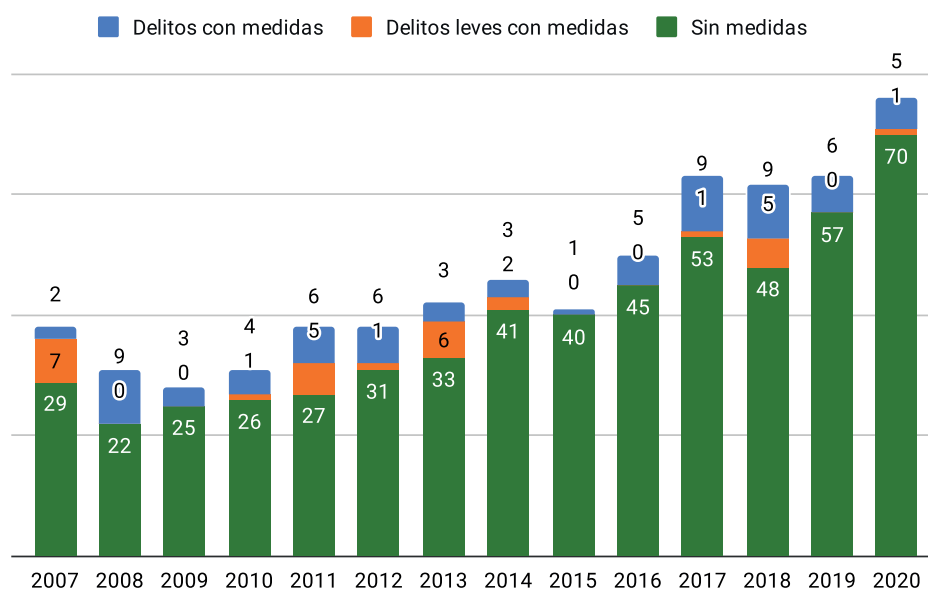


Gráfico 33: Evolución del número de menores enjuiciados por violencia de género según delitos y medidas. Andalucía, 2007 – 2020



Fuente: Observatorio de la Infancia en Andalucía a partir de la Base de Datos Estadística Judicial, Consejo General del Poder Judicial, 2021.

3.1 Quejas

3.1.2 Temática de las quejas

3.1.2.2 Derecho a la Educación

d) Equidad en la Educación

2) Educación compensatoria.

...

Adquiere esta cuestión una singular relevancia si se tiene en cuenta que, además, gran parte del alumnado excluido, por la incongruencia de ambas normas, es especialmente vulnerable y, por lo tanto, merecedor de una mayor protección, puesto que entre este se encuentran, como señala la norma, personas adolescentes o jóvenes que por precariedad económica se ven obligados a trabajar a partir de los 16 años; que padecen enfermedades o discapacidad que no les permite estudiar en régimen ordinario; víctimas de la violencia de género y víctimas de terrorismo, y sus hijos e hijas; así como personas que se encuentren en situación de dificultad social extrema o riesgo de exclusión.

No se entiende, por lo tanto, que estando la Beca 6000 destinada a facilitar al alumnado que ha cumplido 16 años la permanencia en sus estudios de bachillerato o formación profesional de grado medio, queden excluidos aquellos que, pudiendo acreditar que cumplen todos los requisitos de carácter personal, económicos y académicos exigidos, se encuentran con el obstáculo de no poder realizar sus estudios en régimen ordinario.

Por ello, hemos sugerido a la Dirección General de Atención a la Diversidad, Participación y Convivencia Escolar que modifique la Orden de 5 de julio de 2011, por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de las Becas 6000, para que se incluya como beneficiario de la beca a aquel alumnado que, cumpliendo el resto de requisitos exigidos, curse sus estudios en régimen de enseñanzas de Educación Permanente de Personas Adultas ([queja 19/5677](#)).

3.1.2.3 Derecho a la vivienda

En 2020 se ha producido un aumento cuantitativo de las quejas por desahucios de viviendas libres al no poder haber pagado el alquiler o por ocuparlas sin título habilitante para ello, en el caso de viviendas pertenecientes a entidades de crédito, financieras o sus filiales inmobiliarias, aunque también de viviendas de promoción pública.

Prácticamente en todos los casos de desahucios que llegan a esta Institución hay personas menores afectadas y, salvo excepciones muy puntuales, se trata de familias vulnerables en riesgo de exclusión social. A menudo se trata de familias monoparentales, mujeres a cargo de uno o varios hijos, que sin apenas recursos ven imposible encontrar una alternativa habitacional, ni siquiera con eventuales ayudas al alquiler. La desigualdad y la pobreza generan, así, un círculo del que es difícil salir.

Al Defensor del Menor y Defensor del Pueblo Andaluz le preocupa el gran volumen de desahucios que se viene produciendo desde la crisis financiera de 2008, a la cual se ha añadido este 2020 la actual crisis económica derivada de la Covid-19.

Así, este año hemos recibido casi un centenar de quejas de personas que iban a ser desahuciadas por diferentes causas, aunque ciertamente hubo un alivio durante los meses del confinamiento domiciliario debido a la paralización de los plazos procesales y la suspensión extraordinaria de los desahucios derivados de contratos de arrendamiento de vivienda adoptada por el Real Decreto Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la Covid-19.

No obstante, al finalizar el estado de alarma y volver a ponerse en marcha los procedimientos y lanzamientos que habían quedado paralizados y que no podían acogerse a la suspensión extraordinaria por no cumplir los requisitos para ello, muchas personas nos trasladaron su preocupación por los desahucios a los que se enfrentaban y las dificultades que estaban teniendo para acceder a una nueva vivienda.

Como Institución de defensa de los derechos humanos, debemos alertar del impacto en la salud física y mental que tienen los procedimientos de desahucio para las personas menores. Así nos lo transmiten las personas que se dirigen al **Defensor del Menor de Andalucía**, normalmente las madres de familia, absolutamente desesperadas e impotentes ante la incertidumbre sobre cuándo se llevará a cabo y dónde podrán vivir tras la irremediable pérdida de su hogar, frente a unas administraciones públicas incapaces de aportar una solución eficaz a la acuciante necesidad de vivienda de tantas personas en nuestra Comunidad.

A este respecto, **no puede ignorar que la realidad es que no hay suficiente vivienda pública para atender las demandas de familias y sus menores a cargo que carecen de recursos para acceder a una vivienda en el mercado libre.**

En la cuestión concreta que nos ocupa, esto es, la ejecución de desahucios sin alternativa habitacional, los instrumentos y organismos del Derecho Internacional de Derechos Humanos han elaborado a lo largo de los años una asentada doctrina respecto a la ejecución de desahucios sin alternativa habitacional. Por su importancia, debemos citar la doctrina del Comité de Derechos Sociales, Económicos y Culturales de Naciones Unidas (en adelante Comité DESC). Aunque las decisiones de este comité -así como de algunos organismos internacionales que han respaldado su interpretación del derecho a la vivienda- no tienen carácter vinculante, de acuerdo con el citado artículo 10.2 de la Constitución y dado que el cumplimiento de buena fe de un Tratado por un Estado firmante debe obligarle a no apartarse de la doctrina de su Comité sin una justificación razonable, el derecho a la vivienda se habrá de interpretar de conformidad con la citada doctrina.

En este sentido se han pronunciado también los máximos órganos jurisdiccionales españoles en los últimos años. Así, a finales de 2020 el Tribunal Supremo, en la Sentencia nº 1581/2020, de 23 de noviembre de 2020, de la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, ha confirmado la doctrina sentada en la Sentencia de 23 de noviembre de 2017 y da un paso más respecto al alcance

de la ponderación de todos los derechos e intereses concurrentes en un determinado caso que debe realizar el órgano judicial, singularmente en aquellos supuestos en que la vivienda es ocupada ilegalmente por personas especialmente vulnerables, como es el caso de las familias en las que hay personas menores de edad.

