

3. ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA: QUEJAS Y CONSULTAS

3.1. Quejas

3.1.2. Temática de las quejas

3.1.2.2. Derecho a la Educación

3.1.2.2.2. Escolarización del alumnado

...

Por otro lado, hemos de referirnos a las especiales circunstancias que concurren en **el proceso de escolarización de alumnos que han sido adoptados**. Citemos un ejemplo. Un matrimonio se encontraba en proceso de adopción de un menor pero que todavía llevaba los apellidos de su familia biológica. Los adoptantes solicitaron que los datos del niño no se publicaran en las listas de admitidos en el centro docente que habían solicitado para su escolarización, puesto que de publicarse podría ponerse en riesgo la seguridad del pequeño, pero el colegio se negaba a no publicar los apellidos del menor salvo que lo ordenara la autoridad judicial competente.

Lo paradójico era que la publicación o no de estos datos era una decisión que se hacía depender exclusivamente de la decisión de cada centro escolar, no existiendo un protocolo o unas instrucciones que uniformaran la actuación de todos los colegios.

La Dirección General de Planificación y Centros indicó que el único criterio que se seguía en los centros docentes era el de publicar los apellidos biológicos excepto en el caso de que un mandamiento judicial ordenara lo contrario, sin que tuviera conocimiento de que en ningún centro se actuara de otra manera. Y ello porque el procedimiento de escolarización es un procedimiento de concurrencia competitiva, garantizando el artículo 53 de la Ley 39/ 2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el derecho de las personas interesadas en un procedimiento a estar informadas sobre el mismo y a tener acceso a los datos obrantes en el expediente administrativo correspondiente.

También justifica el señalado centro directivo este proceder teniendo en cuenta que las personas solicitantes han de conocer los criterios y puntuación asignada a todas las participantes, por lo que el artículo 11 de la Orden de 24 de febrero de 2011, establece el procedimiento de publicación, en el tablón de anuncios del centro docente, del listado de solicitudes presentadas y la puntuación asignada a cada una de ellas, el cual debe permanecer expuesto en el mismo hasta la finalización del trámite de audiencia. De igual forma, el artículo 13.3 de la mencionada Orden establece que la resolución de admisión se publicará en el tablón de anuncios del centro, contendrá la relación de alumnado admitido y no admitido y permanecerá expuesta en dicho tablón hasta la terminación del plazo de presentación de recursos y reclamaciones.

En cualquier caso, añadía la Dirección General, las familias acogedoras o guardadoras siempre han contado con la posibilidad de solicitar al juzgado correspondiente la no publicación de los datos personales de los niños o niñas en protección si entendían que concurrían circunstancias que, por el interés de los mismos, así lo aconsejaban.

Sea como fuere, lo cierto es que en los borradores de los nuevos textos normativos que regularán el procedimiento de admisión y matriculación del alumnado a partir del curso escolar 2020-2021, se recoge expresamente la posibilidad de oposición a la publicación de los datos personales del

alumnado en general durante dicho procedimiento, siempre que se aleguen motivos fundamentados y legítimos relativos a su concreta situación personal.

Así, en los listados que los centros publiquen en lugar de los datos denominativos del alumno o alumna, figurará información artificial, determinada conforme a medidas técnicas y organizativas apropiadas, como la «seudonimización», que permita su identificación y garantice la protección de sus datos personales, debiéndose llevar a cabo las adaptaciones del sistema de información “Séneca” que para ello resulten necesarias.

Se entiende por seudonimización el tratamiento de los datos personales sin los datos identificativos del interesado, sustituyendo el nombre, por ejemplo, por un código o por un identificador numérico, es decir, cambiar los datos personales por seudónimos, de modo que sólo la persona interesada conozca el que le corresponde, (queja 19/1723, queja 19/1812 y queja 19/4812).

...

3.1.2.3. Derecho a la vivienda

3.1.2.3.1. Domicilio familiar

Por lo que se refiere a la materia de **vivienda**, como cada año en 2019 hemos recibido un gran número de quejas en las que la afectación del derecho a la vivienda incide sobre personas menores de edad que sufren las consecuencias de esta dramática situación, al menos 200, de las que un importante número se basan en la necesidad de vivienda de las familias que acuden a nosotros en demanda de ayuda para poder satisfacerla.

Múltiples y variadas son las causas por las que las familias con menores a cargo acuden a esta Institución en demanda de ayuda, algunas de ellas las concretamos a continuación: la inminencia de desahucios por falta de pago de las rentas al carecer de recursos económicos suficientes para ello, además de venir ocupando viviendas que no reúnen condiciones mínimas de habitabilidad para sus hijos e hijas; la inminencia de lanzamientos previstos o ya consumados por estar ocupando sin título alguno viviendas de titularidad privada de entidades financieras o de titularidad pública tras los procedimientos judiciales en los que se ha impuesto esta consecuencia; el hacinamiento que se produce al vivir con otros familiares toda una unidad familiar en una sola habitación etc. ([queja 19/0044](#), quejas 19/1291, 19/1399, 19/1580, [queja 19/2418](#), 19/2312, 19/3587, 19/1845, 19/3882, etc.)

A la vista de cuanto antecede, podemos afirmar con desolación que la situación sigue siendo la misma o peor si cabe para un perfil de la población andaluza que nunca va a poder ver satisfecho su derecho a la vivienda sin ayuda de la administración y sin que los poderes públicos con competencia en la materia estén dando la respuesta adecuada que corresponde a un estado que en el artículo primero de su Carta Magna se declara como “social”, al no haber oferta suficiente, por no decir nula, de viviendas públicas disponibles para poder absorber a esta demanda.

La concesión de ayudas económicas destinadas a coadyuvar al pago de las rentas de viviendas alquiladas o para poder alquilar una nueva vivienda en el mercado libre y en el protegido de titularidad pública, se configuran casi como la única línea de intervención pública para intentar resolver esta problemática.

Estas ayudas provienen tanto de la administración del estado, de la autonómica e incluso de los ayuntamientos con cargo a sus propios presupuestos, esencialmente los de algunos de capitales de

provincia y de medianos o grandes municipios, bien como parte de su política municipal de vivienda con una vocación más duradera, concediéndose durante varios meses e incluso años; bien con cargo a la partida de ayudas económicas de emergencia social de los servicios sociales comunitarios que hemos de recordar tienen el carácter de temporales y no periódicas lo que en ocasiones hace que las familias a las que se les ofrece este recurso para poder alquilar una nueva vivienda las rechacen al manifestar que no podrían seguir pagando el alquiler sin la ayuda de la administración al carecer de ingresos suficientes para ello.

A todo esto se une, el que se encuentran con la dificultad añadida de que las personas propietarias no quieren alquilar sus viviendas a personas sin nómina y/o aval. La mayoría de estas personas que acuden a nosotros no dispone de rendimientos del trabajo, al menos no declarados y sus ingresos se limitan a prestaciones y subsidios sociales, o bien trabajan a tiempo parcial o con contratos temporales que no les otorgan los ingresos suficientes o la estabilidad en el empleo necesaria para suscribir contratos de alquiler con obligaciones de pago a medio o largo plazo.

Algunas de las situaciones que describimos dan lugar a situaciones de emergencia y urgencia en la asignación de un alojamiento para la familia y evitar que se quede en la calle ante la inminencia de la ejecución del lanzamiento, que se resuelven de forma temporal mediante el alojamiento con otras familias en viviendas compartidas, en hostales o albergues municipales que, las más de las veces, las familias con personas menores a cargo manifiestan que no se trata de un recurso adecuado para que vivan en él las personas menores de edad (queja 19/1198, queja 19/6575).

La intervención de esta Defensoría en estos casos se concreta en la demanda de información al ayuntamiento afectado para conocer los recursos que en materia de vivienda se pueden ofrecer así como saber las actuaciones e intervenciones de carácter social que se pudieran estar llevando a cabo con la familia afectada a fin de paliar, en lo posible, la situación de precariedad de todo orden que muchas veces nos trasladan.

Las más de las veces se nos responde por el ayuntamiento en cuestión que no tiene viviendas disponibles para poder adjudicar, informándonos de las distintas ayudas suministradas o que pueden ofertar como es ayuda económica de emergencia para el pago de la fianza y uno o varios meses de un nuevo alquiler y sobre las prestaciones y recursos sociales aplicados ya que muchas de estas familias son usuarias habituales de los mismos, recibiendo ayuda para alimentos, para pago de facturas de suministros básicos de agua o electricidad, la inclusión de las personas menores en los programas de comedor escolar, la tramitación de ayudas económicas específicas para familias con menores a cargo o de la renta mínima de inserción social de Andalucía, en algunos casos se nos traslada el trabajo que se venga realizando por los Equipos de Tratamiento Familiar con la familia afectada y la colaboración o falta de esta, que se venga prestando por la unidad familiar.

