

### 3 ACTUACIONES DE LA DEFENSORÍA. QUEJAS Y CONSULTAS

#### 3.1 Quejas

##### 3.1.2 Temática de las quejas

##### 3.1.2.3 El hogar en que residen las personas menores de edad.

##### 3.1.2.3.1 Derecho a una vivienda digna

En relación con la necesidad de toda persona de disponer de un lugar donde alojarse en condiciones dignas, más aún cuando se trata de una familia con personas menores a su cargo, esta Defensoría ha dado trámite a quejas en las que se expone con toda crudeza los efectos de la carencia de este elemento esencial. Así hemos tramitado quejas en relación con la pérdida de la vivienda familiar tras un procedimiento de desahucio o relativas a peticiones cursadas ante la Administración ante la imposibilidad de la familia afectada de satisfacer esta necesidad por sus propios medios.

*El desahucio de la vivienda familiar afecta de modo principal a los menores de edad, por ser los miembros más vulnerables de la familia*

Y es que **la crisis sanitaria del coronavirus no ha acabado con los desahucios de viviendas, si bien sí los ha atenuado, sobre todo en el primer año de pandemia**. Así, en Andalucía se ha pasado de 8.806 lanzamientos en 2019 a 4.517 en el año 2020 y en los tres primeros trimestres de 2021, 5.008. La mayor parte de los lanzamientos fue consecuencia de procedimientos derivados de la Ley de Arrendamientos Urbanos, seguidos de los derivados de ejecuciones hipotecarias y un pequeño porcentaje obedeció a otras causas (ocupaciones sin título, cesiones en precario, etc.).

Las principales medidas consisten en la suspensión de los desahucios y lanzamientos de arrendatarios vulnerables en juicios verbales por reclamación de rentas o expiración del plazo de duración de sus contratos, y en una suspensión que afecta solo a personas jurídicas y personas físicas titulares de más de diez viviendas que pretendan el lanzamiento de personas que no cuenten con título habilitante para residir en la propiedad afectada.

*La crisis provocada por la pandemia ha dificultado aún más que familias en exclusión social adquieran estabilidad económica para una alternativa ocupacional*

Los casos que llegan a esta Institución son de muy diversa índole, tanto relativos a desahucios por impago de la renta del alquiler, como desahucios por ocupación en precario, normalmente de viviendas de grandes tenedores, y desahucios administrativos de viviendas públicas de familias las más de las veces con personas menores a cargo. Ciertamente **en la gran mayoría de los casos hemos podido observar cómo los lanzamientos se suspendieron, al constatarse por los servicios sociales la situación de vulnerabilidad de la familia y estimarse por los juzgados correspondientes el resto de requisitos previstos legalmente** para ello, (quejas 21/1572, 21/2780, 21/3555, 21/3883, **queja 21/3916**, 21/6231 entre otras).

La crisis económica provocada por la pandemia, no obstante, ha dificultado aún más que las familias en situación de exclusión social pudieran adquirir una estabilidad económica que les permitiese procurarse una alternativa habitacional.

En nuestra supervisión de la actuación de las administraciones públicas, hemos podido constatar que, dada la insuficiencia de parque público residencial, especialmente de viviendas públicas en alquiler destinadas a las familias con menores recursos económicos de nuestra Comunidad, **solo en casos muy puntuales se ha podido garantizar el acceso a una vivienda pública**.

De hecho, es frecuente que los ayuntamientos a los que nos dirigimos nos trasladen su disconformidad por el hecho de que no exista ninguna vivienda pública de titularidad autonómica en sus municipios, o

en caso de existir, de la falta de construcción de nuevas viviendas al menos desde la crisis económica del año 2008.

En términos generales, hemos podido comprobar que, a pesar de la insuficiente dotación de personal, los servicios sociales comunitarios y las oficinas municipales de derecho a la vivienda han hecho un esfuerzo ímprobo por atender estas situaciones, siendo las medidas adoptadas más frecuentemente, además del asesoramiento sobre los recursos existentes, la intermediación con la propiedad de las viviendas para alcanzar un acuerdo, la concesión de ayudas para un nuevo alquiler, el acceso a viviendas compartidas o albergues o el pago de un hostel por un tiempo limitado.

Al respecto, se nos reconocía por un Ayuntamiento que *"ante esta situación de escasez de vivienda protegida nos seguiremos encontrando con multitud de familias a las que, aún teniendo realizados todos los trámites de información, asesoramiento, gestión y/o derivación de recursos por parte de los servicios sociales, continúen sin vivienda protegida puesto que no hay apenas ofertas de ellas"*.

**Las ayudas al alquiler, no obstante, no son eficaces en muchos casos**, por cuanto la escasez o incluso ausencia de recursos de forma estable, la falta de contratos indefinidos de trabajo y de avales no permite a muchas familias acceder a alquileres, ni siquiera con ayudas públicas, siendo escasas las administraciones que han optado por fórmulas como el abono directo del alquiler a la propiedad para garantizar el pago.