Entiende el Tribunal supremo que un juez no puede paralizar indefinidamente un desalojo forzoso que trae causa de un acto administrativo firme ya que perjudicaría tanto a los propietarios particulares como, en su caso, a los legítimos poseedores de las viviendas ocupadas y, muy especialmente, a los intereses de aquellas otras personas que, encontrándose también en situación de vulnerabilidad, optan por solicitar la adjudicación de esas viviendas por las vías establecidas. Ahora bien, **el juez debe comprobar que la Administración adopta realmente las medidas de protección suficientes para no dejar desamparadas a las personas especialmente vulnerables que vayan a ser desahuciadas, especialmente con casos de menores de edad.**

Esta necesidad de ponderación de todos los derechos e intereses concurrentes está también presente en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional (por ejemplo en la STC 188/2013, de 4 de noviembre, y STC 32/2019, de 28 de febrero).

A la doctrina y jurisprudencia nacional e internacional con relación a las circunstancias en que son admisibles los desahucios, debemos añadir la legislación española existente a este respecto y, en particular, la emanada en un año marcado por la declaración del estado de alarma y sus posteriores prórrogas para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2.

Así, a lo largo de 2020 el Gobierno de España ha ido adoptando una serie de medidas para, entre otros fines, aliviar la situación de muchos hogares cuyo derecho a la vivienda se encuentra en serio peligro.

Así, podemos citar las medidas introducidas a través del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al Covid-19, y en particular, la introducción de un periodo de suspensión del procedimiento de desahucio y de los lanzamientos cuando afecten a personas arrendatarias vulnerables sin alternativa habitacional como consecuencia de los efectos de la expansión del Covid-19, hasta el 2 de octubre, posteriormente prorrogado a enero de 2021.

Más recientemente, el Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, de medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad social y económica en el ámbito de la vivienda y en materia de transportes, ha prorrogado y modificado algunas medidas para evitar desahucios de personas vulnerables, completando así algunas lagunas en la protección de las personas más vulnerables de las que ya alertamos en el Informe Extraordinario **"Derechos de la ciudadanía durante la COVID-19. Primera ola de la pandemia"**.

Con la última reforma de 2020, además de establecer una nueva prórroga de la suspensión de los desahucios de personas vulnerables que no tengan alternativa habitacional, que pasa de finalizar en enero de 2021 a estar vigente hasta el 9 de mayo de 2021, se matizan los requisitos para acceder a dicha suspensión y se crea un nuevo supuesto de paralización de desahucios en caso de vivienda habitadas sin contrato de alquiler.

Sin embargo, desde el 2 de octubre al 22 de diciembre ha habido un periodo en el que no ha habido ninguna suspensión a la que acogerse ni siquiera en caso de desahucios derivados de contratos de arrendamiento de vivienda sujetos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos (LAU).

En todo caso, tanto si es de aplicación la suspensión de los desahucios en un caso concreto como si no lo es, la doctrina y jurisprudencia nacional e internacional dispone que cuando hay personas en situación de vulnerabilidad no debe llevarse a cabo el lanzamiento de la vivienda sin que se disponga de una alternativa habitacional, como hemos expuesto anteriormente.

En estas quejas, que en definitiva evidencian una necesidad de acceder a una vivienda digna y adecuada, nuestras actuaciones siempre van dirigidas tanto a las delegaciones municipales de vivienda como de servicios sociales de los ayuntamientos afectados, dado el alto componente de índole social que se pone de manifiesto con la expresada necesidad de vivienda de las familias con menores a cargo que se dirigen a nosotros.

En ocasiones cerramos estos expedientes por haberse solucionado dicha necesidad o en trances de estarlo, con la adjudicación de una vivienda pública en régimen de alquiler social o la concesión de ayudas económicas para el alquiler de una nueva vivienda, o por el alojamiento temporal y transitorio en recursos públicos de urgencia o emergencia, tratándose normalmente de viviendas compartidas por más de una unidad familiar.

En otros casos damos por concluidas nuestras actuaciones al no apreciar irregularidad alguna en la actuación de la administración una vez nos envían los informes con las ayudas y recursos públicos ofrecidos u otorgados.

Veamos algunos ejemplos de todas estas problemáticas. Así en la [queja 20/5826](#) la persona interesada nos trasladaba su preocupación por el lanzamiento de su vivienda, señalado para el 25 de septiembre de 2020. Sus recursos económicos se limitaban a 430€ de subsidio de desempleo y 103€ de una prestación, con los que vivían ella y su hija menor. Los servicios sociales habían efectuado un informe de exclusión social y estaba inscrita en el Registro municipal de demandantes de vivienda del municipio. Residía en ella desde hacía unos tres años, pero al poco de instalarse detectó una presencia excesiva de cucarachas. Ante la falta de adopción de las medidas necesarias para la erradicación por parte de la propiedad, dejó de abonar el alquiler, razón por la que se instó el procedimiento judicial.

Por los servicios del Ayuntamiento de San Fernando se fumigó la vivienda en tres ocasiones en mes y medio, sin solventarse el problema, pues al parecer se debía a defectos constructivos. Decía que por parte de la Concejalía de Asuntos Sociales se habían ofrecido a negociar con la propiedad, propuesta que aceptó, si bien indicando que las condiciones de la vivienda no eran adecuadas para vivir en ella.

Admitida la queja a trámite y solicitado informe al Ayuntamiento de San Fernando, en la respuesta recibida se detallaban las actuaciones llevadas a cabo por los servicios sociales, activando las ayudas y recursos disponibles ante la situación de vulnerabilidad social. Por lo que a la necesidad de vivienda se refería, se nos trasladó que se reiteró la ayuda de acceso a una nueva vivienda recogida en el programa municipal de urgencia y emergencia social. En fecha 14 de octubre de 2020 presentó instancia solicitando ayuda económica para acceso a una vivienda de alquiler, se emitió informe favorable para formalizar el contrato de arrendamiento, y se le concedió por Decreto de la Delegación General del Área de Desarrollo Social la cantidad de 1.000 euros para alquilar una vivienda, firmando el correspondiente contrato de arrendamiento.

Con este contrato en vigor, se gestionó la ayuda de alquiler establecida en la Orden de 1 de septiembre de 2020, por la que se convocan ayudas, en concurrencia no competitiva, a las víctimas de violencia de género, personas objeto de desahucio de su vivienda habitual, personas sin hogar y otras personas especialmente vulnerables, y a las Administraciones públicas, empresas públicas y entidades sin ánimo de lucro, que faciliten una solución habitacional a dichas personas, de la Junta de Andalucía.

También en la [queja 20/0490](#), la interesada nos exponía que residía con sus dos hijos menores en la vivienda que había entregado en dación en pago a una entidad financiera. Tenía una deuda pendiente por el alquiler social suscrito con la misma que ascendía a unos 1.000 euros, por la cual se había instado el desahucio, previsto para el mes de marzo de 2020. Sus únicos ingresos en ese momento eran la ayuda por hijo a cargo que recibía cada seis meses. Los servicios sociales comunitarios habían emitido un informe de familia en riesgo de vulnerabilidad y exclusión social y estaba pendiente de la concesión de una ayuda de emergencia para poder hacer frente a la deuda, pero no le aseguraban que pudieran abonársela antes del juicio, por lo que estaba desesperada.

Ante esta situación, realizamos diversas gestiones ante la entidad bancaria implicada, el Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla y la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda (OMDV). En la última información recabada de la entidad se nos indicaba que la OMDV les había confirmado que la usuaria ya había recepcionado la ayuda de alquiler solicitada por el importe de la deuda morosa pendiente, por lo que cuando aportase justificante de ingreso, se informaría a la propiedad a fin de que se paralizasen las actuaciones judiciales. Finalmente, la entidad propietaria de la vivienda confirmó estos extremos.

En consecuencia, habiendo existido una adecuada coordinación entre los servicios sociales comunitarios, la OMDV, la letrada de la persona reclamante y la propiedad de la vivienda (la entidad bancaria), a fin de solucionar el problema planteado, procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

Del mismo modo, en la [queja 20/1980](#), la interesada exponía que tenía tres hijos e hijas menores, la pequeña con discapacidad del 39%, dedicándose ella en exclusiva a su cuidado y refería que próximamente podría empezar a percibir la Prestación Económica para Cuidados en el Entorno Familiar de la Ley de Dependencia. Su pareja se encontraba desempleado y vivían de lo que ganaba recogiendo y vendiendo chatarra.

