

y se encuentran con serios problemas para descansar, conciliar el sueño o concentrarse en los estudios.

Traemos a colación una reclamación en la que se daba la circunstancia de que no era la primera vez que se nos denunciaban las molestias y ruidos derivados de unos establecimientos hosteleros ubicados en una plaza donde el promotor de la queja tenía su vivienda. Varios años antes había pedido y obtenido nuestra ayuda para conseguir que el Ayuntamiento de su localidad adoptase medidas realmente efectivas para que los establecimientos hosteleros adaptasen su actividad a las normas sobre contaminación acústica.

Nuestra intervención le había ayudado a recuperar la tranquilidad y el normal disfrute de su domicilio y esta situación se había prolongado durante los últimos años. Sin embargo, la situación había cambiado y nuevos establecimientos hosteleros se habían instalado en la zona, repitiéndose los mismos patrones de años precedentes en cuanto a molestias y ruidos, con el agravante de que ahora tenía a su cargo un menor de 4 años.

Afortunadamente, esta vez el Ayuntamiento se ha mostrado más diligente en sus actuaciones y, según los informes recibidos, parece que está tomando las medidas necesarias para encauzar al situación (queja 23/2951).

**La contaminación acústica derivada de diversos tipos de actividades tiene efectos contraproducentes para las personas menores de edad que las sufren**

### 3.1.2.5. Servicios de interés general y consumo

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al servicio de suministro eléctrico incidimos en la relevancia que siempre concedemos a aquellas quejas que denuncian **cortes en el suministro eléctrico cuando hay personas menores de edad afectadas**.

Aunque la causa de los cortes puede ser muy diversa y venir motivada lo mismo por una simple avería en la red, por el impago de facturas o por la comisión de algún tipo de fraude en el suministro, lo cierto es que en todos los supuestos **la vida familiar queda fuertemente alterada y las personas menores de edad son especialmente sensibles a este tipo de situaciones**.

En 2023 la casuística de quejas fue muy similar a la de años precedentes. Así podemos reseñar la recepción de un significativo número de quejas denunciando cortes en el suministro ya sea por impago de recibos o por haber sido detectada una anomalía en sus aparatos de medida.

Tal fue el caso de la queja remitida por una familia con dos menores de edad, que se encontró a la vuelta de sus vacaciones de verano con la desagradable sorpresa de que el suministro había sido cortado, al parecer por un **expediente de anomalía**.

Tras normalizar la instalación, se encontraban con la falta de compromiso por parte de la empresa sobre cuándo se revisaría la misma y podrían volver a tener luz. Ante esta situación, la familia había tenido que abandonar la vivienda y acudir a casa de familiares. Finalmente y tras nuestra intervención el problema pudo solventarse (queja 23/6222).

En otro supuesto, una familia con 2 menores de 7 y 8 años denunciaba que le habían cortado el suministro y retirado el contador sin haber recibido ninguna comunicación previa y sin que nadie acertara a decirle el motivo del corte, manifestando tener los pagos al día.

Tras diversos intentos para recuperar el suministro y al resultar infructuosos los mismos, el promotor de la queja había optado por poner diversas denuncias en sede judicial, sin que tampoco por esta vía consiguiera restablecer el suministro, lo que le llevó a dirigirse a esta Institución. También en este caso de forma infructuosa, ya que tenemos vedado legalmente intervenir en asuntos sometidos a conocimiento judicial (queja 23/1084).

Hay personas que atraviesan situaciones económicas muy complicadas que les llevan a **retrasar habitualmente el pago de las facturas** lo máximo posible, apurando normalmente hasta el momento en que reciben la comunicación con la advertencia de un inminente corte de suministro.

Esta práctica, que puede ser entendible por la situación de quienes la realizan, presenta un elevado riesgo de que acabe en un corte de suministro en caso de que se produzca alguna situación inesperada.