También debemos dejar constancia, como en años anteriores, de las **dificultades para acceder o poder mantenerse en una vivienda familias que, si bien sobrepasan los límites de ingresos previstos para poder acceder a determinadas ayudas económicas** o a alojamientos de emergencia, disponen de unos recursos económicos muy limitados y no cumplen los requisitos habitualmente exigidos por la propiedad (nómina, ingresos mínimos, fianza y aval).

Resulta necesario, por tanto, que las administraciones se planteen mecanismos para facilitar el acceso a la vivienda de aquellas personas que, sin ser consideradas estrictamente vulnerables, ven dificultado, cuando no imposibilitado, su derecho a la vivienda, revisando incluso los baremos actuales para el acceso a determinadas ayudas y prestaciones sociales.

*Las administraciones deben facilitar el acceso a vivienda a familias que sin ser estrictamente vulnerables ven dificultada su derecho a la vivienda*

Por todo ello, a pesar de la gran labor que, de forma mayoritaria, se está llevando a cabo con sus limitados recursos por parte de los servicios sociales comunitarios y las cada vez más numerosas oficinas municipales de vivienda, tristemente hemos de concluir que son las familias las que han impedido que muchas personas no tengan un techo con el que protegerse, lo que sin embargo puede llevar a problemas de hacinamiento y convivencia que se alargan en el tiempo, ante la falta de soluciones.

Tampoco puede olvidarse el **impacto emocional y en la salud mental** que los desahucios y sus sucesivas prórrogas dejan en las personas que se ven afectadas por ellos. Como Institución de derechos humanos nos preocupan especialmente los niños y niñas que forman parte de la mayoría de estos hogares.

Habitualmente nos encontramos en una misma familia, de hecho, con varios factores que inciden en su vulnerabilidad: desempleo de larga duración, falta de formación, discapacidad, menores, monoparentalidad, violencia de género, etc. Para los servicios sociales comunitarios no son excepcionales estos casos, de gran complejidad y necesitados de un apoyo continuado, que precisan de estrategias de intervención a medio y largo plazo cuyos recursos y plazos temporales no son acordes a las soluciones rápidas que se precisan ante los lanzamientos de vivienda. El reforzamiento de los servicios sociales comunitarios y especializados se revela por tanto como fundamental para garantizar el derecho a la vivienda.

La escasez de recursos de los servicios sociales, sin embargo, no obsta para que conforme a la normativa y jurisprudencia nacional e internacional las administraciones con competencias en la materia deban adoptar todas las medidas necesarias, hasta el máximo de sus recursos disponibles, para satisfacer el

derecho a la vivienda de las familias vulnerables que se enfrentan al desahucio de su vivienda. Así lo ha recordado recientemente el Parlamento Europeo en su Resolución de 21 de enero de 2021, sobre el acceso a una vivienda digna y asequible para todos.

*La ocupación de viviendas no es la solución adecuada para paliar el problema de emergencia habitacional al que se enfrenta una familia*

Esta circunstancia puede darse incluso en los casos de desahucios por ocupaciones sin título. La ocupación de viviendas hace referencia a muy distintas realidades. No podemos comparar a las mafias que se lucran allanando viviendas con la intención de mercadear con su uso o para llevar a cabo actividades delictivas en su interior, con casos como los que nos llegan a esta Defensoría de familias en riesgo de exclusión social en las que hay menores, personas mayores, con discapacidad o víctimas de violencia de género, y que nos trasladan que la ocupación ha sido el último recurso para no verse en la calle, ante la carencia de recursos económicos y en ocasiones tras haber sufrido uno o varios desahucios, con un coste psicológico y emocional muy alto.

En todo caso, esta Institución ha sostenido siempre que la ocupación de viviendas no es la solución adecuada para paliar el problema de emergencia habitacional al que se enfrenta familia. Cuando se trata de la ocupación de viviendas públicas, en particular, la ocupación sin título perjudica a otras personas demandantes de vivienda que en las mismas o incluso peores circunstancias de precariedad económica y familiar, se someten al procedimiento legalmente establecido para la adjudicación de viviendas protegidas.

*No hay suficiente vivienda pública para que personas sin recursos accedan al mercado libre, dejando a aquellas desamparadas*

Sin embargo, esta Defensoría no puede ignorar y ha de poner énfasis en que la realidad es que no hay suficiente vivienda pública para atender las demandas de personas que carecen de recursos para acceder a una vivienda en el mercado libre y que esta situación deja a muchas personas literalmente desamparadas.

Paralelamente a los desahucios y en gran medida por las mismas razones, la necesidad de vivienda preocupa a aquellas familias que carecen de recursos económicos suficientes para satisfacer la misma por sus propios medios y sin ayuda de la administración. En muchos casos, los protagonistas de nuestras quejas nos trasladan su impotencia por la imposibilidad de seguir haciendo frente a su alquiler y el miedo de enfrentarse a un futuro desahucio. En otros, su desesperación por residir en viviendas hacinadas que han acogido a varias unidades familiares en espacios reducidos o en viviendas que no reúnen los requisitos adecuados de habitabilidad (incluso sin suministro de agua y/o electricidad). En todos ellos se palpa la inseguridad y vulnerabilidad que supone no disponer de la certeza y estabilidad de un hogar digno, (quejas necesidad de vivienda 21/1272, 21/1029, [queja 21/1957](#), 21/3365, [queja 21/5031](#), [queja 21/6527](#), entre otras).

