



familiar no supere determinados valores, que se ven incrementados en el caso de que algún miembro de la unidad familiar acredite la condición de mujer víctima de violencia de género.

Muchas de estas quejas traían causa de la excesiva complejidad del procedimiento de solicitud del bono diseñado en la normativa estatal de referencia, especialmente por la dificultad para acreditar la situación de vulnerabilidad alegada.

Tal fue el caso planteado en la queja 18/0979, cuya promotora trasladaba en forma de queja su desesperación ante la reiterada negativa de la comercializadora de electricidad a aceptar la documentación presentada para acreditar su condición de víctima de violencia de género, consistente en diversas resoluciones judiciales que, a su juicio, así lo testimoniaban.

Tras analizar la documentación aportada pudimos explicar a la interesada que el rechazo de su documentación por parte de la empresa no obedecía a que considerase la misma insuficiente para acreditar su situación de vulnerabilidad, sino que se debía al hecho de que la normativa que regula el bono social, para proteger la privacidad de las personas que lo solicitan, exige que la acreditación de la situación de vulnerabilidad se realice ante los servicios sociales municipales y no ante la empresa comercializadora.

En el presente caso, la documentación judicial acreditativa de su condición víctima de violencia de género debería haber sido entregada a los servicios sociales del Ayuntamiento para que los mismos elaborarán un certificado que posteriormente se enviaría a la empresa comercializadora y en el que únicamente debería figurar que un miembro de la unidad familiar era tributaria de una de las situaciones de vulnerabilidad previstas normativamente, sin especificar nunca a cual de ellas se refería para proteger así sus datos personales.

1.9. Movilidad y Accesibilidad

1.9.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.9.2.1 Movilidad

1.9.2.1.4 Servicios de Transporte Público

Consideramos especialmente relevante en este apartado una actuación de oficio, la **queja 17/4537**, que iniciamos para impulsar la redacción de la carta de derechos en materia de transportes colectivos de viajeros, por estimar que resulta un instrumento imprescindible para poder clarificar los derechos que asisten a las personas usuarias de estos servicios.

En tal sentido, tras recordar a la Viceconsejería de Fomento y Vivienda el deber de impulsar la elaboración de la Carta de Derechos y Obligaciones de las Personas Usuarias de los Transportes Públicos de Viajeros, prevista en la Disposición Adicional Séptima de la Ley 2/2003, de Ordenación de los Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía, le formulamos Recomendación para que, de acuerdo con el principio de participación contemplado en la citada Ley y lo dispuesto en la mencionada Disposición Adicional, de común acuerdo entre las empresas operadoras y las entidades representativas de las personas consumidoras y usuarias, a la mayor brevedad posible, se adopten las medidas necesarias para proceder a la elaboración de la Carta en cuestión, que debería tener naturaleza jurídica vinculante para las administraciones públicas y la ciudadanía.

La Dirección General de Movilidad nos informó que, acogiéndose lo sugerido por esta Institución, se había modificado el artículo 2.1 del Proyecto de Decreto citando expresamente que será de aplicación a los transportes metropolitanos. Por otra parte, se explicaban las razones por las que, a juicio de dicho centro directivo, no procede la incorporación de los servicios urbanos por resultar contraria al reparto competencial que diseña el artículo 4 de la Ley 2/2003, de 12 de mayo.



También se aceptaba nuestra Sugerencia en cuanto a la mención expresa al derecho sancionador añadiendo un apartado 3 del artículo 21 del Proyecto de Ley que se ocupa de las reclamaciones de las personas viajeras, por lo que consideramos que se aceptaban en lo substancial nuestras sugerencias, valorando positivamente que se esté trabajando en la aprobación de esta norma tan necesaria para garantizar los derechos de las personas usuarias de los transportes interurbanos en nuestra comunidad autónoma.

...

1.9.2.2 Accesibilidad

1.9.2.2.4 Las barreras arquitectónicas que afectan a las personas con discapacidad en edificaciones, establecimientos y locales de concurrencia pública

De oficio iniciamos la **queja 17/6642** tras mantener un encuentro, en la sede de esta Institución, con el presidente de una federación de asociaciones de discapacidad, en el que tratamos distintas cuestiones relacionadas con la accesibilidad.

Así se nos planteó la demanda del citado colectivo de que se desarrollen las previsiones contenidas en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Local (en adelante RDL 1/2013).

De manera muy singularizada nos plantearon la necesidad de que el Gobierno de la Nación asuma el compromiso reglamentario incluido en la Disposición final tercera, que en su apartado 2 establece que «En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta ley, el Gobierno aprobará unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación, según lo previsto en el artículo 29, para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público por las personas con discapacidad». El plazo ha transcurrido ampliamente y se trata de un reglamento vital para garantizar la inclusión social y en la vida cotidiana de las personas con discapacidad.