No faltan quejas en las que incluso se nos informe sobre si se ha considerado si las personas menores puedan estar en situación de riesgo y del seguimiento e intervenciones que se vengam llevando a cabo por la administración competente en materia de protección de menores en esa situación.

Ante la información municipal que se nos suministra no podemos sino dar por concluidas nuestras actuaciones al conocer la ayuda que se está prestando a las familias afectadas.

Continuando con nuestro relato, como decíamos, se han presentado en 2019, como en años anteriores, **un buen número de quejas basadas en los retrasos y dilaciones que han presidido la tramitación y pago de las ayudas al alquiler** para personas con ingresos limitados o en situación de vulnerabilidad que se convoca anualmente mediante Orden la Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, cuya mayor parte se abonan con cargo a Fondos

estatales del Ministerio de Fomento, complementados para las personas vulnerables con fondos propios de la Comunidad Autónoma.

El importante número de quejas recibidas de estas características, llevó este año a la Defensoría, al igual que en los años anteriores, a incoar queja de oficio, [queja 19/2709](#). Debe tenerse en cuenta que se trata de familias que no pueden con sus propios medios acceder a una vivienda en el mercado libre, ni tampoco logran acceder a una vivienda protegida con la urgencia que demanda su situación habitacional, dada la insuficiencia del parque público de viviendas respecto a la amplia demanda existente, que ni tan siquiera puede responder a las necesidades de muchas familias en una situación de especial vulnerabilidad y emergencia habitacional.

Esta queja a día de hoy, sigue aún en tramitación habiéndose recibido ya la información interesada a la Consejería competente de la que estamos efectuando la oportuna valoración para la emisión de la resolución que proceda.

Es de destacar también que, al igual que en años anteriores, muchas de las quejas en materia de vivienda son promovidas por mujeres que asumen la crianza de sus hijos e hijas en solitario, es decir, titulares de **familias monomarentales que nos trasladan las dificultades que padecen para la crianza de sus hijos e hijas** menores por carecer de recursos económicos suficientes para poder satisfacer su necesidad de una vivienda estable que puedan pagar y cuya carencia de este bien básico dificulta el ejercicio de otros derechos constitucionales que las sitúa en verdadera situación de exclusión o de en riesgo de estarlo.

Si **a ello se unen otras situaciones de vulnerabilidad** como es ser o haber sido ellas y sus hijos e hijas víctimas de violencia de género o hay algún miembro de la familia con discapacidad, la cuestión es que se agrava notablemente la posibilidad de poder salir adelante sin ayuda de la administración: [queja 18/2564](#), 18/7068, 18/7309, 19/1849, 19/4020, 19/4161, 19/4655, [queja 19/4665](#), 19/5076, 19/6637, etc.).

En otras ocasiones, aunque en un número mucho más reducido, se plantea la necesidad de poder **permutar o cambiar la vivienda protegida pública** en la que reside la familia adjudicataria en régimen de arrendamiento, por otra adaptada a las necesidades especiales de su hijo o hija con discapacidad. Aunque no siempre las solicitudes de permuta están basadas en este motivo, por cuanto que las situaciones de conflictividad vecinal y social del barrio o entorno en el que se ubica la vivienda, o de deficientes condiciones de habitabilidad, los progenitores consideran que no son adecuadas para el desarrollo normalizado de sus hijos e hijas, también son objeto de queja ante esta oficina ([queja 17/4702](#), queja 19/0377, [queja 19/0436](#), queja 19/2752, [queja 19/2904](#)).

Asimismo, también se dan casos de la necesidad de permuta por una vivienda mayor en los casos de familias numerosas que ocupan una vivienda pública de muy reducidas dimensiones para la composición de los miembros de la unidad familiar, queja 19/6661.

Finalmente, para concluir no podemos dejar de hacer mención a la dramática y traumática situación de las personas menores que se quedan huérfanas tras el asesinato machista de sus madres. En las quejas de oficio incoadas en el presente ejercicio por esta Defensoría por las muertes de mujeres en Andalucía a manos de sus parejas o ex parejas sentimentales en 2019 que tenían hijos e hijas menores de edad, tras la petición de informe a los ayuntamientos de residencia y al Instituto Municipal de la mujer se nos da cuenta de la intervención psicológica en los primeros momentos de crisis con los hijos e hijas menores de la mujer víctimas de violencia de género con resultado de muerte, así como con el resto de sus familiares allegados, especialmente acogedores de hecho y comunidad educativa de los centros a los que acuden los hijos e hijas de las mujeres asesinadas por violencia de género, con este servicio de apoyo psicológico en crisis se pretende:

- Favorecer la recuperación emocional de las hijas e hijos de mujeres víctimas mortales de violencia de género, constituyéndose como un recurso de intervención temprana e integral, con perspectiva de género.
- Ofrecer apoyo psicológico en crisis para intentar minimizar los efectos que produzcan en el/la menor la muerte de su madre por violencia de género.
- Potenciar la resiliencia de los/as menores de edad y a minimizar las vulnerabilidades en el afrontamiento a este hecho traumático con la finalidad de prevenir a largo plazo la aparición de trastornos psicológicos y emocionales de mayor envergadura.
- Dar una respuesta especializada e integral a estas/os menores, que aborde la problemática de cada caso desde la perspectiva de género.
- Ofrecer esta atención en la localidad donde sucedan los hechos o se encuentren los/as menores.

3.1.2.3.2. Equipamiento urbano

En materia de **urbanismo** ya decíamos en nuestra Memoria anterior que el grupo más numeroso de las quejas en las que las personas promotoras alegan que hay menores de edad afectados o en riesgo de estarlo por las situaciones que nos describen, hacían referencia a las deficientes condiciones de seguridad o de salubridad de terrenos e inmuebles, con el correspondiente peligro potencial, tanto para su integridad física como para su salud, de las personas menores que viven normalmente en el edificio colindante al que se encuentran en estas deficitarias condiciones o que han de transitar con frecuencia por sus inmediaciones.

Pues bien, en 2019 hemos continuado con la tramitación de las quejas que citábamos, en alguna de las cuales hemos tenido que recordar a los ayuntamientos afectados sus competencias urbanísticas, en concreto el deber legal de observar el artículo 155.1 de la Ley 2/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, que determina que **los propietarios de terrenos, construcciones y edificios tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público**, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, a fin de mantener en todo momento las condiciones requeridas para la habitabilidad o el uso efectivo, añadiendo que los municipios podrán ordenar, de oficio o a instancia de cualquier interesado, la ejecución de las obras necesarias para conservar aquellas condiciones ([queja 18/4976](#)).

En 2019, la carencia del suministro básico de electricidad en una vivienda en la que reside una persona menor de edad conectada a una máquina por razones de enfermedad, ha sido la grave problemática que se nos exponía en la queja 19/0621. El problema fundamental estriba en que la vivienda en cuestión está ubicada en una parcelación efectuada en unos terrenos calificados como suelo no urbanizable, la cual necesita para su legalización y dotación de los suministros básicos de un Plan Especial de Mejora del medio rural y saneamiento, correspondiendo su formulación y presentación para su aprobación y ejecución a la iniciativa privada de los propietarios, los cuales, según la información municipal habían dejado paralizado el proceso a pesar de que le había sido requerida nueva documentación por el ayuntamiento de la localidad.

Esta queja la hemos cerrado al no haber podido apreciar una inactividad municipal en este asunto que justifique nuevas actuaciones por nuestra parte, toda vez que, en definitiva, la solución del problema pasa porque la Asociación de Propietarios aporte la documentación requerida para aprobar el Plan Especial de Mejora Rural que suponemos permitiría dotar a la parcela del suministro eléctrico que necesita.

3.1.2.3.3. Movilidad, tráfico y transporte

Añadimos otras quejas que afectan a la **movilidad**, relacionadas con el **tráfico** y el **transporte**. Relatan cuestiones relativas a inseguridad viaria en las cercanías y acceso a centros escolares (queja 19/0564) o para mejorar la seguridad vial en calle sin acerado (queja 19/4002), o la demanda de adopción de medidas de control del tráfico en vías urbanas en la que viven o transitan un gran número de niños y niñas de paso para los centros escolares, a efectos de minimizar el riesgo de accidentes, suelen ser motivo de queja ante esta institución.

Ya en la Memoria Anual de 2018 relatábamos hechos ilustrativos de esta problemática que se exponían en la [queja 18/5833](#), la cual hemos seguido tramitando en el presente ejercicio sin que todavía la hayamos concluido. Es de reseñar la falta de colaboración del ayuntamiento implicado para con esta Institución en la tramitación de este expediente, que dio lugar a que hayamos tenido que emitir Resolución consistente en el recordatorio de estos deberes legales y en Recomendación de actuación.

La respuesta municipal recibida una vez trasladada a la persona interesada para alegaciones ha dado lugar a que emitamos nueva resolución reiterándonos en la anterior y quedando a la espera de que se nos traslade el posicionamiento municipal sobre las alegaciones formuladas por la persona interesada, informando en su caso de las **mejoras y el plazo en que se implantarán para concluir el acerado de la calle afectada**, garantizar la seguridad vial en la misma y su estado habitual de limpieza, dado que viven bastantes niños en dicha calle y hay un colegio e instituto.