*Los poderes públicos no han sido capaces de cumplir con el mandato constitucional y estatutario de hacer efectivo el derecho a una vivienda*

En estos y otros muchos casos, el hecho de encontrarse en situación que no se considera de "emergencia" por los servicios sociales comunitarios les supone la imposibilidad de acceder a la vía excepcional de acceso a vivienda pública, quedando en la lista de espera del correspondiente registro municipal de demandantes y en función de los procedimientos para el acceso que establezca este en su respectiva ordenanza municipal (sorteo, antigüedad, baremación, etc).

Por tanto, la posibilidad de acceder a una vivienda pública sigue siendo muy remota para la mayoría de andaluces con bajos recursos económicos. En Andalucía, a fecha 31 de noviembre de 2020, había 66.483 inscripciones activas en los Registros Municipales de Demandantes de Viviendas Protegidas,

a las que habría que añadir las solicitudes pendientes de estudio e inscripción y aquellas que se han desactualizado por diversos motivos, sin significar que no precisen ya de vivienda.

A la vista de nuestra experiencia, hemos de concluir que los poderes públicos no han sido capaces de cumplir con el mandato constitucional y estatutario de promover las condiciones y establecer las normas pertinentes para hacer efectivo el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

### 3.1.2.3.2 Movilidad en condiciones de seguridad, accesibilidad universal y otras cuestiones urbanísticas

Muchas y variadas cuestiones son las que se plantean a esta Defensoría en las que directa o indirectamente hay personas menores afectadas por problemáticas que atañen a derechos tales como el de movilidad en condiciones de seguridad, accesibilidad universal, y, en definitiva, a un nivel de vida adecuado en todos los órdenes.

*Niños y niñas también se enfrentan a problemas de seguridad vial*

Así, por ejemplo, **en materia de tráfico y su ordenación, adquieren una singular relevancia las quejas relacionadas con el deficiente ejercicio de las competencias municipales en materia de ordenación del tráfico** pues en opinión de las personas que acuden solicitando nuestra ayuda, no se garantiza adecuadamente la seguridad vial para los peatones, en especial para las personas que deben ser objeto de una mayor protección como menores, mayores o con algún tipo de discapacidad para que puedan transitar por las vías urbanas o por algún tramo de carretera entre poblaciones, en condiciones de la mayor seguridad para su integridad física.

En estas quejas los ayuntamientos afectados suelen responder positivamente adoptando medidas adecuadas que nos permiten valorar que el asunto planteado va a tener solución, (queja 20/3812 y [queja 20/6486](#)).

No obstante, en otras ocasiones y a pesar de haber emitido una resolución con Recomendaciones nos hemos visto obligados a dar por concluidas nuestras actuaciones y efectuar una mención expresa del caso en nuestra memoria anual del Defensor del Pueblo Andaluz por no haber obtenido respuesta municipal alguna de carácter positivo. Tal ha sido el supuesto de las [quejas 18/5833](#), y 16/1510, ambas concluidas en 2021 tras una larga y dilatada tramitación que ha dado lugar, como decíamos, a su inclusión en el Informe Anual.

En la última de estas, queja 16/1510, la cuestión que se planteó se refería a la disconformidad de la persona promotora con la ubicación de paradas de transporte público de viajeros de autobuses tanto urbanos como metropolitanos de Granada en lugar cercano a un centro escolar, precisamente por el potencial peligro que ello suponía para el alumnado que a diario tenía que transitar por la zona.

En el curso de su tramitación esta Institución formuló [resolución](#) dirigida al ayuntamiento de Granada en la que efectuamos Recomendación *“para que por parte del mismo se realizasen cuantas actuaciones fueran necesarias con objeto de que, tras los años transcurridos, y en caso de confirmarse la procedencia y necesidad del traslado de las paradas en cuestión, se acordase la nueva ubicación que resultara más idónea para los intereses generales y que su traslado sea efectuado sin nuevas demoras, evitando así los problemas de ruido, contaminación y molestias que la situación suponía para la comunidad escolar del CEIP ...”*.

Como respuesta a esta resolución, el Ayuntamiento nos remitió escrito del que se desprendía que lo relativo a las paradas de autobuses urbanos había quedado resuelto, no así las de transporte metropolitano, de cuyo contenido dimos cuenta a la persona promotora de la queja para que formulara alegaciones. Con ellas, y con objeto de determinar si, en definitiva, había quedado aceptada la citada Resolución nos dirigimos nuevamente a dicho organismo interesando que nos informara de los avances que se registraran en el traslado de las restantes líneas de transporte metropolitano de la calle afectada, exponiendo el plazo aproximado en que podría culminarse dicha actuación.

