



*documentación, concretamente, del documento que acredite la titularidad o adjudicación del inmueble para el que solicita el alta, requisito imprescindible para el trámite solicitado ..."*

Desde el punto de vista del trámite del expediente, cumplen con todos los cauces formales exigidos, ya que la persona interesada al no disponer de los títulos exigidos no contestó al requerimiento notificado.

Si bien, el problema trasladado requiere que las administraciones locales profundicen más en la problemática que genera a las familias en situación de vulnerabilidad no estar empadronadas en el municipio y se invoque **"la potestad de aceptar más documentos, hechas las comprobaciones que considere oportunas (suministros de luz, agua, etc.)", pudiendo "comprobar por otros medios (informe de Policía local, inspección del propio servicio, etcétera) que realmente el vecino habita en ese domicilio, y en caso afirmativo inscribirlo en el Padrón"**.

Es por ello que en el contexto del expediente de queja y fundamentado entre otros en los preceptos legales analizados se formuló **Resolución** recomendando que se *"tramite el alta en el padrón municipal de la interesada Doña ( ) y su familia"*. Y que se aplique el mismo criterio a cualquier ciudadano/a que resida en el municipio y tenga las mismas o similares dificultades para acreditar la relación jurídica con la vivienda en la que reside.

Por tanto en la gestión del padrón municipal los ayuntamientos deberán guiarse por los principios de una buena administración con la finalidad de garantizar los derechos de las personas vulnerables.

Lo que conlleva aceptar en los expedientes de empadronamiento otros documentos distintos a los títulos de propiedad y contratos de arrendamiento, realizando las comprobaciones que estime oportunas para verificar el domicilio.

## 1.14. Servicios de Interés General y Consumo

### 1.14.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.14.2.1. Servicios de interés general

##### 1.14.2.1.4. Telefonía e Internet

###### 1.14.2.1.4.1. Brecha digital

Del mismo modo que el confinamiento obligado de la población por la Covid-19 puso de relieve las ventajas y utilidades de pertenecer a la nueva sociedad digital, también nos ha permitido conocer las carencias que presenta la misma y nos ha llevado a atisbar las graves consecuencias que para amplios sectores de la población se derivan de su falta de acceso a las nuevas tecnologías.

Nadie duda hoy de que la **brecha digital es la expresión de una nueva forma de exclusión social** que afecta a colectivos muy amplios y, en mayor o menor medida, a grandes capas de nuestra sociedad: personas mayores; personas desfavorecidas social o económicamente; personas que viven en zonas rurales aisladas o mal comunicadas; residentes en barriadas desfavorecidas de grandes ciudades; personas migrantes; personas con discapacidad; mujeres maltratadas o con cargas familiares; personas con deficiencias educativas o formativas;...

El acceso a las nuevas tecnologías que conforman la puerta de entrada a la sociedad digital no está al alcance de todos. Los equipos informáticos con acceso a Internet son caros y, aunque los smartphones estén ya en el bolsillo de muchos andaluces, no todos pueden permitirse tener uno, ni todos pueden pagar los costes que implica el uso de todos los recursos de conectividad que ofrecen. Hay muchos hogares que cuentan con ordenadores conectados a Internet, pero siguen existiendo otros hogares donde este recurso resulta inalcanzable y muchos más en los que no es posible disponer de ordenadores suficientes para cubrir las necesidades de unos padres en teletrabajo y unos hijos siguiendo su proceso formativo a distancia.

El porcentaje de personas mayores que carecen de habilidades digitales para hacer uso de las nuevas tecnologías es muy elevado, y muchas de ellas ni pueden ni quieren adquirir esas habilidades y reivindican su derecho a seguir ejerciendo sus derechos de forma analógica.