Otro ejemplo lo tenemos en la queja 19/0564, en la que el profesorado de un centro escolar nos decía que el Consejo Escolar lleva años reclamando a los ayuntamientos afectados **que regularicen y mejoren el acceso al Centro** debido a la enorme peligrosidad para todos sus usuarios, especialmente los alumnos y alumnas, que supone la llegada al mismo por los siguientes motivos: falta de pasos de peatones, los que existen tienen la pintura desgastada y no se ven y la señalización vertical que los avisa está tapada con el autobús que tiene allí su parada; inexistencia de señales luminosas que avisen de la presencia del paso de peatones en los accesos del Centro. A todo esto hay que añadirle que los alumnos/as, por el tipo de trazado de la calle, cruzan por cualquier sitio, en zonas además de curvas con poca visibilidad. La persona promotora de la queja añadía que uno de los ayuntamientos ni siquiera se ha molestado en contestar y del otro aún seguían a la espera de una solución. Esta queja actualmente se encuentra aún en tramitación.

En materia de servicios de **transporte público**, la demanda de mejora de las conexiones de transporte interurbano entre poblaciones por no cubrir adecuadamente las necesidades de desplazamiento de los y las estudiantes que cursan estudios en población distinta a la de residencia, principalmente por tener que invertir gran cantidad de tiempo en el desplazamiento, es lo que se planteaba en la queja 18/6275, la cual hemos concluido en 2019, cerrándola sin haber apreciado irregularidad alguna tras la explicación técnica y razonada de los criterios de organización del servicio.

3.1.2.4. Derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado

En materia de medioambiente es frecuente recibir quejas en las que se denuncian las molestias -ruidos, olores, humos- provocadas por algún establecimiento de hostelería ubicado en las proximidades del hogar familiar. Cuando existen menores de edad en el hogar estas molestias pueden revestir especial gravedad y ocasionar perjuicios de entidad tanto en la salud como en el bienestar de estos menores.

Así, en la queja 19/4087 se denunciaba a un bar ubicado en la cercanía del domicilio del promotor por los **ruidos** que provocaba, por instalar una salida de humos y olores junto a una de sus ventanas, que

ya no podían abrir, y, especialmente, por colocar un elevado número de veladores que dificultaban el tránsito por las aceras.

Las afecciones derivadas de este bar se acentuaban en este caso ya que afectaban a dos menores, hijos del interesado, que, según nos decía *“tienen reconocida una discapacidad del 79% y 87% respectivamente y severa dependencia, uno de ellos física y psíquica que le obliga a ser ingresado con frecuencia motivado por el ruidoso bar. Además utilizan bastón por problemas visuales graves y no pueden andar pegados a la pared ni por el centro de la acera”*.

Tras interesar los oportunos informes al Ayuntamiento de Sevilla para conocer la legalidad de las instalaciones y veladores denunciados, a la fecha seguimos sin obtener la misma.

En la queja 19/1709 se denunciaba la existencia de un bar junto a unas viviendas que había acondicionado una zona interior para veladores y, anexa a ésta, una zona de unos 15 metros cuadrados delimitada para esparcimiento infantil con césped artificial. Según explicaba el promotor de la queja *“resulta insoportable vivir con bienestar desde la colocación de este espacio, al congregarse todos los días a partir de las cinco de la tarde hasta las diez u once de la noche decenas de niños/as en este lugar comenzando a gritar, pegar chillidos, jugar con balones de fútbol golpeando las paredes y zona vallada, escuchándose todo esto perfectamente, como si estos niños estuvieran en el interior de mi salón, por lo que llega un momento en el que el estado de salud sobre todo mental de una persona se ve gravemente afectado, comenzando procesos de ansiedad y depresión producidos por este motivo”, añadiendo que “les aseguro que es una pesadilla, un menoscabo físico y sobre todo psicológico muy graves tanto para mí como para mi mujer y mi hija de 8 años con las que convivo, las cuales también pasan por momentos de desesperación, ansiedad, falta de concentración y depresión”*.

Interesado informe al ayuntamiento afectado nos comunica éste que se ha incoado contra el titular de la actividad denunciada un expediente sancionador por la instalación de veladores sin licencia, y un expediente de restablecimiento de la legalidad infringida, por incumplimientos en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas. A la presente fecha estamos esperando que el interesado nos confirme que el problema se ha solucionado para poder archivar el expediente.

Por su parte, la queja 19/3461 planteaba los problemas de ruidos soportados por una comunidad de propietarios de Jerez de la Frontera (Cádiz) al haberse autorizado la instalación de hasta 9 locales en los bajos del edificio para actividades hosteleras.

Las molestias y ruidos soportados por los vecinos eran muy numerosas, pero afectaban especialmente al promotor de la queja ya que según explicaba *“La afección acústica por ruido y vibraciones afecta de manera sensible a la salud de las personas que residimos en el edificio (...), vulnerándose nuestro derecho al descanso e intimidad, generando de este modo estados de estrés y ansiedad de las personas residentes en las viviendas afectadas. En nuestro caso concreto, tenemos una niña de 8 años con una grave enfermedad genética (delección del cromosoma 1q4) que conlleva epilepsia y alteraciones del sueño, siendo muy perjudicial para su salud la privación de sueño, ya que pueden desencadenar crisis convulsivas”*.

Tras interesar informe del ayuntamiento, recibimos una prometedora respuesta indicando que se había redactado propuesta de resolución tras la instrucción del oportuno expediente disciplinario que incluía la retirada de veladores del bar que ocasionaba las peores molestias y la suspensión de la actividad en la zona privativa del edificio.

Lamentablemente, trasladada esta respuesta al promotor de la queja nos ha comunicado recientemente la no ejecución de las medidas anunciadas y *“la permanencia de los veladores en zona pública y privada, sin contar con la debida autorización de la administración local competente, con un mayor número de mesas si cabe e interrumpiendo el tránsito de acceso a los contenedores*

de RSU y el acceso a nuestra vivienda (ya que se colocan mesas sin autorización frente a nuestro portal y fuera de la propia fachada del bar). Por lo tanto seguimos teniendo el problema objeto de la denuncia". A la vista de este escrito, vamos a tener que interesar un nuevo informe del ayuntamiento jerezano.

Las molestias por contaminación acústica no siempre vienen originadas por los negocios de hostelería, sino que también pueden tener otro origen, como ponen de manifiesto las quejas que habitualmente se reciben en esta Institución denunciando los **ruidos provocados por instalaciones deportivas o recreativas ubicadas en las proximidades de espacios residenciales**.

Tal ha sido el caso de la cuestión planteada en la queja 19/1752, en la que una vecina de Peligros (Granada) denunciaba la decisión municipal de transformar un espacio verde que había junto a su vivienda en una pista de baloncesto y de fútbol *"y cuya construcción tan cerca de mi casa afecta gravemente a la calidad de vida y al descanso, debido a los ruidos provocados por el balón y al impacto continuado y fuertes vibraciones en la tela metálica que rodea las citadas pistas, generándose un estrés continuo que está afectándonos de forma perjudicial a nuestra salud y calidad de vida"*. Añadiendo que sus hijos no podían estudiar *"con el balón continuamente golpeando la valla ni descansar al mediodía puesto que no se cierran las pistas en hora de mediodía. La gente va a jugar a las cuatro de la tarde y el ayuntamiento hace caso omiso"*.

El expediente se encuentra actualmente en tramitación ante el ayuntamiento, pendiente del resultado de las pruebas acústicas ordenadas por el Consistorio.

También fue objeto de la [queja 19/2345](#) el ruido generado en la localidad malagueña de Pizarra a raíz de la apertura de una planta de reciclado, no por la planta en sí, sino por el volumen de tráfico pesado que circulaba a escasos 3 metros de las viviendas de los promotores del escrito de queja impidiendo el descanso de sus hijos menores.

Solicitado informe al Ayuntamiento de Pizarra nos comunicó su intención de colocar una pantalla de protección contra el ruido, aclarando además que, aunque la planta de reciclaje estaba ubicada en el vecino municipio de Coín, estaban en marcha las gestiones para el acondicionamiento y mejora de los viales afectados por ese incremento del tránsito, dándole características de carretera, lo que se esperaba que mejorará su capacidad estructural y firme.

A la vista de esta información estimamos que el problema se encontraba en vías de ser solucionado.

En la queja 19/5620 el objeto de denuncia era el ruido generado por la apertura y cierre de una puerta de garaje anclada en la vivienda del promotor de la queja ubicada en la localidad cordobesa de Baena que, según nos decía *"Además del ruido de impacto provocado por la apertura y cierre de la puerta, el ruido ocasionado por la falta de mantenimiento y falta de engrase genera molestias insoportables, ya que perturban el descanso de los habitantes de mi casa, entre los que se encuentra una niña de 3 años que se despierta sobresaltada por las noches"*.