Así ocurrió en el caso planteado en la queja 23/6556, en la que, por alguna razón, no se recibió el escrito de advertencia y al no realizarse a tiempo el pago se produjo el corte en el suministro, dejando sin luz a una familia con menores a cargo.

También en la queja 23/2108 una vecina de un pequeño municipio denunciaba la difícil situación que atravesaba una familia de la localidad, con una hija de 6 años a cargo, al haberle sido **cortada la luz por una supuesta anomalía** que, según nos aseguraba, se había comprobado por un técnico que no existía. Según nos relataba el corte de suministro se prolongaba al no ser capaces los afectados de conseguir una rápida solución de la distribuidora. Finalmente no pudimos intervenir en el caso ya que los afectados desistieron de la tramitación de la queja y así nos lo confirmó la vecina denunciante.

Otro supuesto fue especialmente complejo al tratarse de un corte por supuesta anomalía, cuya comisión negaba la familia afectada, y dificultarse la reposición del suministro al pretender la distribuidora que se actualizase la instalación previamente, algo a lo que se negaban los afectados por considerar que no se trataba de ningún alta nueva que justificase la misma.

Aunque finalmente el problema se pudo solventar, se dilató tanto la solución del mismo que los afectados llegaron a tomar la errónea decisión de engancharse al suministro, lo que paralizó el proceso de restablecimiento de la conexión y, desde luego, no contribuyó a dar verosimilitud a sus alegaciones de inocencia respecto de la anomalía inicial (queja 23/4746).

Traemos a colación asimismo la queja 23/7826, aún en tramitación, de un padre de familia que mostraba su indignación al haber sufrido un corte sorpresivo del suministro sin recibir comunicación previa alguna, sin figurar ninguna factura pendiente de pago y teniendo un bebé de menos de 1 mes en su casa.

Cinco meses tenía el bebé afectado por otro corte de suministro también sin previo aviso, en lo más tórrido del verano y como consecuencia de las gestiones realizadas para arreglar el engaño sufrido -según afirmaba el usuario- al contactar con él un comercial que lo convenció para que cambiara de compañía cuando lo único que deseaba era un simple cambio de tarifa. El resultado de sus gestiones fue que ambas comercializadoras le dieron de baja, no sin antes facturarle por el mismo periodo y cobrarle una cantidad adicional por volver a darle suministro (queja 23/7225).

Por otro lado, una madre soltera con 3 menores a cargo pedía con desesperación nuestra ayuda tras recibir un aviso de corte por impago de 3 facturas. Se veía incapaz de afrontar el pago de las cantidades debidas. Tras el oportuno asesoramiento pudo llegar a un acuerdo de pago fraccionado a la vez que gestionaba su inclusión en el bono social (queja 23/6510).

Tanta desesperación como indignación mostraba un ciudadano al encontrarse cortado el suministro de su vivienda, radicada en una urbanización, donde residía con dos menores a su cargo y con una persona mayor aquejada de alzheimer. El motivo del corte había sido la detección por la distribuidora de una doble acometida en el monolito donde se ubicaban los contadores y la presunción de que la misma beneficiaba a su vivienda. Algo que el interesado negaba enfáticamente proclamando su total inocencia en el supuesto fraude.

Tras una auténtica odisea para conseguir un electricista que accediese a desplazarse y comprobar la veracidad de sus asertos, finalmente un técnico accede al lugar y constata que, como afirmaba el interesado, la doble acometida no se dirigía hacia su domicilio, sino hacia el de un vecino.

Aun con las pruebas de su inocencia en la mano no conseguía el afectado que la distribuidora rectificase su denuncia y le devolviese el suministro, por lo que acudió a la

## **La vida familiar queda fuertemente alterada y las personas menores de edad son especialmente sensibles a los cortes de suministro eléctrico**

Institución en demanda de ayuda. Una ayuda que pudimos brindarle y permitió que finalmente se restableciese el suministro, [queja 23/3414](#).