Desde entonces, esta Institución ha querido conocer la resolución que finalmente se adoptara, pero todas nuestras gestiones han resultado infructuosas, como hemos comentado anteriormente, por lo que para

esta Institución esa falta de respuesta significa, en definitiva, que no se ha aceptado nuestra resolución, pues desconocemos qué medidas finalmente ha adoptado el Ayuntamiento citado con aquella finalidad.

En materia urbanística suele ser la **preocupación por la seguridad de personas, entre ellas de personas menores**, y de bienes, el motivo de dirigirse en demanda de ayuda a esta Institución ante lo que consideran pasividad municipal en el ejercicio de sus competencias urbanísticas en materia de seguridad, salubridad y ornato público; en otros casos, el mal estado del acerado, la ausencia del mismo o de paso de peatones o su insuficiencia, **en zonas aledañas a servicios públicos como los centros escolares** o la carencia de suministros básicos como el domiciliario de agua potable en viviendas aisladas o en parcelaciones o urbanizaciones en suelo no urbanizable, son la causa de solicitud de intervención de esta Institución (quejas 21/6260, 21/6571, 21/6700, 21/7100, 20/4024, 20/4153 entre otras, aún en curso de tramitación).

#### 3.1.2.4 Derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado.

En materia de medioambiente y valorando su incidencia sobre las personas menores debemos reseñar aquellas quejas que denuncian **molestias por ruidos padecidas en el hogar familiar y procedentes de establecimientos hosteleros, de instalaciones deportivas, de vecinos incívicos o de prácticas ilícitas como el botellón**.

*La Defensoría actúa ante quejas por la ineficiente intervención de las Administraciones para evitar molestias por ruidos en el hogar familiar*

En todos estos supuestos existe una normativa muy precisa que regula estas actividades y establece condiciones en su ejercicio, incluyendo límites a los ruidos que pueden emitirse. También estipula claramente esta normativa cual es la autoridad competente para vigilar controlar y, en su caso, sancionar, el cumplimiento de estas regulaciones.

Es por ello, que las quejas recibidas en relación con las molestias derivadas de estas actividades son objeto de una tramitación estandarizada por parte de esta Institución que incluye la supervisión de la gestión realizada por las Administraciones competentes ante las denuncias y reclamaciones presentadas por particulares.

En el año 2021 han sido diversas las quejas tramitadas por estos motivos en las que pudimos apreciar una especial afección a los derechos de personas menores de edad.

A este respecto, nos parece oportuno comenzar reseñando la finalización de la **queja 17/5742**, tras una prolongada tramitación que se ha extendido por mas de tres años. En la misma se planteaban las molestias sufridas por una familia con menores a cargo en su domicilio como consecuencia de los ruidos, impactos y vibraciones procedentes de un parque de bolas ubicado en el primer piso de un bloque de viviendas.

Tras numerosas actuaciones ante el ayuntamiento competente, finalmente el mismo nos comunica haber ejecutado las oportunas labores inspectoras y sancionadoras para conseguir que el establecimiento adapte su actividad a las normas que regulan la misma, evitando así molestias indebidas a los vecinos del bloque.

Tampoco le va a la zaga en cuanto a dilaciones en su tramitación la **queja 17/3003**, remitida en su momento por un vecino de Sevilla que denunciaba las molestias que sufría su familia, en la que se incluían niños y personas con discapacidad, como consecuencia de las irregularidades de un establecimiento hostelero situado en los bajos de su vivienda.

Tras admitir a trámite la queja y después de numerosas actuaciones, esta Institución formuló a la Alcaldía-Presidentencia del Ayuntamiento de Sevilla Resolución **queja 17/3003** en la que, en síntesis, le recomendábamos que adoptase alguna de las medidas previstas en la ordenanza de protección contra el ruido para reducir la incidencia acústica del establecimiento hostelero objeto de queja.



Finalmente, el Ayuntamiento nos trasladó los informes emitidos por el Servicio de Ordenación de la Vía Pública y el Servicio de Protección Ambiental, Sección de Disciplina, reflejando las medidas adoptadas para dar respuesta a la Resolución formulada por esta Institución, que venían a suponer el cumplimiento de la misma.

Especialmente difíciles de resolver son las quejas en las que se denuncian **prácticas incívicas de vecinos** o colindantes, ya sea por poner la música o el televisor a elevado volumen; por dar gritos o golpes; por arrastre de muebles; por carreras o saltos; por practicar el bricolaje; o por la presencia de perros cuyos ladridos impiden el descanso.

Nuestras posibilidades de actuación en estos supuestos son muy limitadas y con frecuencia debemos reconducirlas al ámbito jurídico privado orientando a sus promotores para que traten de resolver los conflictos, bien utilizando la normativa de propiedad horizontal que regula convivencia en las comunidades de propietarios, o bien acudiendo a la jurisdicción ordinaria previo el debido asesoramiento legal.

Tal fue el caso de las quejas 20/8309 y 21/0442, que denunciaban, en un caso las molestias provocadas por un vecino especialmente ruidoso y agresivo, y en el otro los ruidos provenientes de un piso alquilado a estudiantes.

