

familiares que se generan tras la ruptura de la pareja, y que tan negativamente repercuten en el bienestar de los hijos.

También son frecuentes las quejas de los abuelos ante las negativas de los padres a facilitar las relaciones con los nietos. En estos supuestos, informamos a los ciudadanos del contenido del artículo 160 del Código Civil que contempla el derecho que tienen los abuelos a relacionarse con sus nietos. Para poder ejercer este derecho tienen la posibilidad de interponer una demanda en reclamación de un régimen de visitas con los menores, que les puede ser otorgado o denegado por el Juez en el caso de existir causa justa.

En el Área de **Salud**, han sido 4 las quejas no admitidas a trámite en esta materia por aludir a un conflicto que se desenvuelve exclusivamente entre particulares, a veces porque la entidad sanitaria cuya asistencia se discute tiene naturaleza jurídico privada (por ejemplo la persona promotora de la queja 16/3085 exponía su desacuerdo en cuanto a los resultados de una intervención oftalmológica que se había llevado a cabo fuera del sistema sanitario público, en la medida en que además se trataba de una actuación -cirugía refractiva- que no forma parte de la cartera de servicios de este último).

Por esta causa no han sido admitidas a trámite en materia de **Urbanismo, Obras Públicas y Transportes** 6 quejas. El reclamante de la queja 16/2264 nos exponía su discrepancia con un acuerdo adoptado por la Comunidad de Propietarios donde posee un inmueble, cuestionando que dotar de césped artificial a una pista de pádel se trate de una reparación, estimando que constituye una mejora, cuyo coste no tenía que afrontar por disentir de la misma. Al tratarse de un conflicto que afectaba fundamentalmente a relaciones entre particulares, sin que existiera un organismo público que interviniera como causante del problema que planteaba el interesado, la queja no resultaba admisible a trámite.

Han sido 12 las relacionadas con materia de **Vivienda** rechazadas por esta causa. Entre éstas destacamos:

La queja 16/5367 en la se planteaba, por la propietaria, la mala gestión llevada a cabo por parte de la Agencia de la Propiedad Inmobiliaria a quien encomendó el alquiler de su vivienda pues el inquilino propuesto resultó ser una familia conflictiva, que no respetaba las normas de convivencia vecinal, y que además de adeudarle tres meses de renta, estaban sacando del domicilio enseres y objetos de su propiedad. Por todo ello había promovido contra su inquilino la correspondiente demanda de desahucio.

La queja 15/5608 tampoco pudo admitirse a trámite ya que el asunto planteado se refería a la pérdida del dinero entregado a cuenta de la adquisición de una vivienda y la desaparición de la constructora. Ni tampoco la queja 16/1056, en la que se exponían las irregularidades que había cometido en su gestión la agencia inmobiliaria que había intervenido como intermediaria en la compra de su vivienda. En todo caso, si era su intención continuar su reclamación ante la agencia inmobiliaria, le aconsejamos que se pusiese en contacto con un letrado en ejercicio, a fin de que fuese éste quien, tras estudiar su caso, le expusiese las vías que tenía a su alcance para la defensa de sus derechos e intereses legítimos, así como sus posibilidades de éxito. Igualmente, en el supuesto de que no dispusiera de los medios económicos suficientes para poder promover las acciones judiciales oportunas, existía la posibilidad de acogerse al beneficio de asistencia jurídica gratuita. En todo caso, podía ponerse en contacto con el Colegio de abogados de su provincia, desde donde se le facilitaría cualquier información que pudiera necesitar.

En cuanto a propiedad horizontal se refiere, en la queja 15/5793 se discrepaba con los acuerdos y medidas adoptadas por la comunidad de propietarios, siendo la única vía que tenía a su alcance para la defensa de sus derechos e intereses, la impugnación del acta aprobada en junta en la que se incluían los acuerdos a los que el promotor de la queja se oponía. A estos fines, sugerimos que solicitase los servicios de un letrado de oficio, quien tras estudiar el asunto podía asesorarle sobre las acciones a las que podría acogerse, así como las posibilidades de éxito de las mismas. También se le indicó la posibilidad de acogerse al beneficio de asistencia jurídica gratuita y donde acudir para ello.

