



15. Servicios de interés general y consumo

En este contexto asistimos al desarrollo de los acontecimientos, inicialmente difundidos a través de diversos medios de comunicación, accediendo entonces a la información suministrada por las Administraciones implicadas -fundamentalmente la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía-, que referían la iniciación de actuaciones tras percatarse de los primeros indicios, conducentes a detectar el origen de la enfermedad, la declaración de la alerta sanitaria y la adopción de medidas relacionadas con la empresa cárnica en la que se situó el foco de la infección.

Así las cosas, valoramos que la dimensión de la problemática generada a raíz de esta crisis convertía en obligada la intervención de esta Institución, mediante la apertura de un expediente de queja de oficio, destinado a afrontar sus implicaciones desde el análisis sereno, sosegado y objetivo, con toda la información entonces disponible y con la mayor amplitud de miras (**queja 19/4613**).

Las cuestiones en juego se concretan en la adecuación de la gestión del riesgo sanitario, puesta en entredicho en lo que se refiere a la celeridad en la declaración de la alerta y la adopción de las medidas para hacer frente al brote y tratar de aminorar sus consecuencias; en el adecuado ejercicio de sus competencias por parte de las Administraciones implicadas; en la suficiencia de la información proporcionada a los consumidores para 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.

...

3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

3.3. Análisis cualitativo de las quejas

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



15. Servicios de interés general y consumo

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.