La falta de conectividad es el principal problema en muchas zonas rurales para acceder a los servicios que ofrece la sociedad digital. Las personas sin hogar o en situación de exclusión social difícilmente pueden acceder a un ordenador o hacer uso de medios telemáticos para mejorar su difícil situación y acceder a las ayudas y recursos que precisan. Personas con algún tipo de discapacidad afrontan retos suplementarios para ejercer como ciudadanos digitales.

**Los excluidos digitales son un nuevo colectivo de personas que engloba a muchos perfiles diferentes** y entre los que predominan los de personas integradas en grupos o colectivos sociales que ya estaban en situación de exclusión o próximos a caer en ella.

La brecha digital no hace sino ahondar la situación de exclusión de algunos colectivos a los que dificulta ahora el acceso a las herramientas que son precisas para tramitar las ayudas y conseguir los recursos que podrían permitirles para salir de la exclusión o, simplemente, para seguir sobreviviendo.

Pero, además, la brecha digital amenaza con engullir a otros colectivos que no están ahora en situación de exclusión social, pero pueden verse abocados a la misma al ser incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas que se han vuelto indispensables para ejercer en plenitud sus derechos y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital.

La preocupación de esta Institución ante las consecuencias que puede tener la brecha digital para la sociedad presente y futura nos llevó a organizar el 20 de mayo de 2021 una **Jornada de debate y reflexión** bajo el título "Brecha digital. La nueva exclusión", que contó con la participación de expertos y representantes de la Universidad y la Administración, y nos permitió abordar en detalle las múltiples manifestaciones de esta nueva realidad y debatir acerca de las medidas y soluciones para enfrentarla.

Entre las propuestas que fueron objeto de debate se incluyeron las que esta Institución expuso con ocasión del Informe Extraordinario presentado ante el Parlamento de Andalucía bajo el título "Derechos de la ciudadanía durante la Covid-19. Primera ola de la pandemia".

Dichas propuestas iban destinadas a favorecer la inclusión digital de todas las personas e incluían, como primera medida a adoptar, **el reconocimiento del derecho de todas las personas a acceder en condiciones de igualdad, asequibilidad y universalidad a los servicios de la sociedad digital**.

...

En este sentido nos parece de especial interés reseñar la queja 21/2389, que nos fue remitida por el presidente de una Fundación que contaba con un Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT), ubicado en el Polígono Sur, una barriada de Sevilla con un porcentaje importante de población vulnerable, en un local cedido en alquiler social por la Consejería de Fomento.

El promotor de la queja nos exponía su problema en los siguientes términos:

*"El CAIT tiene unas instalaciones modernas y unas dotaciones de última generación, como son Sala de Psicomotricidad y Fisioterapia y Sala Multisensorial, totalmente computarizada.*

*(...)La Sala y demás dotaciones del CAIT, como es el IOA (punto de Información, Orientación y Asesoramiento) y los 8 gabinetes y despachos funcionan a través de Internet, como todo, hoy, en esta sociedad moderna y muy dependiente de la tecnología.*

*(...)En la Fundación estamos realmente satisfechos y sanamente orgullosos por haber hecho una fuertes inversiones en esta población tan vulnerable, marginal y marginada y lamentamos, profundamente, que esa sociedad tecnológica no haya llegado a esta zona.*

*Necesitamos Internet y lo que se nos ofrece es por hilo de cobre o radio, tecnología antiquísima, en la práctica esa tecnología es incapaz de gestionar nuestras necesidades y la de esos pequeños con trastornos en su desarrollo pues hablamos de niños con Autismo, Asperger, Síndrome de Down, Parálisis Cerebral, déficit cognitivos, sensoriales, retrasos y un largo etcétera.*

*Para una correcta intervención orientada a su recuperación -en la medida de lo posible- y de mejorar sus calidades de vidas, bajar niveles de estrés de las familias; podernos comunicar con ellos a través de Comunicadores con ratón movido por el iris o táctiles, es imprescindible disponer de Internet por Fibra Óptica. Lo demás es dinero mal invertido, recursos y oportunidades negadas a*