En 2019 se enfrentaron a un procedimiento judicial por ocupación en precario de una vivienda de una entidad bancaria. El lanzamiento se paralizó y pudieron alquilar una vivienda con una ayuda de alquiler de los servicios sociales, pero la ayuda ya había finalizado y la última mensualidad que pudo abonar fue la de febrero. Durante el confinamiento no tuvieron ingresos de ningún tipo y tampoco cumplían los requisitos para acceder a las ayudas aprobadas por el Gobierno y la Junta de Andalucía por la COVID-19. Solicitó la Renta Mínima de Inserción Social (RMISA) en diciembre y estaba a la espera. Llevaron el caso desde la Oficina Municipal por el Derecho a la Vivienda (OMDV).

Solicitada información a la OMDV, se nos indicó que se abrió expediente en abril de 2019 y se les informó de la necesidad de inscripción en el registro de demandantes de viviendas protegidas, que tenían que pedir abogado de oficio, y que tenían que completar la documentación necesaria para tramitar su expediente. Aunque no habían llegado a presentarla, continuaron tramitando el expediente y mediaron con el banco, que denegó la regularización en la vivienda. Una vez se produjo la suspensión del lanzamiento, su trabajadora social se puso a trabajar con ellos para que encontraran alternativa habitacional.

En febrero de 2020 recibieron de los servicios sociales informe de excepcionalidad para la asignación de una vivienda por vía de urgencia, quedando pendiente de baremación cuando se decretó el Estado de Alarma. Tras nuestra intervención, contactaron con la interesada y recabaron los datos necesarios para proceder a la baremación de su caso sin visita domiciliaria atendiendo a la situación de excepcionalidad. Sin embargo, estimaban que, dada la puntuación obtenida, era poco probable que se le pudiera adjudicar vivienda a corto plazo.

Tras esta información, nos dirigimos a la Delegación del Área de Bienestar Social y Empleo del Ayuntamiento de Sevilla solicitando informe relativo a la posibilidad de concederles una nueva ayuda al alquiler, en tanto comenzaran a percibir las prestaciones que tenían en trámite, a fin de evitar un nuevo procedimiento judicial de desahucio tras haberse enfrentado ya a uno hacía menos de un año.

En la respuesta recibida se nos indicó que constaban intervenciones en el ámbito laboral, económico y de vivienda, así como ayudas económicas para la cobertura de necesidades básicas. Recientemente se les había estado atendiendo en demandas relacionadas con la alimentación durante el Estado de Alarma. En mayo se aprobó la Ayuda Económica Familiar, por una cuantía de 336 € mensuales para la atención de necesidades básicas. En junio se valoró que reunían los requisitos para solicitar cambio de modalidad de RMISA por la vía de emergencia social y se procedió a su tramitación. También se tramitó ayuda económica en concepto de alquiler, que se encontraba en tramitación.

En atención a la información facilitada, se observaba que por parte de los servicios sociales comunitarios se había prestado una atención y ayuda adecuadas dentro de sus competencias y, en

consecuencia, dimos por concluidas nuestras actuaciones aconsejando a la familia que no dejara de colaborar con los servicios sociales comunitarios para que pudieran ofrecerle la ayuda y orientación adecuada a sus necesidades.

Asimismo en la [queja 20/0578](#), se ponen de manifiesto factores de vulnerabilidad añadidos como puede ser la discapacidad de uno de los progenitores y la necesidad adicional de que la vivienda a la que pueda acceder la familia esté adaptada. Así, la interesada manifestaba que tenía tres hijos, dos de ellos menores de edad. En 2017 su marido sufrió una agresión y quedó en silla de ruedas y con un 67% de discapacidad. Debido a esta situación su marido dejó de trabajar y cobraba una pensión no contributiva, por lo que no podían pagar un alquiler.

Estaban inscritos como demandantes de vivienda protegida desde el 2016 y en el 2017 comunicaron la situación en la que se encontraba su marido para que la vivienda pudiera ser adaptada. En junio de 2018 tuvieron que abandonar la que ocupaban y desde entonces vivían en un alojamiento temporal para familias en situación de riesgo por pérdida de vivienda. En junio de 2019 les ofrecieron un alquiler social pero al ser un cuarto piso sin ascensor les indicaron que había sido un error y que les llamarían para ofrecerles una vivienda adaptada.

Sin embargo no habían recibido otra propuesta y les habían indicado que tenían que abandonar el alojamiento antes del 7 de febrero y estaban desesperados. Admitida la queja y solicitados los informes pertinentes a Ayuntamiento, se nos dio cuenta de las intervenciones realizadas por los servicios sociales con la familia, en cuanto a orientación, tramitación de prestaciones y ayudas económica, formación orientada a la inserción laboral, asesoramiento ante la inminente pérdida de la vivienda habitual, derivación a la Oficina Municipal de Derecho de la Vivienda y coordinación con dicho Servicio y emisión de informe de Excepcionalidad de Vivienda.

No obstante lo anterior, se nos indicaba que habían percibido 11.000 euros en concepto de atrasos de la Pensión No Contributiva de Invalidez, por lo que ante el cambio de su situación económica, la cual junto con la pérdida de la vivienda habitual dio lugar al alojamiento de urgencia, se había comenzado a trabajar con la usuaria y la familia la posibilidad de la búsqueda de una vivienda de alquiler para normalizar su situación. La intervención técnica se encontraba abierta y activa, permanecían en el alojamiento de urgencia a la espera de que facilitasen una propuesta de alquiler, habiéndose derivado a un programa para ayudarles en la búsqueda de una vivienda de alquiler.

Como podía observarse, por parte de la administración municipal se había activado el protocolo para los casos de emergencia habitacional y se habían llevado a cabo todas las actuaciones necesarias en aras a promover el derecho a la vivienda de la familia y dado que en ese momento disponían de recursos económicos, esperábamos que con la ayuda del programa aludido pudieran acceder a una vivienda en alquiler acorde a sus necesidades.

Finalmente, para concluir el relato de varias quejas que ejemplifican muy bien la problemática expuesta en este apartado, en la [queja 20/4308](#), la compareciente exponía que con sus tres hijos de 14 meses, 6 y 10 años de edad vivía de alquiler desde hacía seis años y el propietario le había instado a que abandonara la vivienda, no disponiendo de recursos económicos para trasladarse a otro domicilio. Además, nos decía que:

“A primeros de mayo se inundó la casa donde vivo con los tres niños, uno de ellos con asma no controlada y que le va bastante mal vivir aquí. Hay carcoma debido a la inundación, muchas cucarachas y le cambian el tratamiento debido a sus informes médicos, se me agotan los tiempos de todo, voy a peor y no veo luz ni salida por ningún sitio, me encuentro en situación de vulnerabilidad y así lo hace constar los servicios sociales de Barbate. Tengo solicitud de la vivienda y el Ayuntamiento de Barbate me da negativa a una vivienda, no me quedan ningunas fuerzas de seguir luchando debido a tanta negativa de todo y con ello su tardanza. Le adjunto fotos de la inundación donde todo el mobiliario hay que tirarlo por el bien del mobiliario y el asma y alergia a ácaros de uno de los niños, pero si se tira el mobiliario solo tengo el techo que dentro de poco también perderé por una denuncia del propietario”.

Admitida la queja a trámite solicitamos informe al Ayuntamiento de Barbate, de cuya respuesta se desprendía que la familia se encontraba en situación de vulnerabilidad social por concurrir en ella varios indicadores sociales, económicos y familiares, pero que, según afirmaba, aún no había sido informada formalmente de ningún procedimiento de desahucio por impago del alquiler. Se le estaba facilitando la ayuda necesaria para que pudiera cubrir sus necesidades básicas, pudiendo de ese modo afrontar el pago de las rentas del alquiler de su vivienda actual.