Donde sí pudimos realizar una intervención más efectiva fue en la **queja 21/1545**, en la que nos denunciaban las **molestias ocasionadas por los ocupantes de una vivienda** en Torremolinos que, además de otras prácticas incívicas, al haberles sido cortado el suministro de luz habían optado por poner un generador eléctrico que producía un elevado nivel de contaminación acústica.

Denunciaban los vecinos que venían soportando desde hacía ya 8 años los ruidos *"producidos por varios motores generadores de corriente"*, señalando que *"durante todo este tiempo hemos tenido que estar soportando la forma de vivir poco cívica de estas personas. Los motores-generadores de corriente producen tal ruido que nos está afectando a nuestra vida diaria, lo ponen a distintas horas del día incluso a veces hasta la medianoche, los niños no se concentran para estudiar y los adultos estamos con un estrés continuo sin poder relajarse ni en nuestra propia casa"*. Y añadían que: *"aparte del ruido hay basura generada por todos estos años. El garaje lo están utilizando para almacenar chatarra y a veces como taller para reparar coches y hacerles cambios de aceites que imagino que el aceite quemado lo tirarán de forma poco ecológica..."*

Las reclamaciones presentadas al ayuntamiento no habían dado fruto por lo que pedían nuestra intervención.

Tras diversas gestiones, el Ayuntamiento nos remitió un informe del que se desprendía que **no sólo el ruido era un problema grave, sino que incluso más grave era el asunto de la salubridad**, pues se hablaba en el propio informe de que la *"... persistencia de acumulación de la basura, enseres y otros residuos, (...) así como la falta de agua y luz, (...), provocan un grave problema de insalubridad"*.

También nos informaban que existían *"conexiones ilegales a la red de suministro de agua potable"* reseñando que *"las condiciones higiénico-sanitarias del edificio en general son muy deficientes, con acumulación de basuras y falta de limpieza"*, y que existía *"riesgo para los vecinos en el caso que fuese necesaria una evacuación por algún siniestro, debido a la colocación en pasillos y zonas comunes de frigoríficos, muebles, bolsas y otros enseres"*.

Según informaba el Ayuntamiento, se había acordado remitir desde la Delegación de Medio Ambiente y Sanidad, a la Delegación de Disciplina Urbanística: *"a fin de que requieran al titular del edificio, para iniciar los procedimientos que estimen oportunos que conduzcan al restablecimiento de las condiciones de salubridad"*.

Por todo ello, solicitamos del Ayuntamiento un nuevo informe para conocer el estado de tramitación del expediente administrativo de disciplina urbanística que, en su caso, se hubiera incoado y, de haberse practicado alguna medición respecto del ruido generado por el motor del generador eléctrico, rogábamos nos informase del resultado y de las medidas que se vayan a adoptar en el supuesto de obtenerse resultados desfavorables.

En respuesta, recibimos informe del Ayuntamiento, concretamente del área de disciplina urbanística, en el que se nos daba cuenta de que: *"se ha procedido a decretar orden de ejecución, para la limpieza de garaje y todas las zonas comunes a la entidad "...", como responsable del inmueble ... "*

Con posterioridad recibimos una comunicación del promotor de la queja en la que se nos informaba: *"que por fin el ayuntamiento ha tomado medidas para que se pongan los medios para solucionar el problema que llevábamos desde hace años, obligando al propietario del edificio ocupado a hacerse cargo de la situación..."*

También resultó efectiva nuestra intervención en la **queja 21/6958**, cuyo promotor, en representación de su comunidad de propietarios, denunciaba los ruidos generados por los inquilinos de una de las viviendas destinadas al alquiler turístico en la que era habitual la realización de fiestas.

Según decía el escrito de queja *"Esta actividad está afectando gravemente a la salud de nuestros menores, concretamente yo soy padre de dos niños de 7 y 11 años, los cuales no pueden conciliar el sueño y se están viendo perjudicados escolarmente además de los trastornos que estamos empezando a observar"*.

Asimismo, nos indicaba que el Ayuntamiento *"tiene constancia y nos indica que denunciemos por la vía civil al propietario"*.

En relación con estos hechos entendíamos que eran susceptibles de ser tratados por la vía civil, estrictamente privada, sin embargo, estos mismos hechos también podían ser susceptibles de intervención administrativa en caso de estar tipificados como infracción en las ordenanzas municipales de convivencia y/o seguridad ciudadana, o en la de protección contra el ruido.

Por ello admitimos a trámite la queja y solicitamos la colaboración del Ayuntamiento para conocer si había desplegado actividad inspectora alguna en relación con los hechos denunciados.

Entendíamos que debía producirse alguna actividad del Ayuntamiento, a través de la policía local esencialmente, que pudiera comprobar si los actos denunciados podrían suponer la alteración de la convivencia, el descanso o que excediera de los usos sociales locales. Y, en su caso, si podría dar lugar a la incoación de algún expediente administrativo.