Pese a nuestros intentos, aún no hemos conseguido que el ayuntamiento dé respuesta a nuestra solicitud de información.

Otro tipo de molestias que genera igualmente quejas son las derivadas de la **ubicación de parques caninos en zonas residenciales**. Tal es el caso de la queja 19/2742, cuyo promotor nos decía lo siguiente: *"mando este correo porque ya no se a donde vamos a acudir, tengo dos hijos de 15 y 17 años y desde hace 8 años venimos sufriendo la contaminación acústica que genera, mis hijos están desquiciados no pueden estudiar y ya no sabemos que hacer, desde las 9 de la mañana hasta las 10 de la noche de lunes a domingo, ladridos, peleas de perros, peleas de dueños de perros, etc, hemos pedido que se traslade el parque canino a una zona que no esté rodeada de bloques como está actualmente, tengo a los niños*

de psicólogos, esta situación es insostenible. Hemos mandado escritos al ayuntamiento pero ni caso, por favor les agradecería que nos ayudaran, no podemos más”.

Tras valorar el problema planteado entendimos que el abordaje más oportuno sería desde el ámbito de la mediación, por lo que nos dirigimos al interesado y al Ayuntamiento de Algeciras (Cádiz) proponiendo una reunión al efecto. Aceptada nuestra propuesta por todas las partes, tuvo lugar con éxito la **mediación** adoptándose un acuerdo por todas las partes presentes que -como se detalla en el capítulo dedicado a mediación de este Informe- nos ha permitido archivar el expediente al considerar que el problema planteado se encuentra en vías de ser solucionado.

Por último reseñamos la [queja 19/1821](#), donde la interesada nos comunicaba que había solicitado en repetidas ocasiones una cita con la Alcaldía Presidencia o la persona titular de la Delegación municipal de vivienda, del Ayuntamiento de Utrera, para plantear la problemática, en cuanto a salubridad y sanidad ambientales, que presenta la zona colindante a su vivienda, en la que está empadronada con su núcleo familiar. Según se relataba, los miembros de la familia se veían afectados por la presencia de roedores e insectos, sin que pese a sus reiteradas denuncias, reclamaciones y peticiones de cita al Ayuntamiento, se le permitiera exponer la situación y, lo que resulta más grave, sin atender sus peticiones de **restablecimiento de condiciones de salubridad en la zona**.

Tras la admisión a trámite de la queja en cuestión, solicitamos informe al Ayuntamiento de Utrera, que nos contestó que explicaba la especial complejidad del caso, debido a las dificultades de la zona (orografía del terreno, acceso al mismo, etc). Se añadía desde el Ayuntamiento las múltiples actuaciones desde julio de 2018 a cargo de la Oficina de Salubridad Pública y Consumo, realizándose diversas visitas de inspección por técnicos de la citada Oficina, delimitando la zona y propiedades afectadas, localizando a los propietarios diversos y requiriéndoles para que procedieran a la limpieza, desinsectación y desratización de los inmuebles afectados.

En suma, tras el estudio de dicha información, como el asunto por el que acudió a nosotros la promotora de la queja se encontraba en vías de solución, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones en el expediente de queja. No obstante dejamos interesado que se agilizaran lo más posible las operaciones de limpieza, desinsectación y desratización en los inmuebles de la zona, apremiando a los titulares de los mismos y, si fuere el caso, ejecutando a su costa las actuaciones necesarias la Administración municipal previa obtención de los mandamientos y autorizaciones necesarios.

3.1.2.9. Los derechos de los menores en su relación con la Administración de Justicia

...

Por último, debemos reseñar la queja 19/4490 en la que los padres de un menor fallecido en trágicas circunstancias -donde el juicio oral estaba próximo a celebrarse-, nos remitían un dossier recopilatorio de información documental y de reseñas videográficas, hechas públicas en diversos medios de comunicación en relación a lo acontecido, denunciando que el **tratamiento de aquellos hechos por parte de los medios de comunicación**, fue injusto y lesivo de los derechos al honor, a la intimidad personal y, a la propia imagen del menor, así como de los familiares.

A este respecto, interesaban del Defensor del Pueblo Andaluz y Defensor del Menor que -cuando se iniciara el juicio oral- la Institución les prestara su apoyo, ayuda y asesoramiento, para que el tratamiento informativo en los medios públicos de las actuaciones judiciales, fuera el adecuado a los códigos deontológicos y a la legislación vigente, en aras de la protección de aquellos derechos de las víctimas.

Con relación a esta petición, considerábamos, en primer lugar que, por el contenido y alcance de las medidas que nos solicitaban, éstas deberían resultar incardinadas en el ámbito de las funciones de dirección del proceso penal en la fase de juicio oral, que le correspondían a la Presidencia del Tribunal. Por ello, les aconsejamos que, a través de sus representantes en el procedimiento, hicieran llegar al órgano jurisdiccional actuante, cualesquiera prevenciones o cautelas que considerasen necesarias hacer constar, para preservar y proteger adecuadamente sus derechos individuales al honor, la intimidad y la propia imagen y memoria del menor, así como a la protección de datos, en cuanto partes en el proceso.

En segundo lugar, considerábamos que la petición que se nos dirigía encontraba su amparo en el ámbito normativo del denominado Estatuto de Víctimas del Delito, y así el artículo 29 del Estatuto de Autonomía para Andalucía establece que «En el ámbito de sus competencias, la Comunidad Autónoma garantiza la calidad de los servicios de la Administración de Justicia, la atención de las víctimas y el acceso a la justicia gratuita».

La norma de desarrollo del Estatuto de las Víctimas de Delitos en el ámbito de la Comunidad Autónoma, es el Decreto 375/2011, de 30 de Diciembre por el que se regula el Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía (SAVA), dictado por la, entonces, Consejería de Gobernación y Justicia (BOJA 8, de 13 de Enero de 2012). Al respecto, en el marco de las competencias atribuidas a la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local y, dentro de la misma a la Secretaría General para la Justicia, corresponde la dirección, impulso y coordinación de las funciones atribuidas -entre otras- a la Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación, en el ámbito de la asistencia a las víctimas.

La madre del menor era usuaria del SAVA desde marzo de 2018, llevándose a cabo un seguimiento tanto personal como telefónico con la usuaria y realizándose las funciones correspondientes a las necesidades de la víctima que en cada fase han correspondido y han solicitado, desde los ámbitos de la intervención psicológica y jurídica competencia del SAVA.

Las actuaciones de intervención del SAVA en este expediente han estado dirigidas fundamentalmente a prestar apoyo emocional a la víctima y a evitar y prevenir la victimización secundaria, destaca el informe de evaluación de las necesidades de protección de la víctima, informe que fue decisivo para que se resolviera favorablemente que las sesiones de juicio oral, que afectaban a la declaración de los padres del menor y las declaraciones de forenses, se celebraran a puerta cerrada.

Igualmente se redactó y presentaron escritos de solicitud de medidas de protección para otros miembros de la familia, a fin de evitar la confrontación visual entre éstas y la acusada en el acto de juicio oral, y se realizó el acompañamiento a juicio de todos los miembros de la familia y testigos de la acusación, y se facilitó a familiares y testigos apoyo emocional orientado a minimizar las consecuencias de la victimización secundaria derivadas del hecho de volver a declarar. Con posterioridad a la vista, se ha continuado el seguimiento de la madre del menor y la coordinación con los letrados de la acusación.

...

3.1.2.12. Defensa de otros derechos

3.1.2.12.1. Publicidad comercial y ventas a menores

También centró nuestra actividad el **uso instrumental que se realiza de personas menores de edad en unos casos como objetivo publicitario, y en otros utilizando su imagen con connotaciones inapropiadas en determinada campaña publicitaria.**

De este modo en la queja 19/2196 una persona para nos denunciaba la existencia de una campaña de publicidad de una clínica de cirugía estética que publicitaba cirugía de aumento de pecho. En dicha campaña publicitaria venía colaborando un centro deportivo privado, mediante la colocación de carteles anunciadores en las taquillas de los vestuarios, a los cuales acceden niñas y adolescentes, muy vulnerables ante esa publicidad que cosifica el cuerpo e imagen de la mujer, tratándolo como un mero objeto de consumo.

El contenido de esta queja lo analizamos a la luz de lo establecido en el artículo 2, de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre de 1988, General de Publicidad, que dispone que a efectos de dicha Ley se entenderá por publicidad toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones.

Por tanto, la publicidad de la clínica privada de cirugía estética que se venía realizando en las instalaciones del centro deportivo señalado en la queja habría de entenderse incluida en el ámbito de aplicación de la Ley.