Otro supuesto habitual de queja que puede afectar muy directamente a menores son las **dilaciones en las altas de nuevos suministros**, ya que no es infrecuente que las familias planifiquen su mudanza al nuevo hogar sin tener en cuenta que estos plazos pueden dilatarse y mucho, si surge cualquier inconveniente en el procedimiento de alta.

A título de ejemplo citamos la queja 23/5253 cuya promotora nos relataba así su situación: *“he realizado una vivienda de obra nueva. Las obras las finalizaron el 28 de abril y desde el 4 de mayo llevo intentando tramitar el alta de mi luz. Y me está resultando una tarea imposible a día 26/06/2023 aún no sé cuando me pueden dar el alta de la luz. El problema es que yo estoy de alquiler en otra localidad, tengo una niña de dos años y llevo prolongando el alquiler 3 meses, pero el casero tiene a gente esperando para alquilar la casa y este es el último mes extra que me puedo quedar porque el contrato ya me finalizó hace un par de meses, el casero me estaba haciendo el favor, hasta que la cosa se solucionara. Pero como aún no tengo fecha fin me tengo que ir. Tengo a mi marido actualmente sin trabajo y tampoco me puedo hacer cargo de pagar un alquiler y la hipoteca a la vez, por lo que me voy a ver obligada a trasladarme a la vivienda el día 30, sin luz”*.

Finalmente tras nuestra intervención el asunto pudo desbloquearse y el proceso de alta llevarse a cabo.

También en relación al **suministro de agua, las quejas recibidas por interrupciones en el suministro revelan su especial incidencia en la vida de los menores afectados**. Normalmente estos cortes, al igual que en el suministro de luz, suelen deberse a la detección de anomalías en los equipos o instalaciones por parte de las empresas suministradoras o al impago reiterado de las facturas correspondientes en aquellos supuestos en que no ostentan la condición de suministros no cortables.

No obstante, no siempre es así, ya que como pudimos comprobar en la queja 23/8939 **el corte de suministro también puede ser obra del titular del contrato** con intención de perjudicar al usuario efectivo del mismo por un conflicto previo.

## Los cortes de suministro de agua en el domicilio familiar inciden negativamente en la vida de niños y niñas

En este caso, el corte de suministro tenía por objeto forzar el abandono de la vivienda que ocupaba en régimen de alquiler el promotor de la queja tras haberse superado ampliamente el plazo del contrato y no proceder al desalojo del inquilino.

Hubimos de explicar al promotor la necesidad de asesorarse debidamente para defender sus derechos en el marco de la normativa de arrendamientos urbanos, a la vez que le instábamos a contactar con los servicios socia-

les para pedir ayuda en orden a solventar sus problemas de acceso a una vivienda digna.

De igual modo hemos actuado ante un **enganche ilegal a la red de suministro** que la interesada justificaba por su incapacidad para pagar unas facturas pendientes ante la negativa de la empresa a facilitarle un pago fraccionado. La afectada, con una menor a cargo, clamaba su deseo de afrontar el pago si le ofrecían unas condiciones de pago asumibles. Lamentablemente no pudimos ayudarle porque no atendió nuestras reiteradas peticiones de información y documentación que precisábamos para conocer mejor su caso (queja 23/1581).

En este ejercicio hemos abordado de nuevo un tema de larga trayectoria en esta Institución, cual es la petición de instaurar **tarifas que tengan en cuenta el número de habitantes para una facturación más justa y equitativa**.

Esta petición que ha venido siendo atendida cada vez por más entidades locales e incorporadas a sus ordenanzas reguladoras del servicio, pero aún no ha conseguido convencer a todas por diversas razones que podemos entender, pero no compartir. Y es que seguimos teniendo la convicción plena de la mayor justicia de una tarifa por habitante frente a cualquier otro sistema basado en bonificaciones o ayudas a las familias numerosas.

En este caso, la queja la remitía el padre de una familia numerosa de 5 miembros que denunciaba la renuencia de Aguas del Huesna a asumir la petición que en su día le dirigiera esta Institución pidiéndole la adopción de la tarificación por habitante.

