

Tras estudiar la información aportada por el Ayuntamiento valoramos que su intervención había sido razonable y proporcionada, con una posición comprometida e inclusiva con las personas para el acceso a las actividades deportivas del municipio. Por todo ello, y respetando la lógica preocupación de la familia por la participación del menor en estas actividades, observamos en el Ayuntamiento una actitud proclive a facilitar su inclusión, quedando la cuestión en un ámbito más próximo a la oportunidad de desplegar una mayor colaboración y buen entendimiento entre la familia y los servicios municipales para solventar las dificultades que pudieran darse en el caso concreto de la participación del menor en las actividades acuáticas.

También en la queja 21/5204 se abordaron las peticiones planteadas por la familia de un menor, con síndrome de asperger, inscrito en las actividades de un campamento de verano.

A la vista de la información ofrecida por la familia y por la entidad que organizaba y gestionaba dicha actividad -y sin contar con otras fuentes de relato- no observamos que se produjera una situación de desatención o discriminatoria hacia el menor derivada de su condicionante. Según se desprendía de la documentación a la que pudimos acceder, otro menor de análogas características participó en la actividad; se produjo un acogimiento a lo largo de diez jornadas; se dispusieron medidas anticipadas con el grupo de convivencia; se requirió consejo a la familia ante las manifestaciones disruptivas; y el menor fue incluido hasta que los trabajos para su adaptación resultaron infructuosos.

Es por ello que aún comprendiendo la frustración de la familia por esa dificultad sobrevenida, ello no debía traducirse en un trato inadecuado hacia el menor, aunque sí probablemente mejorable en el proceso de inscripción. Y es que apuntamos la oportunidad de estudiar el proceso de solicitud e inscripción de los menores a fin de garantizar el acceso a toda la información imprescindible para adecuar anticipadamente la participación de cada niño o niña a las actividades del campamento y del personal a su cargo.

La entidad gestora del campamento de verano dispuso de la información ofrecida por la familia sobre su perfil asperger, si bien el relato específico de algunas singularidades comportamentales se hacían depender de comentarios verbales y susceptibles de interpretación diversa. Y así, lo que se presenta por la familia como una singularidad de fácil corrección, era percibido por los profesionales de la actividad como un comportamiento disruptivo y con alguna reacción violenta que desaconseja su continuidad en el campamento.

En suma, y reconociendo la dificultad para elaborar un diagnóstico certero de cada solicitante de inscripción, esta Defensoría aportó la idea de disponer de una información más detallada que permitiera evaluar las necesidades de atención o cuidado que deben anticiparse para la mejor programación del campamento. Dicha información no debía implicar en sí misma una certeza a la hora de definir pautas o respuestas en caso de necesidad; pero sin duda mejoraría la evaluación de la organización para atender con esa vocación personalizada las características más relevantes de los menores inscritos.

...

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

...

En relación con el **suministro de gas** debemos reseñar la queja 21/5004 en la que una mujer con dos menores a cargo, uno de ellos con discapacidad, nos contaba que había recibido una carta de su empresa suministradora de gas advirtiéndole de una posible baja en el suministro por impago de las facturas.

Tras analizar el caso planteado le explicamos a la promotora de la queja que existía una normativa -**Real Decreto-ley 8/2021, de 4 de mayo**- que establecía la prohibición de corte de suministros esenciales para los consumidores considerados vulnerables severos o en riesgo de exclusión, advirtiéndole que dicha prohibición afectaba tanto al suministro eléctrico como al de gas.

Le explicábamos en nuestro escrito que para acreditar su condición de consumidora vulnerable y, por tanto, evitar el corte de suministro, le bastaba con presentar a la empresa suministradora copia de la factura de electricidad en la que constase que era beneficiaria del bono social eléctrico.

Le explicamos que, para que esta protección fuera efectiva debería dar traslado de su condición de beneficiaria del bono social a la empresa suministradora de gas, solicitándole que paralizasen el posible corte en el suministro, advirtiéndole que si no trasladaba esta información a la empresa de gas, podría exponerse a un corte, dado que la misma podría desconocer su condición de consumidora vulnerable.

...

En relación con los servicios financieros nos parece de interés reseñar la queja 21/3256 en la que un padre nos exponía la delicada situación en la que se encontraba, con una hija menor de edad y con discapacidad a su exclusivo cargo, que necesitaba atención y cuidados permanentes con costes elevados. Sus recursos económicos eran muy limitados.

Cinco años atrás había firmado con su entidad financiera un acuerdo de reestructuración para el pago de su deuda hipotecaria de acuerdo con el **Código de Buenas Prácticas**. Este acuerdo le había permitido afrontar su especial situación de vulnerabilidad y evitar la pérdida de su vivienda. Sin embargo, habiendo vencido la moratoria el banco le reclamaba volver a la situación anterior. Algo que estaba fuera de las posibilidades económicas del interesado, por lo que había solicitado que le volvieran a conceder la moratoria mientras mejoraban sus circunstancias, pero verbalmente ya le habían adelantado que no sería posible.

El interesado pedía nuestra intervención señalando que no podía hacer frente al pago de la cuota hipotecaria ordinaria, ni podía aceptar la dación en pago, pues no tenía recursos para pagar el alquiler social y temía verse desalojado de su vivienda.

Ante las circunstancias expuestas nos dirigimos a la entidad financiera pidiendo su colaboración para tratar de encontrar una solución al problema que se nos planteaba. Lamentablemente la respuesta de la entidad fue negativa, incidiendo en la legalidad de su actuación y en la imposibilidad de ofrecer una solución que se adaptase a la situación del interesado.

Dado que no tenemos potestad de supervisión sobre las entidades financieras hubimos de renunciar a realizar ulteriores actuaciones con la misma, debiendo informar al interesado de la respuesta obtenida, sugiriéndole que, ante la negativa de la entidad financiera a concederle una nueva reestructuración hipotecaria, valorase la posibilidad de solicitar las medidas complementarias y sustitutivas previstas en el Código de Buenas Prácticas ([Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo](#)), de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos).

Le explicamos que si reunía los requisitos para optar por la dación en pago de la vivienda y así lo solicitaba, podría permanecer durante un plazo de dos años en la misma en concepto de arrendatario, satisfaciendo una renta anual del 3% del importe total de la deuda en el momento de la dación.

Para poder tomar esta decisión le recomendamos que acudiera a los Servicios Sociales Comunitarios ya que, conociendo sus circunstancias socio-económicas y familiares, podrían valorar qué tipo de ayudas y recursos públicos podrían activarse para poder paliar, en la medida de lo posible, su situación y orientarle sobre alternativas habitacionales existentes en caso de ejecutarse el lanzamiento de su vivienda (ayudas de emergencia, ayudas al alquiler, declaración de situación de vulnerabilidad para remisión al Juzgado, etc.). Asimismo, le indicamos que estos servicios podrían orientarle acerca de las distintas medidas de atención a la dependencia a las que optar para la asistencia de su hija.

...

3.1.2.13 Infancia y adolescencia ante la Administración de Justicia.

...

Por último, hacer mención a la queja 21/4905, tramitada a instancias de la madre de un joven que estaba retenido contra su voluntad en una instalación hotelera de Baleares, sin dejarle salir de la habitación, argumentado motivos de salud pública relacionados con la pandemia por COVID-19.