4.3.5 Sin competencia

En materia de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica**, han sido 14 las quejas que no se han admitido a trámite por no tener competencia sobre el asunto objeto de las

mismas. De entre ellas destacamos aquellas en las que las personas promotoras de la queja manifestaban haber presentado reclamación ante el Tribunal Económico Administrativo Regional de Andalucía, como es el caso de la queja 16/1192, queja 16/1197, queja 16/1198, queja 16/2295.

La Institución no pudo tramitar 2 quejas en materia de **Cultura y Deporte** por exceder la cuestión planteada de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz. Es el caso de la queja 16/856 en la que se pedía nuestra intervención por una supuesta discriminación ante una peña futbolística; y la queja 16/5696 por el corte de suministro de agua en un evento deportivo.

En materia de **Dependencia y Servicios Sociales** se han tenido que rechazar 3 quejas por este motivo.

La queja 16/2037, por desacuerdo con el grado de dependencia reconocido (dependencia moderada), siendo la vía adecuada para ejercer su pretensión la del recurso de alzada ante la Dirección Gerencia de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, para lo cual disponía del plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de la resolución.

En la queja 16/2072 y en la queja 16/2982, disconformes con el reconocimiento del grado de discapacidad al no disponer esta Institución de un equipo técnico que pueda emitir un dictamen técnico sobre el grado de discapacidad reconocido que contradiga la valoración realizada por el Equipo de Valoración y Orientación que da lugar al dictamen técnico-facultativo del Centro de Valoración y Orientación, la vía procedente sería la de la demanda ante el Juzgado de lo Social competente, en el plazo de 30 días desde la notificación de la resolución.

Un total de 15 expedientes de queja no han podido ser tramitados por carecer esta Institución de competencias en el Área de **Educación**. Destacan aquellas que demandan de la Defensoría su mediación para la obtención de plaza escolar en algún centro, al margen de las normas sobre procedimiento de escolarización, teniendo en cuenta las especiales circunstancias familiares y personales de cada caso. También aquellas otras que solicitan la colaboración de la Defensoría para obtener una indemnización por los daños y perjuicios causados ante un presunto supuesto de acoso escolar.

En materia de universidades ha sido una sola queja la que no se ha admitido a trámite por esta causa, concretamente la queja 16/1743, donde la persona promotora expresaba de manera confusa los problemas que tenía como participante en el programa erasmus para jóvenes empresarios. Al tratarse de un tema que excedía de nuestras competencias, se le indicó la conveniencia de dirigir su queja al Defensor del Pueblo Estatal.

En el **Área de Empleo Público, Trabajo y Seguridad Social** no se admitieron 23 quejas por esta causa. Destacamos la queja 16/1437 en la que un concejal del Ayuntamiento de Cádiz expresaba su disconformidad con el nombramiento eventual del Jefe de Gabinete. En la queja 16/1903 un representante de un Sindicato andaluz, exponía la petición formulada a los grupos políticos en el Parlamento de Andalucía para que rechazaran la convalidación del Decreto ley 1/2016, sobre la integración del personal proveniente de su administración instrumental en las Agencias.



En materia de **Trabajo y Seguridad Social** destacamos la queja 16/0217 en la que la persona promotora ponía de manifiesto su situación como pensionista por Incapacidad Permanente en el grado de Total, con 45 años de edad, y su imposibilidad de conseguir trabajo en otra actividad distinta de su profesión habitual. Un caso más, entre los muchos recibidos, ilustra la queja 16/4275, en la que el promotor solicitaba trabajo y exponía la difícil situación económica y familiar que estaba atravesando.

En materia de **Igualdad de Género** sólo se ha rechazado por esta causa la queja

16/1189, en la que la interesada nos exponía sus dificultades económicas y su necesidad de vivienda, a consecuencia de carecer de un empleo que le permitiera contar con unos ingresos ciertos.