En su respuesta, el Ayuntamiento nos trasladó informe con el que nos daba cuenta de las actuaciones policiales llevadas a cabo ante las denuncias recibidas y las gestiones desde Urbanismo, donde no habrían visto circunstancias para intervenir desde el punto de vista de las competencias legales de los municipios, al estimarse puramente vecinal y dentro del ámbito de la Ley de Propiedad Horizontal.

Asimismo, nos informaba de que se había dado cuenta de ello a la Consejería competente en materia de turismo en la Junta de Andalucía.

No obstante, también nos anunciaban que desde el Ayuntamiento se estaba entonces llevando a cabo la elaboración de una ordenanza sobre la convivencia ciudadana cuya tramitación se encontraba próxima a su aprobación en Pleno municipal, en la que entre otras cuestiones *"está previsto en su art. 5 prohibir conductas que perturben la convivencia ciudadana, con fiestas particulares entre otros"*.

### 3.1.2.5 Derecho a la protección en el seno familiar

#### 3.1.2.5.4 Familia numerosa

...

En relación a los perjuicios de estos retrasos hemos de aludir a los argumentos que nos expuso en la queja 21/3828 la Asociación de Familias Numerosas de Málaga señalando, entre otros, la imposibilidad de alegar la condición de familia numerosa como mérito para la matriculación en centros educativos y aplicar las consecuentes reducciones en tasas y precios públicos, la reducción prevista en la cuota del impuesto de bienes inmuebles; el pago adelantado de la deducción en el IRPF y, muy significativamente, las dificultades para tramitar el bono social eléctrico por parte de las empresas suministradoras.

Respecto de esta última cuestión esta Institución viene realizando gestiones ante las principales empresas comercializadoras de energía eléctrica con la finalidad de que estudien una posible flexibilización en la aplicación de lo dispuesto en la normativa reguladora del bono social.

*La Defensoría viene realizando gestiones ante las principales empresas comercializadoras de energía eléctrica para que apliquen el bono social estando en tramitación la renovación del título de familia numerosa*

Así, hemos sugerido en primer lugar la posibilidad de conceder el bono social de forma condicionada, de manera que baste con presentar la solicitud de renovación del título de familia numerosa para su concesión, sin perjuicio de que sea obligatorio acreditar en el plazo que se determine que se ha producido la renovación del título aportando copia del mismo. En aquellos casos en que no se acreditara la posesión del título en el plazo fijado, se podría exigir el pago de las cantidades percibidas indebidamente, cargándolas en las facturas que se girasen con posterioridad.

De no aceptarse esta posibilidad de reconocimiento anticipado del título, hemos señalado que podría plantearse como segunda alternativa el otorgamiento de efectos retroactivos a la concesión del bono social tras acreditarse la renovación del título de familia numerosa, de modo que se procediera a la devolución de las cantidades no bonificadas durante el periodo transcurrido entre la fecha de vigencia del título de familia numerosa y la fecha de efectividad del bono social.

Tal iniciativa ha sido acogida por el Defensor del Pueblo estatal que nos ha comunicado que ha iniciado actuaciones ante la Secretaría de Estado de Energía en relación con la petición trasladada desde esta Institución para que se valore una posible modificación de la normativa reguladora del bono social, de manera que se ofrezcan soluciones a los casos en que no es posible acreditar en plazo la condición de familia numerosa.

...

### 3.1.2.6 Derecho a recibir protección de los poderes públicos

#### 3.1.2.6.1 Denuncias a la Defensoría de la situación de riesgo de menores de edad

...

**Uno de los principales motivos de denuncia reside en la ausencia de cobertura de las necesidades básicas de los menores por parte de su familia**, tal como en la queja 20/7218, en el que nuestro interlocutor relataba las vicisitudes de una pareja joven con un bebé, sin medios económicos para atender sus necesidades más elementales, tal como agua corriente u otros suministros básicos, por lo cual resultaba evidente que el menor se encontraba en situación de riesgo. De igual tenor era la queja 21/1926 en la que se relataba la situación de tres hermanos, de muy corta edad, que residían con sus padres en una vivienda ocupada, sin suministro de agua ni electricidad.

Tras interesarnos por su situación ante el Área de servicios sociales de la Diputación Provincial, pasado un tiempo recibimos un informe que relataba la intervención realizada con el núcleo familiar, facilitando a la madre ayudas destinadas a una mejor integración en el mercado laboral y paliar sus carencias económicas. En cuanto a los menores se venía efectuando un seguimiento de su situación, una vez que pudieron acreditar su correcta atención sanitaria y la asistencia regular a los centros educativos en los que estaban matriculados.

Otro asunto similar nos fue planteado en la queja 21/0853, en la que la persona denunciante relataba que el sobrino de su pareja vivía, a su juicio, en un ambiente insano, sin las condiciones de higiene y limpieza idóneas para alojar a un niño de corta edad. En este caso el informe que recibimos de los servicios sociales de la localidad, elaborado tras realizar una visita al domicilio familiar y entrevistar a la familia, no pudo corroborar tales indicadores de riesgo, a pesar de lo cual se nos anunció la intención de continuar con una labor de seguimiento de la evolución del menor.