Adentrándonos ya en el contenido de la Ley General de Publicidad, hemos de referirnos al tenor de artículo 3, que considera ilícita la publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución, especialmente a los que se refieren sus artículos 18 y 20, apartado 4. Conforme a las modificaciones introducidas en la Ley General de Publicidad por la Disposición Adicional 6.1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, se habrán de entender incluidas en la previsión anterior los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados que vulnere los fundamentos de nuestro ordenamiento coadyuvando a generar la violencia a que se refiere la Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género.

Por otra parte, el artículo 25, de la Ley General de Publicidad, establece que cuando una publicidad sea considerada ilícita por afectar a la utilización vejatoria o discriminatoria de la imagen de la mujer, podrán solicitar del anunciante su cese y rectificación, entre otros organismos públicos, instituciones o asociaciones legitimadas, el Instituto de la Mujer o su equivalente en el ámbito autonómico.

Para apostillar la necesidad de actuación en esta cuestión también se ha de traer a colación las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil (incluyendo las modificaciones introducidas por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia), cuyo artículo 11 apartado 1, impele a las Administraciones Públicas a tener en cuenta las necesidades de los menores al ejercer sus competencias, especialmente en materia de control sobre productos alimenticios, consumo, vivienda, educación, sanidad, servicios sociales, cultura, deporte, espectáculos, medios de comunicación, transportes, tiempo libre, juego, espacios libres y nuevas tecnologías (TICs).

Dispone también el artículo 11.2.d) de la Ley de Protección Jurídica del Menor que habrá de ser un principio rector de la actuación de los poderes públicos en relación con los menores la prevención y la detección precoz de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal.

Así pues, una vez hecho el encuadre normativo del asunto, acordamos solicitar la colaboración del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM), por considerar que ese organismo tiene atribuidas competencias específicas en defensa de los derechos de la mujer, pudiendo promover actuaciones en tal sentido, informándonos el IAM que se había enviado a la empresa un requerimiento para que procediera a la retirada de la citada publicidad, con el compromiso de no reiteración, así como el cumplimiento del Decálogo para Identificar la Publicidad no Sexista, especialmente en los puntos que habían quedado conculcados.

Una cuestión diferente abordamos en la queja 19/4992 en la que el interesado se lamentaba de las molestias que le venían ocasionando los reiterados contactos telefónicos que recibía su hijo, menor de edad, en la línea de teléfono móvil que tiene contratada, todo ello, según pudo saber, para reclamar de modo abusivo y desproporcionado una deuda a la persona que con anterioridad ostentaría la titularidad de dicha línea telefónica.

A tales efectos informamos al interesado que la cesión de sus datos personales, sin su consentimiento expreso, constituye una infracción de la legislación sobre protección de datos personales y que por ello podría ejercer ante la Agencia Española de Protección de Datos los derechos de cancelación y oposición previstos en la legislación. También le informamos que la Declaración Universal de Derechos Humanos protege la privacidad (artículo 12) señalando que nadie podrá ser objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación.

En idéntico sentido la Constitución Española (artículo 18) protege la intimidad personal y familiar, previendo que una Ley limite el uso de la informática para garantizar dicha intimidad.

Es por ello que una conducta que atente directamente contra la intimidad personal, con constantes llamadas telefónicas al teléfono particular e incluso con cesión de éste número de teléfono a terceros para que se vuelva a repetir esta conducta de acoso, podría considerarse que incide en las previsiones de los artículos 147, 148 y 152 del Código Penal, en los que se recoge el tipo delictivo de lesiones por maltrato -en este caso psicológico-, incluso si las lesiones causadas derivaran de una mera conducta imprudente, estando agravadas las penas en el supuesto de que la víctima fuese menor de 12 años de edad.

En su caso también podría resultar de aplicación el artículo 169 del Código Penal, en el que se define del siguiente modo el delito de amenazas: «El que amenazare a otro con causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculado un mal que constituya delitos de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socio-económico (..)».

Por su parte, el artículo 172.1 del Código Penal define del siguiente modo el delito de coacciones: «El que, sin estar legítimamente autorizado, impidiere a otro con violencia a hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto, (...)».

Tanto la empresa que reclama el cobro de forma directa, o la empresas de recobro contratadas para dicha finalidad, cuando realizan prácticas abusivas como las que acabamos de describir incurrir en ilícitos penales susceptibles de ser perseguidos y sancionados por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y por los Juzgados y Tribunales de Justicia.

Por tanto, indicamos al interesado que si consideraba que su hijo estaba siendo sometido a una situación de acoso por parte de una empresa para el cobro de una deuda o que apreciaba que dicha empresa había incurrido en alguno de los ilícitos penales descritos, podría realizar una denuncia ante el Juzgado de Guardia o ante la Fiscalía detallando todos los acontecimientos que le hubieran sucedido y aportando las pruebas de que dispusiera.

3.1.2.12.2. Derechos de las familias relativos a servicios de interés general y problemas con las entidades financieras

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al servicio de suministro eléctrico, debemos destacar durante 2019, como ya hiciéramos en 2018, las diversas quejas recibidas en las que se planteaba la difícil situación en que quedaban las familias afectadas por una interrupción en el suministro eléctrico cuando hay menores de edad en la vivienda.

El **corte en el suministro** puede deberse a circunstancias diversas. Así, puede traer causa de alguna acción u omisión del propio consumidor afectado, ya sea por el impago de los recibos correspondientes o por haberse detectado una situación de fraude en el suministro; o puede venir motivado por circunstancias ajenas a la persona usuaria, como ocurre con los cortes de luz provocados por incidencias técnicas, por fenómenos meteorológicos, por la acción de terceros o por cualquier otro motivo que no sea imputable a la persona usuaria del suministro.

En los supuestos de corte de suministro por impago de recibos cabe recordar que dicho corte no será posible en aquellos casos en que los afectados tengan la consideración de consumidores vulnerables severos, siempre que los servicios sociales comunitarios así lo acrediten y acepten asumir el 50% del coste del recibo (el otro 50% lo asume la empresa eléctrica); o bien, tratándose de consumidores vulnerables, en aquellos casos en que concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 52.4.k) de la [Ley 24/2013](#), de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, esto es, la presencia en la vivienda de alguna persona menor de 16 años, afectada por una discapacidad igual o superior al 33% o en situación de dependencia en Grado II o III. En estos últimos supuestos el importe del recibo impagado recae al 100% en la empresa eléctrica.

Como puede verse la virtualidad de estos preceptos depende de la intervención de los servicios sociales comunitarios, ya que son los llamados a acreditar ante la compañía eléctrica la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en la norma para la consideración de una persona como consumidor vulnerable severo o para ser considerado como consumidor vulnerable en situación de imposibilidad de corte. Asimismo, son dichos servicios los que deben asumir el pago del 50% de la deuda resultante, en el caso de consumidores vulnerables severos cuando no concurra una circunstancia especial (discapacidad, dependencia o minoría de edad).

En el caso planteado en la [queja 19/0070](#), la interesada solicitaba nuestra intervención ante la recepción de sucesivos escritos de la compañía avisando de un próximo corte de suministro pese a haber trasladado el caso a los servicios sociales comunitarios y tener acreditada por los mismos la condición de consumidor vulnerable severo por su precaria situación económica.

Se daba la circunstancia de que la promotora de la queja manifestaba tener a su cargo a una menor de 6 años, por lo que en principio, su suministro entraría en la categoría de suministros no cortables, debiendo la empresa eléctrica asumir el 100% del importe de los recibos correspondientes.

Tras solicitar los oportunos informes a la entidad suministradora y a los servicios sociales comunitarios, pudimos constatar que se había puesto en marcha el protocolo acordado entre ambas instituciones para atender situaciones de pobreza energética, por lo que estaba asegurado que el corte de suministro no iba a producirse, aunque la empresa eléctrica manifestaba que seguiría remitiendo

los avisos de corte de suministro por impago por estimar conveniente que la persona consumidora fuese consciente de su situación de deudora, aunque finalmente no se produjese el corte anunciado.

Resulta interesante señalar que el Ayuntamiento había asumido el pago del 50% de las facturas impagadas, pese a concurrir la circunstancia de estar afectada una persona menor de 16 años, lo que, en principio, supondría que el coste debería ser asumido al 100% por el empresa eléctrica.

Muy diferente es la situación cuando el corte en el suministro es consecuencia de la detección de una situación de fraude o enganche ilícito, ya que en esos supuestos los servicios sociales se muestran reacios a ayudar económicamente a las familias afectadas a afrontar los costes que son necesarios para disponer nuevamente de suministro. En especial se muestran reticentes a asumir el pago de la deuda resultante de la refacturación realizada por la empresa por el periodo en que no se ha contabilizado correctamente el suministro. Sin embargo, suelen ser mas flexibles cuando el coste a satisfacer es el exigido para la reconexión del suministro.

En el caso planteado en la queja 19/4388, aunque el corte en el suministro era consecuencia de haberse detectado una doble acometida, el motivo de la reclamación no era cuestionar la responsabilidad por tal anomalía, sino denunciar el retraso de la empresa eléctrica en reconectar el suministro una vez regularizada la situación, considerando que había en la vivienda un menor de edad.