En cuanto al asunto concreto de la inundación, ese problema ya fue resuelto, en parte, gracias a la mediación de los servicios sociales. Se nos informó de la falta de disponibilidad de vivienda en el municipio y del deterioro de las mismas, así como de la voluntad de la corporación de no desatender este grave problema de vivienda, lo que se traducía en toda una actividad que se venía desplegando no sólo con la creación del Registro de Demandantes de Vivienda Protegida, sino también con otras actuaciones paralelas como la constitución y puesta en marcha del Consejo Municipal de Vivienda, como órgano colegiado de participación del Ayuntamiento, de carácter consultivo, informativo, de asesoramiento y propuesta, para la promoción de iniciativas relativas a la vivienda.

También nos trasladaron la contratación estable de personal cualificado para el desarrollo del Plan Local de Intervención en Zonas Desfavorecidas, en el seno de la Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión y la Inclusión Social, siendo uno de sus ejes principales la Mejora del Hábitat y la Convivencia, constituyéndose también una Mesa sectorial de Vivienda. Y la puesta en funcionamiento y desarrollo del Plan Municipal del Suelo y Vivienda del Municipio, como documento de análisis, diagnóstico y propuesta de actuaciones en materia de política de vivienda municipal.

Aunque resultaba muy difícil la adjudicación a corto plazo de viviendas de alquiler social, encontrándose con un gran número de demandantes de vivienda en situación o riesgo de exclusión social en mayor o menor medida que la interesada, el proceso de formulación y desarrollo del Plan iba acompañado de planes de participación y de colaboración que posibilitaba la intervención de otros actores implicados, estableciendo la previsión de cauces de colaboración con las distintas administraciones con competencias en materia de vivienda, con lo que se contribuiría a disminuir la carencia de viviendas en el municipio.

La familia venía siendo beneficiaria de toda la atención que su situación requería, por lo que al estar inscrita en el Registro de Demandantes de Vivienda, podría ser beneficiaria no solo de cualquier otra medida que mejorase su situación habitacional, sino que además le serían aplicables, según su caso, las excepciones previstas en el Reglamento de Viviendas protegidas de Andalucía, o cualquier otra en la medida que resultara posible.

3.1.2.4 Derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado

En materia de medioambiente un tipo de queja frecuente es la que denuncia las **molestias por ruidos padecidas en el hogar familiar y procedentes de establecimientos hosteleros, de instalaciones deportivas o de prácticas incívicas como el botellón**. Unas molestias que se agravan cuando en el hogar residen personas menores sobre las que inciden estos ruidos de forma especialmente grave.

En todos estos supuestos existe una normativa muy precisa que regula estas actividades y establece condiciones en su ejercicio, incluyendo límites a los ruidos que pueden emitirse. También estipula claramente esta normativa cual es la autoridad competente para vigilar controlar y, en su caso, sancionar, el cumplimiento de estas regulaciones.

Es por ello, que las quejas recibidas en relación con las molestias derivadas de estas actividades son objeto de una tramitación estandarizada por parte de esta Institución que incluye la supervisión de la gestión realizada por las Administraciones competentes ante las denuncias y reclamaciones presentadas por particulares.

El año 2020 ha sido un año ciertamente atípico en relación a este tipo de quejas, ya que las medidas adoptadas para combatir la pandemia han supuesto un recorte muy significativo de estas actividades al limitarse la apertura de establecimientos hosteleros, ordenarse el cierre de gimnasios

y equipamientos deportivos públicos e incluso prohibir o limitar las actividades sociales en espacios públicos, persiguiéndose con especial ahínco las reuniones de personas para prácticas como el *botellón*. Todo ello se ha traducido en un drástico recorte en el número de quejas recibidas por estas actividades molestas.

Lo que no quiere decir que no se haya tramitado ninguna queja, ya que algunas se recibieron antes o después del estado de alarma.

Un ejemplo de estas quejas y estas actuaciones de supervisión lo encontramos en la queja 20/1024 en la que una comunidad de propietarios denunciaba las molestias y ruidos procedentes de una plaza aledaña donde se reunían numerosas personas que ponían música a elevado volumen e incluso utilizaban un altavoz, lo que impedía a los vecinos el descanso y la tranquilidad en sus hogares, afectando especialmente a los menores de edad, que se veían impedidos de realizar con normalidad sus actividades cotidianas o atender su obligaciones educativas.

Nuestra actuación se ha dirigido a comprobar que el Ayuntamiento adoptaba las medidas oportunas para controlar estas actividades y poner límite a las molestias generadas.

En la queja 20/1656 el origen de las molestias era un restaurante situado en los bajos de una vivienda en la que residía un menor de 8 meses. El restaurante no estaba al parecer debidamente insonorizado y los ruidos que se generaban en el mismo se transmitían directamente a la vivienda provocando tales molestias que uno de sus moradores estaba bajo medicación para poder soportarlo.

Nuestras gestiones ante el Ayuntamiento prosiguen actualmente ya que los informes remitidos no nos atestiguan que se hayan adoptado todas las medidas necesarias para poner coto a estas actividades molestas.

En la queja 20/3164 los causantes de las molestias eran los clientes de la terraza de veladores de un bar situado en las proximidades de la vivienda del denunciante, que manifestaba las dificultades de sus hijos menores para poder conciliar el sueño y descansar las horas necesarias ante la prolongación de las molestias hasta altas horas de la noche.

En este supuesto hemos orientado al interesado para la presentación de las oportunas reclamaciones ante las autoridades municipales competentes.

Más compleja es la situación cuando las molestias y ruidos denunciados proceden, no de actividades reguladas, sino de **prácticas incívicas de vecinos** o colindantes, ya sea por poner la música o el televisor a elevado volumen; por dar gritos o golpes; por arrastre de muebles; por carreras o saltos; por practicar el bricolaje; o por la presencia de perros cuyos ladridos impiden el descanso.

Aunque muchos municipios cuentan con ordenanzas que regulan estas actividades y establecen posibles sanciones por su incumplimiento, la mayoría de estas normas resultan de difícil aplicación práctica porque exigen previamente acreditar que los ruidos o molestias son "excesivos", "inadmisibles", "intolerables" o exceden de lo "socialmente permitido", todos ellos conceptos jurídicos indeterminados, que exigen de una labor interpretativa por parte de la autoridad municipal no siempre fácil de realizar.

Se trata además de actividades molestas que por lo general no son continuadas, ni se repiten en horarios predeterminados que faciliten una medición acústica. A lo que hay que añadir que en muchos casos la molestia trae causa no sólo de los ruidos vecinales, sino que también influye la deficiente calidad del aislamiento de la vivienda, o el hecho de que la vivienda se encuentre en un lugar aislado donde no existen habitualmente otros ruidos como el procedente del tráfico, lo que incrementa la sensación de molestia aunque el nivel de ruido esté dentro de los límites tolerables según la vigente normativa.

En estos casos nuestra intervención resulta compleja y difícil de articular, ya que no es fácil supervisar una actuación administrativa que en ocasiones no se produce por resultar la misma claramente ineficaz para solucionar el problema. Esto nos lleva en bastantes ocasiones a derivar a la persona

promotora de la queja a los cauces jurídicos privados, con especial referencia a las disposiciones contenidas en la legislación de propiedad horizontal respecto de las actividades molestas de vecinos.

Decíamos antes que el año 2020 había sido muy peculiar al disminuir considerablemente las quejas por ruidos y molestias generados por actividades de establecimientos, equipamientos públicos o prácticas sociales incívicas como el *botellón* como consecuencia de las medidas adoptadas para frenar la pandemia. Sin embargo, como contrapartida, **se ha producido un notorio incremento de las quejas por molestias generadas por vecinos**, especialmente durante los meses de confinamiento domiciliario obligado.

La causa de este aumento en el número de quejas por ruidos vecinales puede estar relacionada con el incremento del tiempo de permanencia de las personas en su domicilio, fuera de los horarios habituales, lo que unido a la drástica reducción del ruido ambiente derivado de la actividad laboral y especialmente del tráfico, posibilitó que se percibieran como molestas unas actividades y ruidos que normalmente pasaban desapercibidos o eran tolerados.