Tras estudiar el caso hubimos de informar al interesado que la actuación de la empresa suministradora era correcta, dado que cuando esta Institución trasladó su postura a la citada empresa, su respuesta fue que valorarían la posibilidad de elevar a la Junta General, en la siguiente revisión tarifaria, una propuesta que mejorase la equidad del sistema de bonificaciones.

Dicha revisión tarifaria para el servicio de abastecimiento aún no se había aprobado, por lo que valorábamos que no podía entenderse que se hubiera producido un incumplimiento del compromiso asumido.

Nos pareció oportuno señalar al promotor de la queja que esta Institución entiende que **una bonificación por familia numerosa que tenga en cuenta el nivel de renta resulta más adecuada al principio de justicia social**. No obstante, es cierto que la falta de ponderación del número de personas por vivienda perjudica a las familias numerosas (al igual que a otras situaciones de convivencia de un número elevado de personas) y, por ello, habíamos pedido a la entidad suministradora en su momento que

**Reiteramos nuestra solicitud de establecer tarifas más justas y equitativas del servicio de agua que tengan en cuenta el número de habitantes**

se dejara sin efecto la limitación por nivel de renta en la aplicación de la bonificación por familia numerosa.

El hecho de que tal petición aún no se hubiese materializado no comportaba una irregularidad en la actuación de la empresa, ya que la misma se ve vinculada por el principio de legalidad, de tal modo que debía obligatoriamente aplicar la regulación prevista en su vigente Ordenanza reguladora de la prestación patrimonial de carácter público no tributario por la prestación de los servicios del ciclo integral del agua.

En todo caso debemos indicar que, de acuerdo con la información proporcionada en su día por Aguas del Huesna, cuentan con unas tarifas especialmente reducidas en el tramo tarifario primero que, al representar un importante porcentaje del consumo de la población abastecida, suponen una merma en los ingresos del servicio que compensan mediante un incremento sustancial en el precio correspondiente al consumo en el tramo tarifario tercero.

A este respecto, hubimos de indicar al promotor de la queja que habíamos observado que en su facturación se aplicaba un importante número de metros cúbicos en bloque III, valorando que se producía un consumo de agua más allá del que pudiera considerarse eficiente para 5 personas.

A estos efectos, le invitamos a **revisar sus hábitos de consumo para adoptar otros más eficientes y más apropiados de un escenario de sequía como el que nos afecta, en el que es necesario incitar a la ciudadanía a cambiar sus hábitos y adoptar criterios responsables para la protección de este bien limitado** (queja 23/4174).

Curiosamente otro caso planteaba el escenario contrario al que acabamos de exponer, ya que su promotora lo que denunciaba era el **perjuicio que le suponía la tarificación por habitante a las familias divorciadas con régimen de custodia de los menores de edad compartida**, al no poder figurar los mismos como empadronados en las viviendas de sus dos progenitores, por lo que uno resultaba inexorablemente perjudicado en la facturación al no tomarse en consideración el tiempo que pasaban en ella sus hijos.

Tras analizar el caso planteado comprobamos que la promotora había cometido un error al hacer su planteamiento por cuanto su residencia estaba en un municipio suministrado por Aljarafe, entidad que no contempla en su normativa la facturación por habitante sino por vivienda, asignando al bloque I de la tarifa variable de abastecimiento y saneamiento una cantidad de metros cúbicos de agua. En concreto, se establece en 21 metros cúbicos al mes. El exceso de tal consumo es el que se penaliza con un precio superior de la tarifa variable (bloque II).

Dado que la interesada manifestaba que su unidad familiar estaría constituida por tres personas, que son las que harían uso del agua al menos la mitad del mes, entendemos que no se les aplicaría el bloque II de las tarifas variables si hacían un **consumo responsable de agua**, ya que el consumo de agua entre 2 y 4 m<sup>3</sup> por persona/mes es el que viene considerándose como eficiente y razonable.