Según nos informó la empresa, no existía un plazo prefijado normativamente para esta reconexión, considerando que en el caso planteado el retraso no había sido excesivo. Por nuestra parte, le indicamos la conveniencia de valorar un acortamiento de los plazos de reconexión en aquellos supuestos -como el planteado en este expediente de queja- en que el corte afectase a alguna persona vulnerable.

El mismo caso se ha planteado en la queja 19/4728, ya que el corte en el suministro se debe a la detección de una doble acometida y el motivo de la denuncia es el retraso en la reconexión existiendo menores en la vivienda. La queja aún se encuentra en tramitación.

En la [queja 19/3158](#) se intervino tras recibir un escrito alertando del problema que sufría una familia con un hijo menor discapacitado al haberle sido cortada la luz por la empresa suministradora y retrasarse la reconexión del servicio pese a haber regularizado la situación. Trasladado el problema a la entidad eléctrica, se nos comunicó por la misma que se procedía a dar las instrucciones pertinentes para que el suministro quedase restablecido a la mayor brevedad posible. Poco después recibimos comunicación del interesado confirmando que el problema había quedado solventado.

Distinto es el caso planteado en la queja 19/2671 ya que la promotora de la queja cuestionaba la existencia del supuesto fraude que había motivado el corte de suministro y denunciaba el perjuicio derivado del corte al tener un niño de corta edad en casa. Finalmente el caso ha quedado solucionado al admitir la empresa haber cometido un error en la detección del supuesto fraude.

Cualquier corte en el suministro eléctrico conlleva molestias y perjuicios para las personas usuarias, que se incrementan notablemente cuando en los hogares afectados viven menores de edad. Cuando el corte en el suministro no es imputable a la persona usuaria, sino que el mismo obedece a circunstancias ajenas, ya sean responsabilidad de la empresa suministradora o de terceros, y además los corte son recurrentes en el tiempo o se prolongan por un periodo excesivo, el malestar aumenta y resulta normal que las personas afectadas acudan a esta Institución en demanda de amparo.

En algunos casos los cortes afectan a poblaciones enteras o barrios de una localidad. Así hemos tramitado quejas tras recibir denuncias por incumplimiento de la calidad de suministro individual en Cuevas del Campo (queja 18/3907), en Beas de Granada (queja 19/0827), en Lucena del Puerto (queja

19/3601), en Llanos del Espinar -Castro del Río- (queja 19/6587), en Montefrío (queja 19/6707) y en Algarinejo (queja 19/6847).

Por este motivo también hemos desarrollado actuaciones de oficio, como la [queja 18/7060](#) por microcortes en Fuente Obejuna; la [queja 18/7415](#) por cortes de luz en Vegas del Genil; o la [queja 19/7056](#) por la situación de varios municipios de la Sierra Sur de Sevilla (El Rubio, Aguadulce, Martín de la Jara, El Saucejo y Los Corrales).

En muchas de estas quejas se pone de relieve las consecuencias que los cortes de suministro deparan para aquellos hogares en los que existen menores de edad, por su incidencia en el normal desarrollo de la vida cotidiana y sus posibles afecciones al derecho a la salud o al derecho a la educación.

La situación se complica enormemente cuando la causa de los cortes de suministro en una determinada localidad, barriada o bloque se deben a la proliferación en la zona de enganches ilegales, ya sean producto de la pobreza energética, fruto de la picaresca o resultado de una actividad delictiva.

Estos cortes de luz, reiterados a lo largo de meses y años, y muy prolongados en el tiempo, acaban produciendo efectos devastadores sobre las poblaciones afectadas, con una especial incidencia en los colectivos más vulnerables, entre los que se encuentran los menores de edad.

Especialmente significativa de esta realidad es la problemática que afecta desde hace ya más de 5 años a la Zona Norte de Granada, como consecuencia de los muchos enganches ilegales a la red eléctrica, especialmente por aquellos asociados al cultivo «indoor» de plantas de marihuana.

Esta Institución viene mostrando su preocupación por esta situación desde el año 2015 -[queja 15/0798](#)- y demandando medidas eficaces a las distintas Administraciones involucradas y a la mercantil suministradora de energía, sin que hasta la fecha se haya logrado solucionar el problema. 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, el pasado día 12 de 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.

Sea cual fuere la causa principal de la situación creada, lo cierto es que esta Institución considera que la misma es completamente inaceptable y debe ser solucionada sin más demora. No puede esta Institución asumir como normal que se ponga en cuestión, durante años, el acceso en condiciones dignas de un amplio colectivo de personas a un servicio básico y esencial como es el suministro eléctrico, imprescindible para garantizar derechos fundamentales como el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, el derecho a la educación y el derecho a la salud.

A este respecto, debemos expresar nuestra convicción de que es responsabilidad de las distintas Administraciones implicadas en este asunto adoptar cuantas medidas resulten necesarias para garantizar, de una vez por todas, el acceso en condiciones mínimas de calidad al suministro eléctrico de todas las personas que residen en la zona norte de Granada y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico.

Pero los cortes de suministro no sólo afectan al servicio eléctrico, sino que también llegan a otros servicios como es el caso planteado en la [queja 19/5912](#), cuya promotora nos manifestaba su preocupación al haberle sido cortado el suministro de gas en su vivienda por un error en el proceso de alta, sin que sus gestiones ante la empresa suministradora estuviesen resultando efectivas, lo que le estaba generando un grave problema dado que tenía una hija menor afectada por una discapacidad y no podía poner la calefacción, ni disponía de agua caliente.

El problema se solventó tras requerir la colaboración de la empresa suministradora.

En relación con el servicio de **suministro de agua** debemos destacar el caso analizado en la [queja 19/2110](#), que pone de relieve el diferente régimen jurídico que se aplica para el alta en el suministro de agua respecto del que se aplica al servicio eléctrico, en lo que se refiere a la necesidad de acreditar el derecho de disposición del bien objeto del suministro.

Así, para contratar la luz no es necesario aportar ningún título que acredite la titularidad o el derecho de disposición sobre el inmueble que se pretende suministrar, mientras que esto es requisito necesario e ineludible para contratar el suministro de agua. Ello conlleva un grave problema en aquellos supuestos de viviendas ocupadas sin título al disponer sus ocupantes de suministro eléctrico pero no pueden acceder al suministro de agua.

Entiende esta Institución que carece de sentido que, en aquellos supuestos en que la ocupación viene derivada de una situación de necesidad habitacional de una familia debidamente acreditada por los servicios sociales comunitarios, quienes ocupan la vivienda se vean privados de un suministro esencial como es el agua, mientras se dilucida el conflicto jurídico sobre la tenencia del bien o mientras se encuentra una alternativa habitacional para estas familias.

En el caso planteado en la queja antes citada, el problema afectaba a una familia con menores a cargo, lo que llevó a esta Institución a formular la siguiente Resolución:

***"SUGERENCIA:** Para que se incorpore a la normativa del Ayuntamiento de San Fernando sobre el régimen de la contratación del suministro de agua la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro a aquellas personas que así lo soliciten y no puedan aportar la documentación que acredite un derecho de disponibilidad sobre la vivienda. Dicha posibilidad, podría venir condicionada a la acreditación de circunstancias personales o sociales que justifiquen la excepcionalidad de la medida, lo que podría llevarse a efecto mediante informe de los Servicios Sociales comunitarios.*

***RECOMENDACIÓN:** Para que, entre tanto no se aprueba dicha normativa, se interprete que existe habilitación normativa suficiente para que la interesada pueda contratar el suministro de agua al encontrarse residiendo efectivamente en la vivienda, mediante aportación del certificado de empadronamiento, al menos en tanto se soluciona su situación de precariedad habitacional".*

A la fecha de redacción de este Informe Anual aún no se había recibido respuesta a la Resolución formulada.

También podemos reseñar, en relación al servicio de suministro de agua, la [queja 19/3127](#), en la que la madre con un menor a cargo nos pedía que intercediésemos ante la empresa de agua para poder poner el contrato a su nombre ya que figuraba a nombre de su ex-esposo y para hacer el cambio de titularidad le requerían el pago de una deuda pendiente, cuyo importe superaba sus posibilidades económicas.

Tras contactar con la empresa suministradora, la misma accedió al cambio de titular estableciendo un programa de pago fraccionado de la deuda existente.

En relación con los servicios financieros seguimos recibiendo quejas de personas que piden ayuda ante la **imposibilidad de hacer frente al pago de su hipoteca y el temor a perder su vivienda**. Estas quejas revisten especial dramatismo cuando existen menores que pueden verse afectados por la pérdida del que constituye su hogar.

Así, en la queja 19/1421 un atribulado padre de familia nos pedía ayuda al vencer el plazo fijado por la entidad financiera para la aplicación del Código de Buenas Prácticas, lo que supondría elevar a 500 € la cuota mensual a satisfacer. Algo imposible para una familia que sólo ingresaba 575 € de una pensión por discapacidad y debía mantener a dos menores de 5 y 11 años. Finalmente el problema se solucionó al prorrogar la entidad financiera por 2 años más la aplicación de las condiciones del Código de Buenas Prácticas.