Ejemplo de quejas recibidas por ruidos vecinales en las que se denunciaba expresamente la afección de los mismos a personas menores son las siguientes.

a) un padre de familia denunciaba la actitud incívica de un vecino que ponía música a elevado volumen a diferente horas del día y hasta altas horas de la madrugada, lo que afectaba especialmente a su hija menor de edad. Según nos decía *"tengo una hija de 4 años y ayer tuve que dormirla a las doce de la noche con la tele puesta"* (queja 20/2561).

b) denuncia las molestias generadas por unos vecinos en los siguiente términos: *"Llevamos 6 años viviendo en esta vivienda, y desde ese tiempo estamos soportando ruidos, golpes en el suelo, zapatazos, jaleos... y todo esto en horas de descanso, (...) subí en varias ocasiones para comunicárselo pero no sirvió de nada, y nos hemos aguantado, pero desde que nació mi hija ya no soporto que mi hija no pueda dormir (...), no sabemos ya que hacer, y tengo la cuna de mi hija justo debajo de su habitación donde todas las mañanas se pone a dar golpes, arrastrar muebles, zapatazos, abrir la ventana con golpes, y mi hija se asusta y se despierta llorando"* (queja 20/3532).

c) una madre nos denunciaba las molestias provocadas por un vecino, al que describía como agresivo y violento, que entre otras cosas, daba continuos golpes y ponía la música a elevado volumen a cualquier hora del día o la noche. Todas sus gestiones y denuncias ante la policía o la comunidad de propietarios habían resultado infructuosas. Nos describía su situación con la siguientes palabras: *"Tenemos una hija pequeña de 11 meses que se despierta constantemente con los golpes, y pasa el día muy nerviosa indudablemente por la situación que vivimos. Yo he acudido a un psicólogo para ayudarme a gestionar el estrés tan grande que vivimos, y el miedo a las represalias. No sabemos que es capaz de hacernos. (...) La situación en mi casa es insostenible, no podemos prácticamente descansar, vivimos en alerta continua soportando música, golpes, vibraciones de toda la casa, insultos y gritos a diario. Necesitamos que esto acabe ya, con la máxima urgencia"* (queja 20/8309).

En todas estas quejas nuestra actuación ha ido dirigida a informar sobre los cauces posibles para solucionar el problema, explicando las limitaciones y dificultades que ello comporta.

3.1.2.5 Derecho a la protección en el seno familiar

b) Puntos de Encuentros Familiar

...

Pero, sobre todo, no nos resistimos a resaltar el significativo papel que este servicio desempeña en los casos de violencia de género, donde el contacto entre los progenitores resulta de imposible cumplimiento por la existencia de órdenes de alejamiento. Sobre este particular asunto, han sido varios los colectivos que han insistido ante esta Institución para hacernos partícipes de su malestar por la posible situación de indefensión en la que podrían encontrarse algunos menores que

permanecían con el progenitor maltratador tras la declaración del estado de alarma, circunstancia que ha sido negada por la Consejería en su informe.

...

3.1.2.10 Derecho al juego y a disfrutar momentos de ocio

...

Las situaciones de riesgo en que se ven sometidos los menores hacen que las personas afectadas se dirijan en queja al Defensor del Menor solicitando nuestra intervención, tal como ocurre en la queja 20/2382 en la que una madre denunciaba la existencia de una cuenta en la red social Instagram en la que se hacía uso de la imagen de un menor para hacer apología de la gestación subrogada. Nos decía que la cuenta sumaba 50.000 seguidores y que aparecía la cara y el nombre del niño en muchas fotos, exponiendo su intimidad.

En este caso informamos a la interesada sobre las vías para reclamar contra dicha red social y le indicamos las vías legales para que los progenitores o tutores del menor pudieran ejercer la defensa de sus derechos

En la queja 20/1114 el padre de un menor se lamentaba de la broma pesada que le habían gastado a su hijo creando una noticia falsa en una página web temática específicamente dedicada a este tipo de asuntos. La broma consistía en una noticia periodística simulada con una mofa sobre las malas notas que habría obtenido en sus estudios. En la imagen ilustrativa de la noticia aparecía la imagen del menor y se identificaba claramente el centro donde cursaba sus estudios, lo cual hizo que dicha imagen se hiciese viral al ser compartida de forma masiva por el entorno social del menor, lo cual le provocó un fuerte impacto emocional y un daño en su reputación e imagen personal. El padre se lamentaba de que muchas personas creyesen que su hijo era un mal estudiante, cuando era precisamente lo contrario, y se mostraba indignado ante la vergüenza que venía pasando su hijo.

Nos decía que había contactado con los responsables de dicha página web para que eliminasen los datos personales de su hijo, y también con el buscador Google para que no apareciera en ninguna búsqueda, sin que hasta el momento hubiera tenido resultado, motivo por el que solicitó nuestra ayuda.

Tras realizar diversas gestiones pudimos constatar que las gestiones emprendidas por el padre habían fructificado, no figurando los datos del menor en la mencionada página web.

...

En este apartado nos referiremos también a las quejas en que las personas interesadas invocan la vulneración del derecho reconocido en el artículo 18 de la Constitución a disponer de su propia imagen, así como a que no existan intromisiones no consentidas en su intimidad o en elementos que conforman su identidad personal.

En determinados casos la controversia sobre la vulneración de estos derechos surge en supuestos de ruptura de relación entre progenitores cuando uno de ellos dispone de la imagen del hijo que tienen en común a lo cual se opone el otro progenitor. Tal caso acontece en la queja 20/4656 en la que la madre de un menor se opone a que el padre y su actual compañera publiquen en redes sociales imágenes de su hijo sin su permiso. Toda vez que en esta controversia no interviene ninguna administración pública, tratándose de un litigio entre particulares, hemos de informar a la persona titular de la queja las vías para la defensa de sus derechos, recalcando que el artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, dispone que el tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco de la persona afectada. Y el carácter inequívoco de dicho consentimiento implica que quien haya de autorizarlo ha de conocer con carácter previo el uso concreto que se va a dar al dato personal, sin que quepan autorizaciones confusas, genéricas e ilimitadas, máxime cuando estas van referidas a menores cuyo supremo interés también está protegido por la legislación.

Tratándose de personas menores de edad, sin suficiente capacidad de decisión, corresponde a su padre, madre o tutores prestar autorización para la cesión de su imagen personal y habrán de sopesar las posibles repercusiones de dicha autorización y adoptar la correspondiente decisión en interés del menor.

En el supuesto de que existieran discrepancias entre ambos progenitores, titulares de la patria potestad, dicha controversia habría de dilucidarse atendiendo al específico régimen de guarda y custodia sobre el menor y, en ausencia de acuerdo, en última instancia la controversia habría de ser resuelta por los juzgados y tribunales del orden jurisdiccional civil (familia).

También en relación con la integridad del derecho del progenitor a disponer de la imagen de un hijo tramitamos la [queja 19/2875](#) que iniciamos tras dirigirse a nosotros la madre de un niño matriculado en una escuela infantil de titularidad municipal, disconforme porque no se hubiera dado respuesta a la solicitud de acceso y copia de la documentación educativa de su hijo, incluyendo las fotografías y vídeos en que apareciera el menor.

La interesada nos decía que había solicitado por escrito a la escuela infantil, hasta en cuatro ocasiones, que le hicieran entrega de dicha documentación, sin que su petición hubiera sido atendida. También indicaba que para dicha finalidad había llegado a personarse en la citada escuela infantil sin que le facilitaran información alguna y recibiendo un trato que consideraba como de “falta de respeto”.

Tras admitir la queja a trámite solicitamos a la Administración local, titular de la escuela infantil, la emisión de un informe al respecto, respondiéndonos que aunque la escuela infantil es de titularidad municipal su gestión ordinaria la realizaba la empresa que resultó adjudicataria del contrato que se suscribió para dicha finalidad, a lo que añadía que en dicho asunto subyacía una disputa entre progenitores en proceso de separación, por lo que remitía la posible respuesta a las peticiones realizadas por la interesada a la Dirección de la escuela infantil.

