

a la persona promotora de esta queja durante los meses en que se encontraba en situación de incapacidad temporal por embarazo de riesgo.

Por parte de dicha Administración se nos respondió, comunicando que se procedía al abono a la interesada del complemento de productividad reclamado, considerando aceptada la Resolución formulada.

Asimismo, en relación con esta materia de igualdad de género, en el ámbito de los derechos de los empleados públicos, hemos de destacar también las quejas 20/0931 y 20/1099, promovidas por los interesados ante la negativa de la Consejería de Educación y Deporte a diferir el disfrute del permiso de paternidad que les había sido reconocido al haberse producido un cese y un nuevo nombramiento como funcionarios interinos docentes tras el reconocimiento inicial del derecho al mismo.

En relación con este asunto se puso de manifiesto a la Administración educativa que para dar cumplimiento a los mandatos constitucionales y estatutarios, a fin de garantizar el derecho a la igualdad de toda la ciudadanía, se han venido adoptando en los diferentes ámbitos territoriales y sectoriales distintas normas que persiguen la consecución de la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres, en la **promoción de la conciliación de la vida personal y familiar y en el principio de corresponsabilidad entre ambos progenitores**, elementos ambos esenciales para el cumplimiento del principio de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los ámbitos.

Estas quejas se exponen y desarrollan con mayor profundidad en el Sub-capítulo 5 del presente Capítulo, en su apartado **5.2.6.2**.

En relación con el acceso a prestaciones de Seguridad Social, por denegaciones y demoras en el reconocimiento del derecho al complemento de maternidad/paternidad en las pensiones contributivas, así como del Ingreso Mínimo Vital solicitado por mujeres víctimas de violencia de género o familias monoparentales con cargas familiares, al afectar a materias de competencia estatal, dichas quejas se remitieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales para su tramitación, sin perjuicio de informar y orientar a las personas interesadas sobre el asunto planteado en los casos en que procedía.

1.6.2.3. Administración de Justicia e Inmigración

En cuanto a materia de **inmigración**, hemos de reseñar la queja 21/3431, relativa a retrasos en la tramitación de la autorización de residencia por circunstancias excepcionales, tras acreditar la persona afectada su situación de víctima de violencia por abusos sexuales y lesiones mediante sentencia firme.

Su expediente se enmarca en el supuesto contemplado en la Disposición Adicional 1.4 del Reglamento de Extranjería en la que se establece que «(...) Cuando circunstancias de naturaleza económica, social o laboral se aconsejen y en supuestos no regulados de especial relevancia, a propuesta del titular de la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, previo informe del titular de la Secretaría de Estado de Seguridad y, en su caso, de los titulares de las Subsecretarías de Asuntos Exteriores y de Cooperación y de Política Territorial y Administración Pública, el Consejo de Ministros podrá dictar, previa información y consulta de la Comisión Laboral Tripartita de trabajo, instrucciones que determinen la concesión de autorizaciones de residencia temporal y/o trabajo, que podrán quedar vinculadas temporalmente, por ocupación laboral o territorialmente en los términos que se fijan en aquéllas, o de autorizaciones de estancia. Las instrucciones establecerán la forma, los requisitos y los plazos para la concesión de dichas autorizaciones.»

Al ser la encargada de la resolución de estos expedientes la Secretaría de Estado de Migraciones remitimos este expediente al Defensor del Pueblo Estatal.

1.6.2.4. Servicios de interés general y consumo

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al **servicio de suministro de agua**, debemos reseñar la queja 21/1351, cuya promotora contaba como *“tras una separación muy dura después de 30 años de matrimonio”* se había quedado a vivir en el domicilio conyugal, del que era titular al 50% por bienes gananciales. Su situación económica era muy precaria y por ello venía siendo usuaria de



los servicios sociales, que le ayudaban a pagar gastos esenciales como la factura por suministro de agua, cuando su situación no le permitía afrontar los mismos.

Tras la aprobación de la nueva tarifa social por parte de Emasesa, los servicios sociales le indicaron que debería solicitar su inclusión en la misma para obtener ayuda para el pago de las facturas por suministro de agua. Sin embargo, su solicitud fue denegada por la Empresa alegando las siguientes razones:

"Se le ha denegado por ser propietario/a o usufructuario/a de otro bien inmueble de naturaleza urbana o rústica, además de la vivienda para la cual se solicita la Tarifa Social.

Conforme a vigente Ordenanza reguladora de la Bonificación por Tarifa social, en su artículo 19.4 se indica que no puede optar a dicha bonificación si es propietario/usufructuario de bienes inmueble de naturaleza urbana o rústica, excepto la vivienda de uso habitual."