...



### 3.1.2.6.2 Supervisión de las actuaciones de los Servicios Sociales Comunitarios

...

**En otras ocasiones las quejas que recibimos vienen a censurar la insuficiencia de recursos y prestaciones de que disponen las Administraciones Públicas para paliar el contexto que propicia la situación de riesgo de menores de edad:** prestaciones para paliar la carencia de vivienda adecuada; escasez de ayudas económicas para solventar problemas puntuales o ayudas para superar una situación de crisis en la economía familiar.

Así en la [queja 21/2730](#), la persona interesada intercedía en favor de una familia de Puerto Real, con cinco hijos menores de edad a su cargo, que perdió su vivienda por un incendio. Después de siete meses seguían alojados en un albergue de transeúntes y aún no disponían de una vivienda social en régimen de alquiler.

Tras incoar un expediente para interesarnos por la situación de esta familia y, de modo especial, de los menores afectados, solicitamos la colaboración de los servicios sociales del Ayuntamiento del Puerto de Santa María. A tales efectos el Ayuntamiento nos aportó detalles de la solución habitacional lograda para atender las necesidades de la familia, como medida transitoria y provisional en tanto pudieran acceder a una vivienda social de promoción pública adecuada a sus necesidades. También expuso el Ayuntamiento otras intervenciones de los servicios sociales orientadas a solventar sus carencias, así como su conflictiva relación con la vecindad, obteniendo escasos resultados con esta intervención por la escasa adherencia de esta familia a las indicaciones y orientación ofrecida desde los servicios sociales.

Otro supuesto similar se da en la queja 21/6748 en la que una madre nos exponía la precaria situación en la que se encontraba, agravada por tener a su cargo un hijo autista. Nos decía que atravesaba graves problemas económicos y que las deudas acumuladas habían hecho que se quedara sin vivienda, tras lo cual y ante la ausencia de ayudas sociales incluso se había visto obligada a dormir en la calle. Al momento de contactar con nosotros ocupaba de forma irregular una vivienda en Las Gabias (Granada) y por ello solicitaba ayuda de esta Defensoría para superar la precaria situación en que se ambos se encontraban.

Toda vez que el Ayuntamiento en cuestión desconocía su situación orientamos a la interesada para que acudiera a los servicios sociales de dicha localidad para exponer su situación y solicitar ayuda. Le indicamos que tras evaluar su estado los servicios sociales elaborarían un programa de intervención que englobaría las actuaciones que podría realizar de forma directa el Ayuntamiento con sus propios recursos, y también otras ayudas que de forma coordinada podrían facilitarle contando con la colaboración de otras Administraciones Públicas.

...

### 3.1.2.10 Derecho al juego y a disfrutar momentos de ocio

#### 3.1.2.10.2 Otras actividades de ocio

**Las personas jóvenes suelen reunirse y pasar ratos de ocio en lugares de acceso público, especialmente en parques u otros espacios similares, resultando frecuente que cuando las concentraciones de jóvenes son muy numerosas se provoquen molestias a la vecindad,** las cuales en ocasiones dan lugar a quejas ante esta Institución.

*Es necesario compatibilizar el ocio de los jóvenes en las vías públicas con el derecho al descanso de la vecindad*

En relación con esta problemática tramitamos las quejas 20/6582 y 20/6595 en la que los familiares de unos jóvenes se mostraban disconformes con las propuestas de sanción que el Ayuntamiento de San Juan de Aznalfarache les había comunicado. Ambas familias nos decían que los hechos por los que se les acusaba se circunscribían al consumo de bebidas en la vía pública, recogidos en la Ley 7/2006, de 24 de octubre, sobre potestades administrativas en

materia de determinadas actividades de ocio en los espacios abiertos de los municipios de Andalucía. Y a este respecto negaban que los hechos fuesen ciertos, consideraban que la conducta de sus respectivos hijos no merecía reproche alguno y se lamentaban de irregularidades de procedimiento cometidas por la corporación local al dar trámite al respectivo expediente administrativo sancionador.

En este caso, el informe emitido por la administración local argumentaba sucintamente lo siguiente:

- El procedimiento sancionador se inició a raíz de la denuncia que cumplimentaron agentes de la Policía Local que intervinieron tras detectar una concentración de personas consumiendo bebidas alcohólicas y alterando la normal convivencia y descanso de las personas residentes en las inmediaciones de la zona en la que ocurrieron los hechos, tratándose de un parque de acceso público pero que en esos momentos estaba cerrado, fuera del horario permitido.

En el citado expediente sancionador se efectuó una propuesta de sanción de 300 euros -la máxima establecida para infracciones leves en la Ley 7/2006- porque se tuvo en cuenta la circunstancia agravante de ocurrir los hechos en plena pandemia por COVID-19; suceder en un parque cerrado, fuera del horario permitido; y porque ocurrieron disturbios al arrojar algunas personas piedras al guarda que pretendía cerrar la cancela del parque.