Por todo lo expuesto, teniendo en consideración la titularidad pública de la escuela infantil, lo cual hacía que la Administración Local se encontrase directamente concernida por las peticiones realizadas por la interesada, emitimos una resolución recomendando que se ejercieran las potestades de supervisión, vigilancia y control de la correcta gestión del servicio contratado, y que en consecuencia se verificase el cumplimiento por parte de la entidad contratista de las previsiones establecidas por la Consejería de Educación en el Protocolo de actuación de los centros docentes en casos de padres divorciados o separados, para garantizar que fuesen atendidas, conforme a lo dispuesto en la legislación, las peticiones efectuadas por la persona titular de la queja relacionadas con la información académica de su hijo y demás documentación solicitada.

A tales efectos, y para el cumplimiento de nuestra recomendación, el ayuntamiento de Marchena nos informó que había solicitado a la Consejería de Educación las instrucciones incluidas en el mencionado Protocolo.

...

3.1.2.12 Derechos de niños y niñas en relación con los servicios de interés general y consumo

Debemos comenzar este apartado reseñando la aprobación de una nueva normativa que nos parece especialmente relevante en relación al ámbito que nos ocupa, y cuya publicación se ha producido coincidiendo con la redacción de este Informe.

Nos referimos al [Real Decreto 1/2021](#), de 19 de enero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad.

Esta norma regula el concepto *persona consumidora vulnerable*, dando respuesta a una antigua aspiración de esta Institución, compartida por muchas de las administraciones y asociaciones del tercer sector de acción social, que venían demandando desde hace tiempo la necesidad de definir claramente este concepto para dotar de seguridad jurídica a las medidas adoptadas para reforzar la protección de las personas consumidoras en situación de especial vulnerabilidad.

La norma establece que, «a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad».

Se trata de una definición compleja porque parte de la consideración de que las situaciones de vulnerabilidad que pueden afectar a una persona en una relación de consumo pueden ser muy variadas, cambiantes y depender de factores muy diversos, que pueden incluso provocar que una persona pueda ser vulnerable en una determinada relación de consumo y no serlo en otra.

En este sentido, el Real Decreto-ley considera que las personas menores constituyen uno de los colectivos sociales que presenta situaciones de vulnerabilidad que lo hacen acreedor de un régimen de especial protección en sus relaciones de consumo. Así, en la exposición de motivos de la norma se señala lo siguiente:

«También se debe prestar especial atención a la situación de los niños, niñas y adolescentes que, de acuerdo con el INE, suponen el 17,6 % del total de la población, siendo los menores de 16 años el colectivo más afectado por el riesgo de pobreza relativa según la encuesta de condiciones de vida. En sus relaciones de consumo, los niños, niñas y adolescentes, por ejemplo, presentan una mayor sensibilidad a la publicidad y a las prácticas comerciales agresivas, disponen de menor capacidad para reconocer el peligro, pueden sentirse atraídos por la apariencia de productos que entrañen riesgos para su salud o seguridad, o pueden presentar mayor sensibilidad frente a la toxicidad de determinadas sustancias químicas. Requieren, como la Nueva Agenda del Consumidor advierte, medidas de educación permanente, formación y sensibilización.»

Nos parece una norma muy oportuna y necesaria, por lo que, aunque haya sido publicada en 2021, hemos considerado conveniente hacer una referencia a la misma en este subapartado.

Entrando ya en la dación de cuentas de las quejas tramitadas en 2020 que afectaban especialmente a las personas menores, debemos señalar que, en el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente a los servicios que proporcionan suministros básicos a las familias como la luz, el gas o el agua, **el principal problema que puede padecer una familia es que se produzca un corte del suministro**. Una situación que siempre resulta difícil de afrontar por su directa incidencia en aspectos esenciales de la vida cotidiana como la salud, la alimentación o la higiene. Pero el problema puede llegar a ser realmente dramático cuando en la familia afectada existen menores, cuyas necesidades más básicas pueden verse comprometidas por la falta de alguno de estos suministros esenciales.

Una de las causas más habituales para estos cortes de suministro es el impago de las facturas correspondientes por la situación de precariedad económica de las familias. También son causa frecuente de cortes en el suministro la detección de alguna situación de fraude o anomalía, aunque la normativa vigente sólo autoriza el corte cuando dicha situación comporta algún riesgo para la seguridad de la instalación que comprometa a personas o bienes.

Cuando estas situaciones se producen es frecuente que las familias acudan a esta Institución en demanda de ayuda para conseguir el restablecimiento del suministro interrumpido.

A este respecto 2020 comenzó igual que otros años y en los primeros meses del año se recibieron diversas quejas relacionadas con cortes en el suministro de agua o luz que afectaban a familias con menores a cargo. Tal fue el caso de la [queja 20/1263](#), en la que se nos denunciaba un corte de luz por anomalía sin previo aviso. Sin embargo, la aparición de la pandemia y la aplicación de una medida como el confinamiento domiciliario obligatorio de las familias supuso un cambio de escenario que

llevó al Gobierno a adoptar medidas excepcionales ya que resultaba imprescindible garantizar los suministros básicos a las familias mientras durase esta situación.

Así, se aprobó el Real Decreto-ley 8/2020, que establecía que los suministradores de energía eléctrica, gas natural y agua no podrían suspender el suministro a aquellos consumidores en los que concurriera la condición de consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social.

Asimismo, prorrogaba la vigencia del bono social eléctrico para aquellos casos en que el mismo se agotase durante dicho periodo y suspendía la revisión para los siguientes tres bimestres de los precios máximos de venta al público de los gases licuados del petróleo envasados, para evitar el alza de su precio.

Estas garantías se acentuaron con el dictado del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, en el que se dispuso, de forma taxativa, que mientras estuviese en vigor el estado de alarma, no podría suspenderse el suministro de energía eléctrica, productos derivados del petróleo, incluidos los gases manufacturados y los gases licuados del petróleo, gas natural y agua en ningún domicilio que tuviera la consideración de primera vivienda. Especificando la norma que no se podrían realizar cortes incluso aunque constase dicha posibilidad en los contratos de suministro o acceso suscritos por los consumidores. Asimismo, establecía que el periodo de tiempo en que estuviese en vigor el estado de alarma no computaría a efectos de los plazos de los procedimientos de suspensión del suministro iniciados con anterioridad a dicho periodo.

En principio las medidas adoptadas merecieron una positiva valoración desde esta Defensoría por considerar que eran acertadas e iban bien encaminadas a garantizar la preservación de unos servicios que resultaban esenciales para las personas en situación de confinamiento y para mantener la actividad económica y la prestación de servicios públicos básicos.

Nuestra actividad supervisora en este ámbito se encaminó fundamentalmente a comprobar la efectiva puesta en marcha de las medidas adoptadas, atender las quejas recibidas al respecto y proponer aquellos cambios y mejoras que asegurasen una mas adecuada cobertura de las necesidades de la población o solventasen las ineficacias detectadas.

En este sentido, y por lo que se refiere a las medidas destinadas a garantizar los suministros esenciales de luz, agua y gas, **debemos destacar el cabal cumplimiento por las compañías suministradoras de la prohibición de nuevos cortes**, aun en el supuesto de impago de recibos o enganches ilegales, como lo demuestra el hecho de que ninguna queja se ha recibido desde que se aprobara esta medida denunciando su posible incumplimiento.

Ello no obstante, aunque valorábamos muy positivamente la prohibición de nuevos cortes en el suministro, entendimos que la medida podría resultar insuficiente al no contemplar aquellos supuestos en que el corte era anterior a la declaración del estado de alarma.