Más difícil se presenta el caso planteado en la queja 19/5181 al haberse ya dictado despacho de ejecución por un juzgado tras la sentencia correspondiente, lo que podría suponer la pérdida de la vivienda para el promotor de la queja y posiblemente la de sus padres, que figuraban como avalistas. Todo ello, con 5 menores a cargo.

Tras las gestiones realizadas ante la entidad financiera, ésta nos ha comunicado que inician nuevas negociaciones con los afectados para intentar encontrar un acuerdo. Quedamos a la espera de conocer el resultado de dichas negociaciones.

Aún más complicado es el caso planteado en la queja 19/5456, ya que se trata de una mujer separada y con 2 hijos a cargo, uno de ellos menor de edad, que se ve imposibilitada de seguir pagando la hipoteca de la vivienda cuya titularidad comparte con su ex-esposo, al negarse éste a hacer frente a sus obligaciones de pago del 50 % de la cuota y oponerse a una propuesta de la entidad financiera que rebajaría la cuota en aplicación del Código de Buenas Prácticas.

Según nos expone la interesada: *“En el juicio se ha demostrado mi buena fe y su mala fe, pero legalmente no sirve de nada”* y añade *“Mi ex-marido se negó a firmar el código de las buenas prácticas, ya que dice que lo que quiere es verme en la calle ya que es la consecuencia de haber decidido divorciarme”*.

Aunque hemos solicitado la colaboración de la entidad financiera, la respuesta recibida, por más que esperada, no deja de ser desalentadora: *“sin la firma del ex-marido la aplicación del código de buenas prácticas es imposible”*. Como hemos comprobado en supuestos similares tramitados con anterioridad, únicamente la intervención del Juzgado de Familia ordenando al ex-marido la firma podría solucionar el problema. Lamentablemente, no es fácil conseguir una resolución en estos términos y aún más difícil conseguir que la resolución se cumpla.

3.1.2.12.3. Derechos relacionados con el Empleo: conciliación de la vida laboral y familiar

Con especial afección a menores, se han tramitado varias quejas. Debemos partir de varias nociones esenciales; y es que la conciliación de la vida laboral y familiar es un derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras y que deriva directamente de la Constitución Española (CE). En concreto, de su artículo 14, que proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo, del artículo 9.2, que consagra la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas, y del artículo 39.1, que establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia.

La necesidad de conciliación del trabajo y la familia ha sido ya planteada a nivel internacional y comunitario (Directivas del Consejo 92/85/CEE, de 19 de octubre, y 96/34/CE, del Consejo, de 3 de junio) como una condición vinculada de forma inequívoca a la nueva realidad social que, igualmente, compromete a los poderes públicos a promover las acciones oportunas para procurar una conciliación efectiva de las responsabilidades laborales y familiares.

En este marco, la conciliación como un derecho de los trabajadores y trabajadoras se reconoce de forma expresa por la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, estando en la actualidad plenamente garantizado por la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en su artículo 44, con carácter general, y en su artículo 56, para el personal al servicio de la Administración Pública.

En el ámbito andaluz, el Estatuto de Autonomía para Andalucía impulsa un fuerte compromiso en esa dirección al promover, en su artículo 10.2, la efectiva igualdad del hombre y de la mujer andaluzes, superando cualquier discriminación laboral, cultural, económica, política o social, y garantizar la efectiva igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos (artículo 15).

Por su parte, la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, aprobada por el Parlamento andaluz para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, dedica el Capítulo III de su Título II a la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, incluyendo también el reconocimiento de este derecho en el ámbito del empleo público.

En este ámbito, el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP) garantiza de forma efectiva este derecho de conciliación de la vida familiar y laboral de este personal al establecer en su artículo 48.1. h) un permiso cuando se produzca alguna de las siguientes circunstancias:

«Por razones de guarda legal cuando el funcionario tenga el cuidado directo de algún menor de doce años, de persona mayor que requiera especial dedicación, o de una persona con discapacidad que no desempeñe actividad retribuida, tendrá derecho a la reducción de su jornada de trabajo, con la disminución de sus retribuciones que corresponda.

Tendrá el mismo derecho el funcionario que precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo y que no desempeñe actividad retribuida».

Para el personal estatutario de los servicios de salud, la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, que aprueba el Estatuto Marco por el que se rige dicho personal, tras la modificación introducida por la Disposición adicional vigésima segunda.2 de la Ley Orgánica 3/2007, establece que «El personal estatutario tendrá derecho a disfrutar del régimen de permisos y licencias, incluida la licencia por riesgo durante el embarazo, establecido para los funcionarios públicos por la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, sobre conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras y por la ley orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres» (artículo 61.2).

Sobre la materia cabe reseñar varias actuaciones :

En la [queja 18/4684](#) una funcionaria del Ayuntamiento de Sevilla denuncia la **denegación de su solicitud de permiso por cuidado de su hija que padecía una enfermedad grave**, motivo por el que en el año 2011 se le había concedido el permiso solicitado hasta que su hija cumpliera 18 años.

En el informe remitido por el Ayuntamiento se indica que la denegación del permiso solicitado obedece a que el supuesto de hecho planteado por la solicitante no cabría incluirse dentro del permiso retribuido por enfermedad grave del art. 6.7 del Acuerdo que establece el régimen jurídico en materia de permisos y licencias del personal funcionario del Ayuntamiento de Sevilla, debido a su carácter de permanencia en el tiempo.

No obstante, en el expediente se constata la existencia de los supuestos de hecho que deben darse para causar derecho a este permiso (gravedad de la enfermedad de la hija de la empleada municipal y la necesidad de cuidado directo, continuo y permanente de la misma, acreditada por el informe del servicio público de salud) y que ya fueron apreciados por la Administración municipal para la concesión, en el año 2011, del permiso solicitado por la interesada por este motivo hasta que su hija cumpliera la edad de 18 años.

Teniendo en cuenta lo anterior, parece cuestionable la fundamentación contenida en la resolución desestimatoria del permiso solicitado al considerar que la naturaleza temporal del mismo choca con el carácter permanente de la enfermedad que lo causa, confundiendo, a nuestro entender, la interpretación que se da al término permanente en la normativa de aplicación reguladora de estos permisos y que se refiere a una cualidad que deberá afectar a la enfermedad, como ocurre en este caso, no en cambio, como parece interpretar el Ayuntamiento, a la duración del permiso.

Así, si bien es cierto que de las normas que resultan de aplicación para la concesión o denegación del permiso solicitado (art. 49. del EBEP y Decreto de la Junta de Andalucía 154/2017, de 3 de octubre, por el que se regula el permiso del personal funcionario para atender el cuidado de hijos e hijas con cáncer u otra enfermedad grave al que se remite el Acuerdo municipal de 3 de noviembre de 2017 sobre permisos y licencias aplicables al personal funcionario del Ayuntamiento de Sevilla) pueda deducirse que este permiso tenga que ser permanente en el tiempo, su concesión, que no tiene un carácter indefinido, está sujeta a unas causas temporales de extinción del mismo que vienen tasadas en el art. 7 del Decreto 154/2017, y entre las que no se incluye la indefinición temporal de la enfermedad grave padecida por el hijo o hija del empleado público, lo que resulta coherente con la gravedad de la situación de hecho protegida y las consecuencias que la misma tiene para los progenitores, por lo que consideramos que no puede motivarse su denegación en dicha causa.

En consecuencia, la interpretación que mantiene el Ayuntamiento y en base a la cual deniega a la interesada su solicitud de permiso, consideramos que no procede, siendo contraria al régimen jurídico que resulta de aplicación, ocasionándole con ello un grave perjuicio a la interesada al estar privándola, con dicha interpretación, de un derecho que legalmente le corresponde, tanto a ella como a su hija que padece una grave enfermedad que requiere de su atención y cuidado.

Por todo ello, recomendamos al Ayuntamiento de Sevilla que, sin mas demora, se adopten las medidas que procedan para que, en el marco legal vigente que resulta de aplicación, sea concedido a la interesada el permiso de dos horas al inicio de la jornada laboral solicitado para atender a su hija discapacitada de diecinueve años.

Estamos a la espera de la respuesta del Ayuntamiento a la Resolución formulada.

También merece reseñarse en este apartado, la [queja 19/2438](#), en la que el interesado, profesor interino en un I.E.S. de Sevilla, tras el nacimiento de su hijo, con fecha 6 de mayo de 2019, solicita el disfrute del correspondiente **permiso de paternidad de 20 semanas de forma interrumpida**, de acuerdo con las normas que consideran que le reconocen el derecho a disfrutar de este permiso en las condiciones solicitadas.