La Institución no pudo tramitar 28 quejas en materia de **Política Interior** por exceder la cuestión planteada de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz. Es el caso de la queja 16/764 en la que se pedía nuestra intervención por un sanción tramitada desde la Subdelegación del Gobierno; o la queja 16/1689 donde se nos pedía interceder por una entidad contra el contenido de un proyecto de ley; la queja 15/6107 en la que se pedía cambiar el régimen de controles de acceso a la base naval de Rota; o la queja 16/350 protestando por las condiciones del Consulado de Tánger durante las últimas elecciones generales.

La Institución no pudo tramitar 79 quejas en materia de **Justicia** por exceder la cuestión planteada de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz. Es el caso de la queja 16/6912 en la que se pedía nuestra intervención por los errores técnicos en el servidor informático del Ministerio de Justicia; o la queja 16/1029, donde se alegaba la inocencia ante un delito ya sentenciado; la queja 16/5836 sobre la prescripción de una acción judicial y pidiendo la reparación de daños; o queja 16/1175 en la que protestaba por la detención de su marido a cargo de autoridades marroquíes. Parecida causa operó en la queja 16/1698 discrepando de su no elección para juez de paz o en la queja 16/4963 en la que se nos pedía investigar una supuesta trama internacional de fraudes fiscales y financieros. Como vemos, muchos de los ejemplos tratan de asuntos que deben plantearse propiamente ante los tribunales de justicia para lograr la pretensión deseada por el promotor de la queja o ante otras posibles instancias.

La Institución no pudo tramitar 7 quejas en materia de **Prisiones** por exceder la cuestión planteada de las competencias del Defensor del Pueblo Andaluz. Es el caso de la queja 16/156 en la que se pedía nuestra intervención por un interno para expulsar a ocupantes de su vivienda; o la queja 16/1922 donde se nos pedía por un interno en Lugo una reducción de su condena; la queja 16/3501 en la que se pedían un indulto para un condenado en Paraguay; o la queja 16/5820 protestando por las condiciones profesionales de las conducciones policiales de presos.

En todos estos casos, procuramos ofrecer una explicación para motivar la no admisión de la queja, a la vez que asesoramos el modo en el que deben canalizar sus pretensiones.

En materia de **Medio Ambiente** han sido declaradas no admisibles 6 quejas por esta causa. En la queja 16/5849 se nos trasladaba, nuevamente, la conveniencia de prohibir que pudiera fumarse en terrazas de veladores de establecimientos de hostelería, por las consecuencias que el humo puede provocar en quienes residen en viviendas sobre tales terrazas y en el entorno. Como ya tuvimos ocasión de comunicarle al interesado en otras ocasiones que se ha dirigido, por este mismo motivo, a esta Institución, el Defensor del Pueblo Andaluz, en cuanto Comisionado del Parlamento de Andalucía que supervisa la actividad de la Administración autonómica andaluza, no ostenta competencias, ya que la modificación de la normativa de la denominada "Ley antitabaco" corresponde en exclusiva a las Cortes Generales, de tal forma que deben ser éstas quienes, en su caso, adopten la iniciativa de modificar la normativa en tal sentido, o de promulgar otra nueva.

Las quejas que afectan a **Menores** que no han podido ser tramitadas por carecer esta Institución de competencias se elevan a 17, destacando dos grupos: por un lado, aquellas que plantean cuestiones que afectan a menores que residen en otras Comunidades Autónomas; y por otro, a aquellas en las que los ciudadanos muestran su disconformidad con el contenido de determinados programas televisivos de ámbito nacional o con determinados contenidos alojados en la red social "Facebook". En este último caso recordamos que las funciones encomendadas a esta Institución vienen referidas a la supervisión de la actuación de las Administraciones Públicas de Andalucía en sus relaciones con la ciudadanía, sin que se someta a nuestra consideración una concreta actuación administrativa sino videos publicados por particulares y alojados en una red social de internet con sede en California (EE.UU. de Norteamérica), lo cual excede las posibilidades de intervención de este Comisionado.