Por ello, solicitamos mediante un [comunicado](#) publicado en nuestra página web que se incluyeran entre las medidas sociales reguladas **la obligación de las empresas suministradoras de reponer el suministro en aquellos hogares afectados por un corte previo, aun cuando el mismo estuviera debidamente justificado, especialmente cuando residan en el hogar menores, personas en situación de vulnerabilidad o exclusión, y mientras dure la actual situación de excepcionalidad**, salvo en aquellos supuestos en que la reconexión no fuera posible por razones técnicas o de seguridad debidamente acreditadas.

Esta petición pretendía dar respuesta a las difíciles situaciones que nos trasladaban algunas personas afectadas por cortes de suministro anteriores a la declaración del estado de alarma, ya fuese mediante llamadas a nuestra oficina de información o mediante la remisión de escritos de queja.

A la publicación del comunicado, añadimos **gestiones específicas ante las compañías suministradoras en los casos que nos llegaban, exponiendo la situación y solicitando una reconexión provisional**, al menos mientras durase el estado de alarma y el confinamiento.

Estas gestiones tuvieron éxito en algunos casos, especialmente en supuestos de cortes en el suministro de agua donde las compañías suministradoras se mostraron por lo general receptivas a nuestras peticiones, siendo especialmente reseñable la comprensión mostrada por la compañía Giahsa.

En los supuestos de corte en el suministro eléctrico no siempre tuvieron éxito nuestras gestiones, al oponerse a la reconexión la compañía suministradora alegando, en la mayoría de ocasiones, las deficiencias existentes en la instalación eléctrica que impedían el restablecimiento del suministro o exigían de tareas de reparación complejas que no se consideraban incluidas en el concepto de atención de averías que justificara el desplazamiento de los técnicos correspondientes.

Particularmente complejas fueron las gestiones en aquellos supuestos en que el corte de suministro era consecuencia de un enganche ilegal previo y además las familias afectadas se encontraban ocupando ilegalmente la vivienda.

Aunque en estos supuestos era evidente que el corte de suministro estaba más que justificado, entendía esta Institución que había que atender a la realidad de la situación creada con el confinamiento que impedía la movilidad de estas personas y les obligaba a permanecer en unas viviendas carentes de los servicios más esenciales, en ocasiones contando con la presencia de menores.

Tal fue el caso planteado en la [queja 20/1934](#) que afectaba a un grupo de familias con un importante número de menores que venían desde hacía tiempo ocupando unas viviendas en Sevilla y a las que se había cortado el agua y la luz por parte de las compañías suministradoras con la ayuda de las fuerzas de seguridad tras reiterados enganches ilegales a las redes de distribución.

Estas familias se habían suministrado de agua utilizando la de una fuente pública próxima a las viviendas pero, tras la declaración del estado de alarma, esta fuente fue clausurada por razones de prevención sanitaria, creándose así una situación de grave riesgo higiénico y sanitario al verse obligadas estas familias a largos desplazamientos para obtener agua para beber, cocinar y lavarse.

Tras nuestras gestiones Emasesa accedió a restablecer de forma provisional y excepcional el suministro. No tuvieron el mismo éxito nuestras gestiones con Endesa que adujo el mal estado de las instalaciones y los riesgos que comportaban para la seguridad de las personas para denegar la reconexión.

También merece ser destacada la queja 20/1991 en la que una familia nos pedía ayuda para conseguir el suministro eléctrico que precisaban, entre otras cosas, para accionar una bomba que les permitía obtener agua. Esta familia, con dos menores a cargo, ocupaba sin título una vivienda y tenían enganchada la luz a una farola del alumbrado público, que únicamente tenía suministro eléctrico en horario nocturno, lo que les impedía disponer de energía alguna durante el resto del día. Una circunstancia que volvía dramática la situación familiar durante el confinamiento obligado, impidiendo, entre otras cosas, que los menores pudiesen utilizar dispositivos electrónicos para seguir con sus clases de forma virtual.

Las gestiones realizadas ante el Ayuntamiento para encontrar una solución al problema que posibilitase un suministro continuado de luz a la vivienda no prosperaron, tras negarse el consistorio a mantener permanentemente encendido el alumbrado público en la zona o facilitar un generador a la familia. No obstante, sí conseguimos que se les ofreciera a la familia un alojamiento alternativo, con suministros garantizados. Para nuestra sorpresa, dicha propuesta fue rechazada por la familia sin que nos aportaran razones justificadas para tal negativa, lo que nos llevó a suspender nuestras actuaciones.

Aunque la **prohibición de corte en los suministros** estaba limitada al periodo de vigencia del estado de alarma, el mismo se prorrogó por el RD-ley 26/2020, de 7 de julio, hasta finales del mes de septiembre, levantándose posteriormente estas medidas por un breve periodo, aunque han vuelto a ser retomadas, con ciertas limitaciones, a finales del año.

La persistencia de la prohibición de corte de suministros en el periodo posterior al estado de alarma y hasta el 30 de septiembre originó cierta confusión entre los responsables de algunas empresas suministradoras, como lo pone de manifiesto la [queja 20/5409](#). En ella, una madre con 4 hijos a

cargo nos informaba que el día 3 de agosto la empresa suministradora había procedido al corte del suministro en su vivienda por impago de recibos, retirando el contador.

La interesada reconocía que existía una deuda por impago de recibos con la compañía suministradora, que en ese momento no podía saldar en su totalidad por lo que había pedido un fraccionamiento acorde a su situación económica, sin que su petición hubiera sido de momento atendida.

Según relataba, había presentado una reclamación a la empresa suministradora alegando la prohibición legal del corte de suministro y solicitando su reposición urgente, pero le habían indicado, telefónicamente, que no existía tal prohibición de corte de suministro y que la única posibilidad de que se restableciera el suministro era pagando la deuda existente.

Tras tramitar la queja por vía de urgencia ante el Ayuntamiento y la Empresa suministradora, denunciando el corte de suministro y la vulneración que el mismo suponía de la legislación en vigor, se nos comunicó que **se procedía al restablecimiento inmediato del suministro**.

Con independencia de estos supuestos concretos de cortes de suministro que afectan a familias determinadas, a esta Institución le viene preocupando sobremanera desde hace ya bastantes años **el grave problema de los cortes de suministros que afectan a barriadas enteras de determinadas poblaciones**, en su mayoría habitadas por familias en situación muy desfavorecida social y económicamente, que soportan cortes en el suministro energético que se repiten cotidianamente y con una duración de muchas horas.

Se trata de **una situación absolutamente inadmisible ya que afecta a derechos básicos de las personas**, como el derecho a la salud, a la educación o a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Este grave problema impide a las familias realizar una vida normalizada, calentarse en invierno o tener refrigeración en verano; cocinar sus alimentos y conservarlos refrigerados; tener luz por las noches para sus actividades cotidianas; utilizar aparatos eléctricos o electrónicos para su trabajo o para su ocio personal, etc.

Es **un problema que además incide directamente en la salud de las personas más vulnerables**, como es el caso de las personas mayores; de las personas con enfermedades crónicas que precisan de aparatos médicos alimentados eléctricamente como respiradores o bombas de oxígeno; de las personas con discapacidad que utilizan instrumentos eléctricos para su vida cotidiana o precisan del ascensor para poder salir de sus viviendas; etc.

Y estos problemas se acentúan cuando los afectados son menores de edad, cuyas necesidades y derechos más básicos pueden verse en serio riesgo al no disponer de un elemento tan esencial en la vida cotidiana como es el suministro eléctrico.

Posiblemente el caso más paradigmático de esta problemática que denunciamos es el que afecta a los barrios que integran la denominada Zona Norte de Granada, que viene padeciendo esta calamidad desde hace ya muchos años. Una situación inaceptable, que esta Institución viene denunciando desde el año 2015, en el que se tramitó de oficio la [queja 15/0798](#), sin que nuestras denuncias y continuos llamamientos a las administraciones implicadas y a la empresa suministradora hayan servido para encontrar una solución definitiva al problema.

Se trata además de **un problema que va extendiéndose de forma imparable** por otras ciudades y pueblos de Andalucía, generando una geografía de los cortes de suministros que desgraciadamente coincide con el que podría ser el Mapa de la miseria y la marginación de Andalucía. **Un problema que demanda de una solución urgente** porque constituye posiblemente uno de los principales problemas sociales de nuestra Comunidad Autónoma.

