



## 1.14. Urbanismo y Ordenación del Territorio

### 1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.14.2.1. Urbanismo

##### 1.14.2.1.3. Gestión Urbanística

...

En ocasiones es el suministro adecuado o su carencia, del servicio domiciliario de agua lo que se plantea con cierta habitualidad ante esta Institución, tal es el caso de la queja 19/5791, en la que una asociación de vecinos demandaba el abastecimiento de agua potable en la zona de Zahora y Caños de Meca -se trataba de un problema que ya fue objeto de tramitación de anteriores expedientes-, exponía también que la población de Zahora experimentaba un extraordinario incremento debido al auge turístico, pero que continuaba sin red pública de abastecimiento de agua, aún estando ésta instalada en la zona desde 2004.

Admitida la queja a trámite, interesamos del Ayuntamiento de Barbate que nos informara del posicionamiento municipal sobre las consideraciones expresadas en el escrito de la asociación de vecinos indicando si se estimaban favorablemente sus peticiones de que se impulsaran los trámites tendentes a la redacción y aprobación del Plan Especial de Zahora que permitiera dotar a la zona de abastecimiento de agua potable y otros servicios públicos. Asimismo, deseábamos conocer qué otras actuaciones se podían estar desarrollando por parte municipal para mejorar las condiciones de vida del vecindario de la zona.

En la respuesta remitida se daba cuenta, en síntesis, de que se había elaborado un borrador y se estaba trabajando para la aprobación de una Ordenanza reguladora de la resolución del procedimiento de la situación de asimilado a fuera de ordenación de edificaciones en situación irregular sobre las que se hubiera producido la caducidad de las acciones administrativas para el restablecimiento de la legalidad alterada. En esta actuación previa, estaban centrándose los esfuerzos municipales.

Por otra parte, se reiteraba la voluntad municipal de tramitar de oficio, cuando fuera posible, un Plan Especial de Zahora, aunque se añadía que ello no impedía que dicho Plan pudiera ser elaborado y propuesto por los propios vecinos afectados. Así las cosas, cabía concluir que, a medio plazo, en el caso de que prosperaran las iniciativas citadas, podría normalizarse la situación urbanística de la zona por lo que, estimando que no eran precisas nuevas actuaciones por parte de esta Institución, dimos por concluidas nuestras gestiones.

...

## 3. Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía

### 3.3. Análisis cualitativo de las quejas

#### 3.3.11. Consumo

Una de las cuestiones que ha motivado mayores consultas en la Institución ha sido el aumento de las comisiones bancarias.

Muchos ciudadanos nos han transmitido su enfado e indefensión por la subida generalizada de comisiones bancarias, que se produce sobre todo en cuentas corrientes o libretas de personas vulnerables que necesitan dichas cuentas para ingresos como pensiones y rentas mínimas. La mayoría de los grandes bancos han subido las comisiones de sus cuentas o bien han endurecido las condiciones para estar exentos de pagarlas, que van más allá de tener la nómina domiciliada, con lo que el coste de los servicios bancarios se dispara para muchos usuarios, sobre todo para personas vulnerables.

Así una persona nos trasladaba la necesidad de abrir una cuenta corriente para poder percibir el Ingreso Mínimo Vital, pero que la entidad le cobraba unas comisiones de 60 euros al trimestre. En estos casos les



## 15. Servicios de interés general y consumo

informamos de la posibilidad de abrir una cuenta de pago básica. Las personas desconocen esta posibilidad y entendemos que las entidades financieras están dejando de ofrecerla a muchos clientes que podrían ser beneficiarios de ella.

Este hecho nos llevó a preparar un texto informativo que incluimos en nuestra página web sobre esta cuestión, así como sobre las cuentas de pago básicas.

También han sido numerosas las consultas en las que se denuncian cortes en el suministro de servicios básicos, como la electricidad en los barrios sevillanos del Polígono Sur y Torreblanca o en Granada, el agua en una urbanización de Castilblanco de los Arroyos (Sevilla) y teléfono e Internet en el municipio onubense de Encinasola).

Por su interés destacamos la consulta que nos realizó una señora de Sevilla que durante el estado de alarma, y permaneciendo cerradas todas las oficinas de atención presencial de los servicios sociales quería comunicarse con ellos para solicitar alimentos básicos. La única opción que tenía habilitada era la comunicación a través del servicio 010 del Ayuntamiento de Sevilla. Su sorpresa fue que este servicio no es gratuito y no viene incluido en la tarifa de su operadora, por lo que, aun sin ingresos tuvo que abonar más de 40 euros por llamar a través de este servicio. Esto no ocurre en todos los Ayuntamientos que prestan servicios a través del 010 ya que, por ejemplo en Málaga, el servicio es gratuito.

Otro tema muy recurrente este año ha sido la negativa de las empresas y entidades comerciales a devolver las cantidades abonadas por sus clientes por servicios que no se pudieron utilizar por la situación de confinamiento o declaración del estado de alarma. Por ejemplo, un ciudadano barcelonés nos trasladaba que había adquirido entradas para La Alhambra a una agencia de turismo; al no poder visitar la ciudad por el confinamiento de ciudades en Cataluña, había solicitado la devolución de la cantidad abonada por esa entrada y la compañía de turismo se había negado a su devolución.

También nos han estado llegando consultas relativas a la negativa de devolución de billetes de avión o a la devolución del dinero abonado por un curso de inmersión lingüística por parte de una agencia de viajes, viajes de curso, etc. Esta situación las derivamos hacia Consumo Responde que ha elaborado un buen catálogo de respuestas.

## 4. Quejas no admitidas y sus causas

### 4.3. De las quejas rechazadas y sus causas

...

- **Jurídico-privadas:** Se trata de aquellas quejas en las que la presunta lesión o puesta en peligro de derechos o libertades de la persona promotora no responde a la actuación de una Administración Pública sino de un particular o de una entidad privada.

En 2020 se han rechazado 176 quejas por este motivo, la mayoría de ellas en materia de Consumo (65 quejas), área en la que las circunstancias derivadas de la crisis sanitaria global han provocado un incremento de las quejas relacionadas con la cancelación de vuelos, de estancias en hoteles, conciertos y otros eventos.

Pese a la imposibilidad de intervenir directamente en estos supuestos, el Defensor ha facilitado en todo caso a las personas promotoras la información necesaria para que pudieran ejercer sus derechos como consumidoras y usuarias. Con la misma finalidad y ante el incremento de las quejas relativas a las comisiones por servicios bancarios, el Defensor publicó en la página web institucional una nota informativa para que la ciudadanía conociera sus posibilidades de actuación ante las entidades bancarias.

...