Con fecha 30 de mayo de 2019 se le notifica Resolución del Director de su Centro por la que se le deniega el periodo máximo de permiso solicitado, concediéndole un permiso de 15 semanas, así como su disfrute en las fechas comunicadas, siguiendo indicaciones de la Dirección General de Profesorado y Gestión de Recursos Humanos de la Consejería de Educación y Deporte.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, tuvo por objeto hacer efectivo el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de toda discriminación, directa e indirecta, de las mujeres.

Para dar respuesta a esta necesidad se aprobó el Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, por el que se modifica el EBEP para equiparar, en su ámbito de aplicación, la duración de los permisos por nacimiento de hijo o hija de ambos progenitores. Esta equiparación, según se indica en la propia norma, responde a la existencia de una clara voluntad y demanda social que, por otro lado, es una exigencia derivada de los artículos 9.2 y 14 de la Constitución; de los artículos 2 y 3.2 del Tratado de la Unión Europea; y de los artículos 21 y 23 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

No obstante, la nueva redacción del art. 49.c) del EBEP que introduce dicho Real Decreto-Ley se aplicará de forma gradual en base a la dispuesto en la Disposición Transitoria Novena del EBEP, que incluye dicho Real Decreto-Ley.

En el ámbito de la Administración de la Junta de Andalucía esta regulación se complementa con la previsión que se contiene en el Acuerdo Marco de 13 de julio de 2018, de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía, para la mejora de la calidad del empleo público y de las condiciones de trabajo del personal del sector público andaluz, en cuyo punto Octavo. 2º se acuerda la creación de un permiso adicional al de paternidad regulado en la legislación básica estatal. Para adecuar su implantación a la suficiencia financiera necesaria, se llevará a cabo de acuerdo con el siguiente calendario:

“Año 2018: 5 semanas más (total 10 semanas).

Año 2019: 5 semanas más (total 15 semanas).

Año 2020: 5 semanas más (total 20 semanas).”

Con posterioridad, la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 9/2018, de 8 de octubre, de modificación de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, completa la previsión del acuerdo transcrito, contemplando el calendario de aplicación progresiva del permiso adicional de paternidad, previsto en el art. 40 de la Ley 12/2007, del modo siguiente:

“1. La efectiva implantación del permiso adicional al de paternidad, regulado en el artículo 40.1 de la Ley 12/2007, se llevará a cabo de forma progresiva en tres anualidades, de acuerdo con el siguiente calendario:

a) Durante el año 2018 el permiso adicional tendrá una duración de cinco semanas.

b) Durante el año 2019 el permiso adicional tendrá una duración de diez semanas.

c) A partir del año 2020 el permiso adicional tendrá una duración de quince semanas, siempre que, sumado al permiso de paternidad, el período de descanso total sea de veinte semanas,

o de las que correspondan en caso de discapacidad del hijo o hija y por cada hijo o hija a partir del segundo en caso de parto, guarda con fines de adopción o acogimiento o adopción múltiples”.

En cuanto a la duración de dicho permiso, la Circular 1/2018, de 16 de noviembre de 2018, de la Secretaría General para la Administración Pública, para la aplicación de las medidas de conciliación de la vida personal, laboral y familiar del Acuerdo Marco de 13 de julio de 2018, en el apartado II.c) de la misma indica que la duración del permiso en el año 2019 será de 10 semanas, *“lo que permite, sumado a las 5 semanas del permiso de paternidad, un descanso total máximo de 15 semanas”.*

Dicha interpretación consideramos que no se corresponde con el marco legal expuesto de donde se colige que la duración total del permiso de paternidad para el año 2019 sería de un total de 18 semanas: 8 semanas del permiso general del EBEP, más 10 semanas del permiso adicional establecido en la norma autonómica, coincidiendo en ello con la interpretación que se contiene en el informe de la Administración educativa.

En cuanto a la otra cuestión planteada en la presente queja sobre la parte del permiso de paternidad que puede ser disfrutada de forma interrumpida, la referida Circular 1/2018 de la SGAP señala que las semanas que no sean de disfrute ininterrumpido se disfrutarán *“de acuerdo con los términos establecidos en el párrafo 5.2 del apartado b)”* de la misma, interpretándose que las semanas de descanso interrumpido deben ajustarse a las determinadas en dicha Circular.

La determinación de las semanas correspondientes a la parte del permiso de paternidad que puede ser disfrutada de forma interrumpida que se hace en la misma, nos plantea serias dudas toda vez que pudiera contravenir las normas estatales y autonómicas que lo regulan y que establecen, en relación con la parte de descanso no obligatoria, que *“este permiso podrá distribuirse por el progenitor que vaya a disfrutar del mismo siempre que las seis primeras semanas sean ininterrumpidas e inmediatamente posteriores a la fecha del nacimiento”,* y que *“el período de disfrute de este permiso podrá llevarse a cabo de manera interrumpida y ejercitarse desde la finalización del descanso obligatorio posterior al parto hasta que el hijo o la hija cumpla doce meses”* (art. 49.c) EBEP).

Bien es cierto que la Circular en cuestión, al fijar los criterios de distribución del permiso de paternidad, en el reiterado párrafo 5 del apartado II.b), se remite a *“la concreción que se realice de esta medida en el ámbito de negociación sectorial correspondiente”,* desconociendo si esa concreción se ha realizado en el ámbito de negociación sectorial de esa Consejería o de la Mesa General de Negociación del personal de la Administración de la Junta de Andalucía.

Por otra parte, también en el ámbito de la Administración estatal también se plantean las mismas dudas a tenor de la redacción del punto 2 del Acuerdo de 29 de octubre de 2018, adoptado en el seno de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado, para la ampliación del permiso de paternidad, y publicado por Resolución de 22 de noviembre de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, y la nueva redacción que se da definitivamente al art. 49.c) del EBEP por el Real Decreto-Ley 6/2019, de 1 de marzo.

Ante esta situación, y en este punto concreto de condiciones de disfrute del permiso de paternidad, dado que la Circular 1/2018, que establece las directrices a aplicar en esta materia al personal del sector público andaluz, ha sido adoptada por la Secretaría General para la Administración Pública, se ha procedido a iniciar la actuación de oficio queja 19/6925 ante dicho Centro Directivo a fin de que nos aporte las aclaraciones y motivaciones correspondientes sobre los criterios de distribución de la parte del permiso de paternidad de forma ininterrumpida que figura en la referida Circular, antes de adoptar una decisión definitiva sobre la cuestión planteada en la presente queja y que afectan asimismo a otras quejas y consultas realizadas ante esta Institución por personal al servicio

Se concluye la queja recomendando a la Consejería de Educación que, por los motivos expuestos, se proceda a ampliar la duración del permiso de paternidad concedido al interesado por el nacimiento de su hijo, el 6 de mayo de 2019, en tres semanas dentro de los 12 meses siguientes al hecho causante.

La contestación a la Resolución está pendiente del informe jurídico solicitado por la Administración sanitaria al respecto.

En la queja 19/1152 el interesado nos manifiesta su desacuerdo con la denegación de la reducción de jornada de su esposa, personal del SAS, para el cuidado de su hijo que padece una grave enfermedad.

Tras solicitar a la persona promotora de la queja la autorización de la persona afectada para actuar en su nombre ante esta Institución, nos comunica que han presentado demanda ante la jurisdicción competente cuyo juicio está previsto para su celebración el día 2 de octubre de 2019. Motivo por el que tuvo que ser suspendida la tramitación de la queja al encontrarse pendiente de resolución judicial.

En este ámbito también merece reseñarse la queja 19/4424 en la que la interesada, profesora interina, que tiene dos hijos de 5 años de edad que sufren una grave discapacidad y necesitan sus asistencia, le ha sido asignado un puesto docente a 120 kms. de su domicilio, por lo que **solicita un acercamiento para poder atender a sus hijos inmediatamente** en caso de producirse alguna situación que requiriese su presencia.

En estos casos, el art. 31 de la Orden de 18 de junio de 2018, norma vigente en materia de adjudicación de destinos para el personal docente interino, establece que las personas interesadas podrán solicitar intercambio de puestos, en el plazo de diez días hábiles computables desde el siguiente al de la publicación de la resolución definitiva del procedimiento, siempre que: los destinos sean del mismo cuerpo y especialidad y que el tiempo de servicio con que cuenten quienes pretenden el intercambio no difiera entre sí en más de cinco años.

En cualquier otro caso, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 28.4 del Decreto 302/2010, de 1 de junio, los destinos adjudicados en la forma prevista en los artículos 23 y 24 serán irrenunciables por lo que la no incorporación en la fecha prevista al puesto adjudicado supondrá la exclusión de la correspondiente bolsa de trabajo.

Solamente se podrá solicitar y, en su caso, obtener un intercambio por curso académico quienes soliciten intercambio deberán permanecer en el puesto adjudicado hasta que recaiga resolución estimatoria.

En consecuencia con lo expuesto, comunicamos a la interesada que su queja no puede ser admitida a trámite.