto, en torno a 100 metros cuadrados de chapas de uralita, varios bidones y tuberías del mismo material.

Al parecer, según se nos decía, algunas personas se habían quejado al responsable de la demolición y también en el Ayuntamiento de Vera, sin que llegara a hacerse nada. Incluso se había llamado a la Policía Local y al SEPRONA de la Guardia Civil que, cuando se personaron, ya había finalizado la demolición. Sin embargo, se denunciaba que los residuos referidos se encontraban en el solar resultante tras la demolición, a la intemperie y sin ninguna medida de aislamiento, con lo cual podía ocurrir que con el viento se levantasen partículas que pasasen al ambiente que, a su vez, podía ser respirado por las personas de la zona, alguna de las cuales -siempre según lo que nos trasladaban- mostraban su temor por la conocida implicación cancerígena que tiene este tipo de materiales. Llegaba hasta el punto de que algunos de los vecinos más cercanos habrían decidido no abrir las ventanas ante el miedo a respirar estas partículas.