La interesada alegaba, y así se lo habría hecho saber a Emasesa, que se trataba de la vivienda en la que residía su madre junto con una hermana suya discapacitada. De esa vivienda únicamente le correspondía una pequeña parte de su titularidad (un 8,32%) por herencia de su padre fallecido que compartía con el resto de sus hermanos.

Pese a sus alegaciones, Emasesa insistía en denegar la inclusión en la tarifa social aduciendo el incumplimiento del requisito de no disponer de otro bien inmueble distinto a la vivienda habitual.

Entendía esta Institución que resultaba contradictorio que se denegase la tarifa social debido a que la persona solicitante constaba como propietaria de otra vivienda, sin valorar que la misma acreditaba mediante certificado expedido por los Servicios Sociales que se encontraba en una situación de vulnerabilidad. Situación de vulnerabilidad que era, precisamente, la que la ordenanza reguladora de la tarifa social pretendía solventar según expresaba claramente en su exposición de motivos.

Esta Institución considera que lo relevante para ser incluido en la tarifa social no deberían ser los bienes inmuebles poseídos sino la capacidad económica real de las personas solicitantes.

En consecuencia, se formuló en la [queja 21/1351](#) una Resolución a Emasesa pidiéndole la modificación de la ordenanza reguladora de la tarifa social a fin de que incluyese una clara definición de los requisitos establecidos para poder optar a la misma haciendo referencia a determinados límites de renta y, en su caso, de patrimonio.

Asimismo, se le solicitó que en el supuesto planteado en el expediente de queja se revisase la resolución denegatoria y se reconociese el derecho de la interesada a ser incluida en la tarifa social.

La respuesta de Emasesa ha sido positiva en cuanto a la petición de modificación de la ordenanza reguladora de la tarifa social, habiéndose procedido ya a la aprobación por los órganos competentes de la nueva regulación en los términos solicitados por esta Institución.

Sin embargo, no ha tenido la misma acogida nuestra petición de revisar la negativa a incluir a la promotora de la queja en la tarifa social, aduciendo Emasesa que no puede aplicar retroactivamente la modificación introducida en la ordenanza.

Discrepamos de esta decisión por cuanto entendemos que la regulación anterior, por más que necesitada de una modificación, no impedía que se reconociese el derecho a quienes acreditaran de forma fehaciente una situación de vulnerabilidad económica con independencia de los bienes inmuebles de que fuese titular. No perdemos la esperanza de que Emasesa reconsiderase su decisión en este asunto.

También nos parece reseñable la queja 21/7681, cuya promotora nos decía que estaba "viviendo indignamente" al haberse cortado el suministro de agua en su vivienda.

Según relataba, la vivienda se la había adjudicado como medida provisional el juzgado de violencia de género a la espera de juicio. El contrato de agua estaba a nombre del padre de su expareja, y había una deuda por un "enganche" que, según afirmaba, no había sido pagada, lo que impedía que le fuese restablecido el suministro. Señalando que ella no podía asumir dicha deuda al carecer de recursos económicos.

El expediente de queja permanece a la espera de que se reciban los informes que hemos interesado tanto al Ayuntamiento como a la empresa de aguas.

En relación con el servicio de suministro eléctrico debemos reseñar la queja 21/0799, en la que nos trasladaban el problema de una mujer divorciada por violencia de género, con una exigua pensión de 300 euros, que además era impagada por su expareja, que afrontaba una reclamación de parte de la compañía eléctrica por una elevada suma de dinero, más de 1.600 €, motivada por una supuesta anomalía, con amenaza de rescisión del contrato si no pagaba en un plazo de dos meses.

Se había solicitado a la comercializadora cambiar el contrato a PVPC a fin de poder obtener el bono social a que tenía derecho por su situación económica, lo que además impediría que pudiese cortarse el suministro, sin embargo la petición de cambio al mercado regulado había sido desestimada por la comercializadora aduciendo la existencia de una supuesta anomalía.



“Esta Institución considera que lo relevante para ser incluido en la tarifa social no deberían ser los bienes inmuebles poseídos sino la capacidad económica real de las personas solicitantes”

Poco después conocimos que se le había permitido finalmente hacer el contrato en PVPC y también se le había concedido el bono social como consumidor vulnerable severo, lo que impedía que el suministro fuese cortado. En cuanto a la reclamación de cantidad por la supuesta anomalía había sido reclamada ante la Administración competente en materia de industria, sin que hubiese transcurrido aun el plazo para que la misma dictase resolución por lo que indicamos a la persona promotora de la queja que esperase dicho plazo y si no tenía respuesta acudiera nuevamente a nosotros.