Por lo que se refiere a los perjuicios que pudieran derivarse de situaciones como la expuesta en aquellos supuestos en que si se aplique un régimen de tarificación por habitante, hemos de decir que se trata de cuestiones que deben resolverse tomándolas en consideración al fijar las condiciones del régimen económico tras la separación o divorcio, de forma que resulte debidamente compensado el cónyuge que se vea perjudicado por la situación (queja 23/1974).

En relación con los **servicios financieros** es frecuente la recepción de quejas relacionadas con **problemas en la aplicación del Código de Buenas Prácticas (CBP)** a familias con problemas para afrontar el pago de la hipoteca. Unas quejas que se han ido incrementando conforme han ido subiendo los tipos de interés y más familias se han visto en dificultades para asumir los incrementos derivados de la cuota hipotecaria.

Aunque el CBP constituye un buen instrumento para ayudar a las familias a superar estas situaciones, lo cierto es que su tramitación es compleja y no siempre la respuesta de la entidad financiera es positiva. El desarrollo del procedimiento cuando surgen complicaciones genera un importante grado de ansiedad en los interesados, que se incrementa cuando existen menores a cargo, lo que les lleva a veces a solicitar nuestra intervención.

Tal fue el caso planteado por una madre soltera con una hija de 9 años a su cargo que calculaba que con sus ingresos no podría afrontar la subida de tipos de interés que estaba prevista para pocos meses después. Ante esta perspectiva y a fin de evitar un escenario complicado tras la subida, decidió solicitar ya a su entidad financiera la aplicación del CBP, lo que puso en marcha el **complejo procedimiento de aplicación a tales supuestos** que incluyó la necesidad de aportar abundante documentación, siguiendo los sucesivos requerimientos de la entidad, en la confianza de que la respuesta final sería satisfactoria.

Cuando finalmente la entidad denegó su petición de aplicación del CBP por no cumplir en ese momento todos los requisitos, la interesada se sintió engañada y frustrada, considerando que si había realizado un esfuerzo tan relevante para aportar la documentación requerida era porque le habían dado a entender que se le iba a conceder el CBP. Por este motivo presentó queja ante la Institución.

Lamentablemente no pudimos ayudarla, ya que la negativa de la entidad a aplicar el CBP era correcta al no superar en ese momento el importe de la cuota hipotecaria el 50% de los ingresos que exige la normativa reguladora del CBP.

Así las cosas sólo pudimos indicarle la posibilidad de reiterar su solicitud de aplicación

**Se han incrementado las quejas relacionadas con problemas en la aplicación del Código de Buenas Prácticas (CBP) a familias con dificultades para afrontar el pago de la hipoteca, especialmente por las subidas de los tipos de interés**

## Continúan en aumento los delitos informáticos que afectan a la actividad financiera y que perjudican gravemente a la economía familiar

del código de buenas prácticas tras la revisión de la cuota hipotecaria, ya que es en ese momento cuando parecía que la cuota hipotecaria sobrepasaría el umbral del 50% que establece la normativa (queja 23/4469).

Un caso especialmente complejo fue el planteado por una mujer con dos menores a cargo, cuya precaria situación económica le imposibilitaba continuar afrontando con regularidad el pago de la cuota hipotecaria de su vivienda. Ante esta situación decidió **solicitar una moratoria en el pago a su entidad financiera**, la cual tras un prolongado estudio de su petición acabó finalmente

concediéndole la misma y emplazándola a personarse en una notaría, junto con su madre que figuraba como avalista, para la firma de la correspondiente escritura.

Es aquí donde surge el problema ya que, según nos relataba, su madre estaba muy mayor y se había vuelto extremadamente recelosa, negándose a firmar ningún documento nuevo, lo que había determinado que finalmente la operación no pudiese llevarse a cabo.

Tras examinar el caso, no pudimos por menos que concluir que la actuación de la entidad financiera era ajustada a derecho, ya que no podía modificar las condiciones estipuladas en la escritura hipotecaria sin el consentimiento expreso de la persona que figuraba como avalista de la misma.