Por falta de competencia de la Institución en relación con el asunto planteado se rechazaron 4 quejas en temas de **Salud**. Entre éstas destacamos la queja 16/1709, en la que se nos daba cuenta de la atención que se venía dispensando en el Servicio Canario de Salud a la persona promotora de la misma por causa de un trastorno de identidad de género, la cual solicitaba ser incluida en el listado correspondiente, con

vistas a ser intervenida quirúrgicamente de reasignación de sexo, dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía. A este respecto se le informó que para ser atendida por el Sistema Sanitario Público de Andalucía, e incluida en lista de espera quirúrgica, precisaba ser derivada al mismo desde los servicios sanitarios propios de su región.

Han sido 5 las queja no admitidas a trámite en materia de **Servicios de Interés General y Consumo** por no tener competencias sobre el asunto tratado. De estas destacamos la queja 16/6706, en la que la persona promotora mostraba su desacuerdo con el horario para pago de recibos que tenía establecido su entidad bancaria.

A este respecto se le explicó que el propio Banco de España considera que se trata de una decisión libremente adoptada en su funcionamiento operativo y de organización interna, ya que no existe disposición legal que estableciera un determinado horario como obligatorio.

Distinto es el caso cuando las entidades actúan como entidades colaboradoras de organismos públicos (ayuntamientos, universidades, Seguridad Social, etc.) para el cobro de tasas, impuestos, multas, pagos de pensiones, etc. Entonces señala el Banco de España que habrá que estar a lo establecido en el correspondiente convenio de colaboración, de tal forma que no sería admisible aquí remitirse al horario de pago de recibos en caso de que la entidad dispusiera de carteles en las oficinas informando de dicha limitación para ese tipo de servicio específico. En este tipo ingresos o pagos, la entidad estaría actuando como una caja pública sometida a la normativa administrativa correspondiente, de tal forma que habría que estar a lo recogido en el correspondiente convenio de colaboración, así como a la normativa sectorial aplicable, por lo que no estaríamos ante un supuesto de aplicación de la normativa bancaria de transparencia. (Memoria del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones 2015).

En materia de **Vivienda**, han sido 14 las quejas afectadas: queja 15/5768, queja 15/6145, queja 16/447, queja 16/1062, queja 16/1061, queja 16/940, queja 16/1869, queja 16/2088, queja 16/4087, queja 16/4868, queja 16/4414, queja 16/5178 y queja 16/5330, en relación todas ellas con las subvenciones y ayudas a acceso VPO, en las que se mostraba la disconformidad con la inadmisión de la solicitud de prórroga de la subsidiación de los intereses del préstamo hipotecario, al haber sido suprimidas estas ayudas, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 del Real Decreto-Ley 20/2012 de 13 de Julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

En cualquier caso, al tratarse la ayuda de subsidiación de préstamos de una ayuda de naturaleza estatal, esta Institución no puede realizar intervención alguna ya que únicamente podemos supervisar a la Administración Autónoma Andaluza. Es por ello que, si la intención de las personas interesadas fuese continuar reclamación en queja, podrían elevar la misma a nuestra homóloga estatal, la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales.

4.3.6 Sub-iudice

A esta causa de inadmisión nos obliga el artículo 17.2 de nuestra Ley reguladora cuando establece que no se podrá entrar en su examen individual si se está pendiente de resolución judicial y que se suspenderá si, iniciada actuación, se interpusiera demanda o recursos ante los tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional.

En materia de **Administraciones Públicas, Administraciones Tributarias y Ordenación Económica** han sido 5 las quejas no admitidas a trámite por encontrarse el asunto sub-iudice como es el caso de la queja 16/4142 en la que la persona promotora de la queja se manifestaba su indefensión ante procedimiento de adjudicación por parte del ayuntamiento de un municipio andaluz, lo cual ya había sido objeto de tramitación de proceso judicial.

Sólo 1 queja se ha cerrado por esta causa, en materia de **Dependencia y Servicios Sociales**, la queja 16/0093, en la que se mostraba el desacuerdo con el internamiento involuntario de su madre, habiendo sido acordada judicialmente la incapacitación de la misma, por sentencia del juzgado correspondiente, siendo la vía adecuada de actuación, en caso de que no lo hubiera hecho, la interposición de recurso de apelación frente a dicha sentencia.