En relación con los servicios financieros merece ser destacada la queja 21/2599, cuya promotora nos relataba su problema en los siguientes términos:

"En 2008 firmé mi hipoteca con el que ahora es mi exmarido en el banco (...) por lo que tuvimos que abrir una cuenta conjunta. Desde febrero de 2020 tengo la separación legal y la liquidación de gananciales, (...), ha contraído innumerables deudas con diferentes entidades de crédito así como multas que debido a su impago han ocasionado el embargo de la cuenta que tenemos en común a pesar de tener establecido en nuestro convenio de separación la liquidación de gananciales como le comento.

He acudido a la entidad bancaria en muchas ocasiones para solicitar que, aunque tenga que tener una cuenta con el banco por tener una hipoteca, necesitaría estar desvinculada de la cuenta anterior conjunta para que los embargos que vienen a su nombre no me afecten a mí, ya que soy la única persona que ingresa dinero para eso. Yo tengo el 100% de mi vivienda y he asumido su deuda en el Registro de la Propiedad (...) pero en el banco me exigen hacer una nueva hipoteca para



desvincularme de la cuenta común, cosa que no es posible debido a que me encuentro desempleada, con dos hijos y con el único ingreso fijo del subsidio por desempleo de algo más de 400 ya que desde noviembre de 2020 su padre no les pasa la manutención establecida por el juez por lo que son mis padres y hermanos los que tienen que ayudarme en los gastos de cada mes.

Como digo, he acudido a mi entidad, he presentado una reclamación en diciembre a la que ni siquiera han contestado, he acudido al defensor del cliente de la entidad que tampoco ha contestado y ya sólo me queda esta opción y acudir al Banco de España que es mi siguiente paso.

Yo no me quiero desvincular de la entidad, simplemente quiero desvincularme de la cuenta común para que no me afecten sus embargos y tener una cuenta con ellos en la que sea sólo yo la titular y en la que pueda hacer frente al pago de la hipoteca sin miedo a embargos o a que mi exmarido saque dinero dejándola a 0 como ya ha ocurrido en muchas ocasiones”.

A petición de esta Institución la entidad financiera ha revisado la situación de esta persona pero concluye que no puede acceder a su petición de separación de cuentas al estar la misma vinculada a una hipoteca concertada a nombre de ambos excónyuges, por lo que únicamente podría aceptarse su solicitud si previamente se procediera a una novación hipotecaria.

Esta propuesta no resulta aceptable para la interesada, sin que pueda valorarse en principio la actuación de la entidad como una mala praxis. Ciertamente se trata de una situación muy compleja y de difícil solución. En estos momentos estamos valorando si es posible encontrar una solución satisfactoria y acorde a las buenas prácticas bancarias para el problema planteado.

Terminamos reseñando la queja 20/6360, aun en tramitación, cuya promotora, una mujer separada, con dos hijos a cargo y en una precaria situación económica, nos ha planteado una situación bastante sorprendente ya que, según relata, su exmarido ha contratado un seguro de vida con un banco y ha puesto como cuenta de cargo para el pago de los recibos una que está exclusivamente a su nombre, habiéndose cargado en la misma varios recibos de elevado importe.

La interesada se ha dirigido a la entidad bancaria aseguradora solicitando copia del contrato y la anulación del mismo pero la entidad bancaria le niega el acceso aduciendo que no consta como tomadora del seguro y no pueden facilitarle información sin consentimiento expreso del titular por protección de datos. Asimismo le indican que la extinción del contrato debe solicitarla el titular de la póliza.

Actualmente estamos a la espera de recibir información de la entidad bancaria.

1.6.2.5. Salud

El enfoque de género aplicado a las cuestiones que nos traslada la ciudadanía en materia del derecho a la protección de la salud, es tenido en consideración al tiempo de abordar el análisis conjunto de las peticiones recibidas y, desde esta perspectiva, es común que nos detengamos en el examen de la forma en que se desenvuelven algunos procedimientos que, habitualmente se relacionan con las técnicas de reproducción humana asistida, o la intervención para la reconstrucción mamaria, a falta de otras demandas más definidas.

Si en el Informe Anual de 2020 apreciábamos un sutil crecimiento en peticiones de esta índole, en un año como ha sido 2021, presidido por los requerimientos de asuntos alusivos a la Salud pública y a las dificultades para acceder a la Atención primaria o para la derivación a la Atención especializada, la presencia de la reproducción asistida y el diagnóstico genético preimplantatorio ha sido bastante discreto.

El **acceso a los tratamientos de técnicas de reproducción humana asistida** viene siendo objeto de estudio en investigaciones precedentes de esta Defensoría, poniendo el foco en la información que nos había aportado la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados, el pasado mes de septiembre de 2021, con relación a nuestras Recomendaciones emitidas en diversas Resoluciones (**queja 19/2821** y recordatorio de las emitidas en la **queja 15/2594**), que nos indicaba que se había solicitado a la Dirección Gerencia del Hospital Virgen del Rocío la revisión sugerida por esta Defensoría de los protocolos de ese centro, con el