Así las cosas solo le quedaba a la interesada la posibilidad de intentar que el banco le ofreciese voluntariamente alguna alternativa que atendiese su nueva situación económica, o bien tratar de convencer a su madre (queja 23/6739).

Un grupo de quejas que no deja de aumentar, es el motivado por el **continuo crecimiento de los delitos informáticos que afectan a la actividad financiera** y causan graves perjuicios a muchas personas. Phishing, vishing, pharming, key logger... son términos que cada vez suenan más y que se utilizan para describir diversas técnicas de fraude bancario utilizadas por los, cada vez más numerosos y expertos, cibercriminales.

Normalmente el objetivo de estas prácticas son las cuentas personales de usuarios que no han sido capaces de ver a tiempo los signos reveladores de que quien tan amablemente contacta con ellos no es su entidad financiera, sino un delincuente profesional dispuesto a dejarle sin sus ahorros.

Aunque el resultado de estas actividades impacta directamente en toda la familia de la persona estafada, no resulta habitual que en las quejas recibidas por este motivo el perjudicado directo resulte ser una persona menor. Sin embargo, así ocurría en la queja 23/1977, al ser la cuenta estafada de titularidad de una menor de 6 años. Obviamente no había sido ella la que directamente había sido objeto de la estafa (phishing), sino su progenitor, pero sí era el patrimonio de la pequeña el que había sido finalmente perjudicado.



Poco pudimos hacer en este caso, ya que es ciertamente complicado intervenir en los supuestos de fraudes bancarios cuando la entidad financiera no asume responsabilidades por el dinero sustraído alegando falta de diligencia del titular de la cuenta. Sobre este particular en la Web de la Institución existe un [pronunciamiento general](#) que puede consultarse.

## 3.1.2.6. Derecho recibir amparo y protección de los poderes públicos

### 3.1.2.6.1. Infancia en situación de riesgo

La Ley 4/2021 de infancia y adolescencia de Andalucía regula la institución jurídica de la **«declaración de riesgo»**, la cual conlleva la obligación de la familia de la persona menor de edad a someterse al control e intervención propuesta por los servicios sociales comunitarios, asumiendo la obligación de colaborar para alcanzar los objetivos previstos en el plan de intervención. Dicha regulación legal responde a la previsión establecida en la Ley 26/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia.

El artículo 25 de la aludida Ley de infancia y adolescencia atribuye a esta Defensoría **las competencias para recibir y tramitar denuncias sobre posibles situaciones de riesgo** de los derechos de las personas menores de edad, trasladando estas situaciones a las correspondientes administraciones públicas de Andalucía para que adopten medidas destinadas a su protección.

En este ámbito suele ser frecuente que recibamos denuncias que relatan la situación de riesgo de algún menor, solicitando la intervención directa de esta Defensoría para solventar el problema. A tales efectos, por carecer esta institución de competencias y medios para realizar dichas actuaciones de forma directa, nuestra intervención se centra, tal como prevé la ley, en plantear de forma urgente el caso ante las administraciones públicas competentes para ello, efectuando un seguimiento de las actuaciones que al respecto hubieran podido realizar.

Algunas de las denuncias que recibimos vienen referidas a menores que se encuentran en riesgo por residir en barriadas marginales, infradotadas de recursos sociales, o en asentamientos chabolistas cuyas viviendas no reúnen los requisitos mínimos de habitabilidad, en muchos casos en condiciones de hacinamiento, circunstancias éstas que por lo general van unidas a la situación de desempleo de los progenitores, que a su vez carecen de habilidades y pautas de comportamiento idóneas para la crianza de los hijos.

Tras recibir estas denuncias y dar traslado de las mismas a los servicios sociales de zona, lo usual es que recibamos información de los antecedentes de la familia y las prestaciones que ésta viene recibiendo, no siempre con el éxito deseado, aunque en ocasiones nuestra posible intervención se ve frustrada. Así aconteció tras recibir denuncia de la