*una parte de la población de distintas etnias -gitana, rumana, árabe, distintas culturas y religiones pero con los mismos derechos y más necesidades.*

*No solamente necesitamos ese Internet por Fibra Óptica nosotros, también otras asociaciones, colegios, institutos, población en general. Cualquier solución que no sea esa dotación es una clara y flagrante vulneración de los derechos de las personas en base a su domicilio (se considera zona peligrosa), raza, poder adquisitivo, nivel cultural.*

*Esta Fundación trabaja, incansablemente, para hacer iguales a aquellos que son diferentes. Le ruego intermedie o eleve a Telefónica estas circunstancias para que cese esa discriminación y la igualdad de derechos sea un hecho y no un deseo."*

Aunque por las razones ya expuestas anteriormente, no existía irregularidad alguna por el hecho de no haber desplegado la fibra óptica en esta barriada de Sevilla decidimos admitir a trámite la queja por cuanto consideramos que la misma ponía de manifiesto como una las zonas mas desfavorecidas social y económicamente estaba viéndose postergada en el acceso a una tecnología que resulta imprescindible para la transición hacia la sociedad digital, lo que a buen seguro redundaría en una profundización de los niveles de marginación y exclusión que ya padece la misma.

Esta Institución está convencida de que cualquier expectativa de mejora y progreso en esta zona tan desfavorecida pasa por dotar a la misma de infraestructuras, instalaciones y equipamientos que, no solo le permitan acceder a las mismas oportunidades que ya disfruta la población asentada en otras zonas, sino que además le otorguen una cierta ventaja competitiva respecto de otras zonas con mejores indicativos socio-económicos.

Por este motivo, nos dirigimos a la Compañía Telefónica Movistar a fin de solicitarle que se estudiase la posibilidad de acelerar el proceso de despliegue de las redes de fibra óptica, de modo que se otorgase prioridad a la cobertura con esta tecnología de las zonas ubicadas dentro del Polígono Sur de Sevilla que aun carecían de la misma. Asimismo, pedimos la colaboración del Comisionado del Polígono Sur y de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA).

Para nuestra satisfacción la Compañía Telefónica nos informó de que aceptaban nuestra petición y que estaban ya adoptando las medidas necesarias para hacer efectivo el despliegue de fibra óptica.

## 1.17. Vivienda

### 1.17.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

#### 1.17.2.5. Otras cuestiones en materia de vivienda

Hemos de hacer especial referencia a la queja 17/2250, sobre la **situación de exclusión y desmantelamiento de la barriada de los Asperones de Málaga**, de la que desde entonces se ha venido llevando a cabo un continuo seguimiento. A lo largo de este año 2021 se nos ha informado de las actuaciones que se han venido realizando con la colaboración de varias administraciones de diferentes niveles de competencia en una nueva etapa con el objetivo final de conseguir la erradicación de la barriada y el realojo de todos los residentes en viviendas dignas en otras áreas de población, bajo la premisa de que para el éxito del proyecto se requiere la efectiva integración de estas familias en sus nuevos entornos de residencia. A tal fin se ha constituido una Mesa Técnica con representación, por parte de la Junta de Andalucía.

De las Delegaciones Territoriales de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación; Empleo, Formación y Trabajo Autónomo; Educación y Deporte; Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio, así como la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA); por parte del Ayuntamiento de Málaga, del Área de Derechos Sociales y el Instituto Municipal de la Vivienda; y por último de la Diputación Provincial. La primera fase, de diagnóstico, abarcaría seis meses y supondría un estudio pormenorizado de la situación de cada familia, estableciendo una prelación -atendiendo a distintos criterios técnicos- de familias que tienen mas urgencia y también más capacidad para la integración social.

En consecuencia, hemos procedido a suspender nuevamente las actuaciones en este expediente, sin perjuicio de que pasado un tiempo prudencial, retomemos las mismas con la finalidad de efectuar un