No se nos oculta que se trata de una norma muy compleja, que exige estudios previos y medir bien sus efectos pues va a afectar a una diversidad extraordinaria de ámbitos sectoriales. Ahora bien, la complejidad no puede ser un obstáculo para que la norma quede sin aprobar «sine die»; lo que exige, justamente por esa dificultad, un esfuerzo para impulsar su tramitación.

La situación actual permite que las empresas continúen ofreciendo bienes y servicios a los consumidores que no reúnen la exigencia de diseño universal, no siendo accesibles para un amplio sector de la población. Mientras esto ocurra, habrá discriminación, desigualdad y exclusión en el acceso a tales servicios y bienes.

En todo caso, el RDL 1/2013 prevé excepciones en los apartados 3 y 4 del artículo 29, pero creemos que el hecho de que haya supuestos en los que sea muy complicado garantizar esa accesibilidad no puede ser un obstáculo para que se impulse esta regulación garantista.

A la vista de tales hechos nos dirigimos al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales a fin de que, si lo consideraba oportuno, iniciara las actuaciones que estimara procedentes ante la Administración del Estado con la finalidad de que se impulsen las actuaciones precisas a fin de que pronto nuestro país pueda contar con un Reglamento que garantice la accesibilidad a los bienes y servicios que se ofrecen a los consumidores y usuarios.

Dimos por concluidas nuestras actuaciones, tras comunicarnos el Defensor del Pueblo Estatal que esa Institución ya inició actuaciones en torno a este asunto ante el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a raíz de las cuales la Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad reconoció el retraso en la aprobación de esta normativa reglamentaria y su necesidad, pero subrayando su complejidad técnica al afectar a la mayoría de los sectores de la economía y la vida social, pues se verían afectadas alrededor de 2,5 millones de empresas.



También se acentúa esta dificultad por la relación competencial en materia legislativa entre el Estado y la Comunidad Europea por una parte y el Estado y las comunidades autónomas por otra. En este orden de cosas, se nos informaba también de las actuaciones que se están desarrollando para avanzar en esta tarea por parte del grupo de asuntos sociales de la Unión Europea. Se añadía finalmente que esa defensoría estatal había insistido al ministerio competente en la necesidad de cumplir el mandato legal de abordar este desarrollo reglamentario y en que se le comunicaran los avances y dificultades que se produzcan en el seno del grupo de trabajo de asuntos sociales del Consejo de la Unión Europea y en el ámbito interno.

Agradecemos esta información y dimos cuenta de ello a la entidad que nos transmitió sus inquietudes en torno a este asunto.

...

1.15 Vivienda

1.15.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.15.2.2 Desahucios de viviendas

1.15.2.2.2 Desahucios de viviendas libres

...

Por lo que se refiere a las entidades financieras y a pesar de seguir dirigiéndonos a las mismas solicitando su colaboración, desde hace unos años vienen manteniendo la posición firme de no regularizar las ocupaciones irregulares de sus viviendas, por lo que siguen promoviendo procedimientos civiles de desahucios o penales de usurpación, o incentivando las ejecuciones de sentencia suspendidas.

Como ya señalamos anteriormente, en el presente ejercicio hemos podido constatar que la mayoría de entidades no están contestando a nuestras solicitudes de colaboración, por lo que podemos afirmar a este respecto que el panorama ha cambiado bastante desde los años más duros de la crisis, en los que la colaboración con esta Defensoría era mucho mayor.

No obstante, en algunas ocasiones sí se consigue una resolución positiva de las quejas gracias a la colaboración de las entidades de crédito. Este fue el caso de la **queja 16/6234**, planteada por una mujer con dos hijos de 9 y 3 años y víctima de violencia de género, los cuales residían sin título legal en un piso propiedad de una entidad bancaria en Málaga. Manifestaba no tener dónde ir, ni ayuda de ningún familiar, ni ingresos. Había solicitado ayuda de los servicios sociales, si bien no le ofrecían una alternativa habitacional y únicamente le habían concedido una ayuda de 300 euros.

Teniendo en cuenta las circunstancias personales y económicas de la interesada, y a pesar de la limitación de nuestras competencias, nos dirigimos a la citada entidad a fin de ponerle de manifiesto las circunstancias de esta familia solicitándole que se tomasen en consideración, o en su caso, propusieran alguna solución alternativa. En su respuesta nos indicaron que habían contactado con la interesada para ofrecerle la posibilidad de acogerse a un alquiler social, para lo que se le había solicitado la documentación necesaria para su estudio y que, tras realizar el análisis correspondiente, se había autorizado la concesión de un alquiler social que se adaptaba a sus necesidades actuales.

Por último, no podemos dejar de reflejar las actuaciones de intermediación realizadas con entidades bancarias en aquellos casos en los que los interesados residen en viviendas de su propiedad, normalmente tras una ejecución hipotecaria. En estos casos, atendiendo a las circunstancias sociales y económicas de las familias afectadas, apelamos a la colaboración de las entidades bancarias a fin de que estudien la posibilidad de mantener un régimen de alquiler social por un período de tiempo o suspender el desahucio hasta que cuenten con una alternativa habitacional.