Así lo venimos reclamando desde 2019, cuando iniciamos de oficio la [queja 19/2711](#), en la que interpelamos a todas las Administraciones con competencias en la materia y a la empresa suministradora Endesa, pidiendo soluciones y medidas concretas para afrontar de una vez por todas este problema. Una queja que aún permanece en tramitación porque todavía no hemos encontrado una respuesta válida a nuestras peticiones.

Este problema, ya grave de por sí, se agravó aún más durante el periodo de confinamiento obligado de las familias por el estado de alarma, ya que los cortes de luz hacían inasumible para las familias la permanencia en sus domicilios, afectando especialmente a los menores a los que se impedía de esta manera seguir con su proceso formativo por medios telemáticos.

Si en condiciones normales ya resulta harto difícil para cualquier persona soportar cortes de luz cotidianos, que se producen en cualquier momento del día y que en ocasiones duran más de 7 horas seguidas, imaginemos cómo ha sido la vida de una familia enfrentada a una realidad así en una situación de confinamiento obligado.

Quizá la mejor manera de acercarnos a esta dura realidad sea transcribiendo el relato que nos hacía una madre de una barriada desfavorecida de Almería en el escrito que nos remitió pidiendo nuestra ayuda:

“Me dirijo a usted como mujer y madre de un discapacitado intelectual de 35 años, con un grado reconocido por ley del 65 %. por suerte o por desgracia. Sé que vivo en una barriada marginal en la ciudad de Almería, (...). Desde hace meses venimos sufriendo cortes de luz casi todos los días entre 12 y 14 horas diarias. Estos cortes de luz no son consecuencia de no pagar la factura de la luz o tener problemas internos en la instalación eléctrica en mí casa.

He realizado todo tipo de llamadas a través de los teléfonos de Endesa distribuidora, como responsable del mantenimiento de la infraestructura eléctrica y de mi zona. No me dan ninguna solución. He de soportar estos cortes junto con mi hijo discapacitado (...) tiene una discapacidad cognitiva, un 65 %. Es como un niño grande, nervioso por la falta de luz. La necesita para dormir. Es decir, duerme con la luz encendida.

(...) No se que hacer o que decir. Me dicen que meta a mi niño en una residencia, los interlocutores, o telefonistas que contestan a mis llamadas para quejarme de estos horribles cortes. Entiendo que ellos son trabajadores, pero pago mi impotencia ante esta situación con ellos.

*La vida me ha llevado a este barrio. **No puedo cambiar de casa ni comprar una vivienda que me permita estar en una zona en donde el corte de luz sea producto de una película de terror y no una realidad.** Tampoco quiero pensar en los alimentos que tengo que comprar o tirar por dichos cortes. Ya solo compro lo imprescindible. He comprado un generador eléctrico pequeño para poder tener algo de energía eléctrica a lo largo de estos maratónicos cortes.*

Todos saben cual es el problema, pero nadie quiere meterse en el asunto. Le ruego en nombre del sufrimiento de mí hijo se dirija a Endesa Distribución solicitando una explicación y intentar que se pongan en el lugar de una madre trabajadora con un solo hijo, con una discapacidad intelectual. (...) Ruego se apiade de nuestras circunstancias”.

Este crudo relato, remitido por una persona que, pese a tener contrato de luz en regla y pagar religiosamente sus recibos, tiene que soportar el infierno diario de los cortes de luz, refleja fielmente la realidad cotidiana de cientos, quizás miles, de familias andaluzas cuyo único delito ha sido tener que vivir en barriadas asoladas por la pobreza, la marginalidad y, últimamente, por la delincuencia asociada al tráfico de drogas.

Cuando se decretó el estado de alarma y las familias fueron confinadas en sus domicilios nuestra preocupación por este problema se acrecentó aún más, ya que éramos conscientes de la extrema dificultad que supondría para las familias afectadas soportar esta situación de confinamiento sin contar con un suministro regular de energía que les permitiera cocinar, conservar sus alimentos, calentarse, alumbrarse por las noches o conectar los dispositivos electrónicos que precisaban para teletrabajar, para que sus hijos pudieran seguir sus estudios o, simplemente, para disfrutar de unos momentos de ocio.

Por este motivo, al poco tiempo de declararse el estado de alarma, consideramos necesario dirigir escritos a los Ayuntamientos de Granada y Almería y a la Compañía Endesa pidiendo que se adoptasen medidas urgentes por parte de las compañías suministradoras, en colaboración con los Ayuntamientos,

que garantizaran el suministro continuado de luz en todos los hogares, al menos mientras durasen las circunstancias excepcionales derivadas del estado de alarma.

Para reforzar esta petición publicamos un [comunicado](#) en nuestra página web dando a conocer esta iniciativa y reclamando una respuesta urgente y eficaz a nuestra solicitud.

Como respuesta a esta iniciativa se recibieron diversos informes en los que Administraciones y empresa suministradora explicaban las medidas adoptadas para tratar de solventar la situación existente en estas barriadas.

Debemos decir que encontramos receptividad a nuestras demandas y una buena disposición a adoptar medidas para tratar de solventar las situaciones denunciadas, que se tradujeron en diversas actuaciones encaminadas a reforzar la seguridad de las redes, incrementar la potencia instalada y atender con rapidez las averías e incidencias que se producían.

El resultado fue una disminución en el número de cortes y una reducción de los tiempos necesarios para solucionar los que seguían produciéndose. Sin embargo, no resultó posible eliminar totalmente las incidencias porque las circunstancias que las motivaban (enganches ilegales, instalaciones en mal estado, inexistencia de contadores, redes deterioradas, etc). no admitían soluciones provisionales o improvisadas. Aunque la situación mejoró, lo cierto es que los cortes siguieron produciéndose y muchas familias hubieron de soportar el periodo de confinamiento obligado en unas condiciones lamentables.

En todo caso, es justo reconocer que en este periodo tan difícil se adoptaron medidas y se tomaron iniciativas que, en algunos casos, venían reclamándose desde hace años y que, de algún modo, vinieron a hacer mas soportable este difícil momento. No son suficientes, ni suponen una solución definitiva a este problema tan complejo, pero creemos que al menos ha servido para demostrar que cuando las administraciones trabajan de forma coordinada, con determinación y con objetivos claros, es posible cambiar situaciones que parecen inamovibles.

Esta Institución tiene la firme intención de perseverar en su afán de **reclamar y exigir de administraciones y empresas suministradoras, la adopción de medidas que supongan una solución definitiva** para un problema que amenaza con ahondar las situaciones de marginalidad y exclusión social que ya padecen las familias que residen en algunas zonas y barriadas de Andalucía.

3.2 Consultas

3.2.2 Temática de las consultas

3.2.2.3 Vivienda

La necesidad de vivienda es, como todos los años, una de las principales cuestiones de consulta en la Institución. Más de 1.600 consultas se han recibido este año en relación a esta problemática, de las que en cerca de 500 casos había menores involucrados.

El drama de los desahucios y lanzamientos de vivienda es un problema de difícil solución. Las personas acuden manifestando que no tienen un hogar para vivir con su familia, que llaman a distintas administraciones y no se les ofrecen soluciones, llegando a pedir orientación sobre qué les pasaría si ocuparan una vivienda. Nos trasladan la imposibilidad de encontrar un alquiler que puedan pagar con sus escasos ingresos, la falta de alquileres sociales y el miedo a verse expulsados de sus viviendas o a no recibir las ayudas que están esperando.

En este año 2020, la crisis sanitaria y económica causada por la pandemia ha puesto más de relieve este grave problema que llevamos denunciando en nuestra Institución desde hace un par de décadas.

La insuficiente oferta del mercado de alquiler de vivienda, la falta de un parque público de viviendas, la profusión de alojamientos turísticos en las grandes ciudades, la subida de los precios del alquiler y la pérdida del poder adquisitivo de los salarios, junto con unas políticas de vivienda que se han