- En la comunicación del inicio del expediente sancionador se informó a la persona acusada del derecho a reconocerse culpable de la infracción, lo cual implicaría un descuento del 25% sobre el montante de la sanción, y también del derecho a realizar el pago de la sanción de forma anticipada, con otro descuento del 25%, acumulativo al anterior. También se dio un plazo de 15 días para presentar alegaciones.

- Las alegaciones aportadas no desvirtuaron lo manifestado por los agentes en su boletín de denuncia por lo que resultaba procede imponer la mencionada sanción.

Una vez analizado el caso comunicamos a las familias afectadas que desde el punto de vista formal el procedimiento administrativo sancionador fue tramitado de forma correcta, de tal modo que la propuesta de sanción resultaba congruente con la conducta denunciada, tal como venía recogida en el atestado de la policía municipal, siendo así que lo manifestado por los agentes de policía en su denuncia tiene presunción de veracidad. Y a este respecto señalamos que de acuerdo con lo establecido en el artículo 77.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquéllos harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario.

*Las observaciones del Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas son muy restrictivas en relación con la participación de menores en festejos o actividades relacionadas con la tauromaquia*

Y en cuanto a su discrepancia con los medios probatorios que constaban en el expediente y que habían motivado la propuesta y posterior sanción, que se resumían en las testificales recabadas por los agentes en el momento de ocurrir los hechos y en las declaraciones de las personas identificadas como autoras de los mismos, es cierto que podría debatirse si efectivamente llegaban a desvirtuar la presunción de inocencia, pero esta discrepancia, totalmente legítima, habría de ser resuelta, en su caso, por las vías previstas en derecho, esto es, planteando los recursos administrativos o judiciales que fueran posibles contra la resolución sancionadora.

**Otra de las cuestiones que abordamos durante el año estuvo relacionada con la participación de menores en festejos o actividades relacionadas con la tauromaquia.** Así en la queja 20/6399 el interesado relataba cómo en ejercicio del derecho de petición reconocido en la Constitución había presentado una solicitud para que las ordenanzas municipales de Lora del Río incluyeran restricciones a la participación de menores en espectáculos taurinos, en congruencia con las conclusiones del Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, sin que hubiera tenido ninguna respuesta, a pesar de haber reiterado dicha petición en distintas ocasiones.

En su escrito de queja el interesado aludía al deber legal de respuesta a su petición por parte del Ayuntamiento y por ello solicitaba la intervención de esta Defensoría.

Por ello, instamos a dicho Ayuntamiento para que resolviera sin añadir mayor dilación la solicitud presentada por el interesado y cuya tramitación excedía el plazo de respuesta previsto en la normativa (derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 29 de la Constitución Española y regulado en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, que establece plazos de respuesta en sus artículos 9 a 11).

También en la queja 21/3046 la persona interesada mostraba su disconformidad con la reglamentación sobre escuelas taurinas, en cuya modificación venía trabajando la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Interior.

Manifestaba el interesado que dicha reglamentación vulnera las resoluciones del Comité de los Derechos del Niño en materia de tauromaquia, en aplicación de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.

Al analizar la queja hubimos de remarcar que la controversia que se sometía a nuestra consideración nos era trasladada desde la perspectiva de la protección de menor y no desde la relativa a la defensa del medio ambiente animal. Es por ello que nos centramos en la reciente legislación nacional sobre protección de los derechos de los menores (Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia; y Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, también de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia) en las que no se establece ninguna prohibición expresa de acceso o participación de menores a festejos taurinos, tratándose de una cuestión de hondo calado en nuestro país, dada la asentada tradición cultural relativa a la tauromaquia, muy enraizada en la población con una elevada participación popular.

También remarcamos que los espectáculos taurinos en Andalucía se rigen por normativa estatal, constituida por la Ley 10/1991, de 4 de abril, sobre Potestades Administrativas en materia de espectáculos taurinos, desarrollada por el Real Decreto 145/1996, de 2 de febrero, que aprueba el Reglamento de Espectáculos Taurinos, todo ello sin perjuicio de las competencias que corresponden a la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de espectáculos públicos, siendo así que en esta normativa no se establece ninguna limitación por edad, solo una referencia a la necesaria autorización paterna para participar en las actividades de las escuelas taurinas.

*Andalucía regula de forma más limitada que el resto de España la asistencia y participación de menores en espectáculos taurinos*

La Ley estatal se dictó al amparo de las competencias exclusivas del Estado recogidas en la Constitución en materia de orden público (artículo 149.1.29.ª de la Constitución) y para el fomento de la cultura (149.2 de la Constitución). Por su parte, la Comunidad Autónoma de Andalucía, en ejercicio de sus competencias exclusivas en materia de espectáculos públicos, aprobó la Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de Andalucía.

En desarrollo de esta Ley, y por tratarse de un espectáculo público, el Gobierno de Andalucía aprobó el Decreto 68/2006, de 21 de marzo, que establece el Reglamento Taurino de Andalucía, que en su artículo 9 prohíbe la participación (que no la mera asistencia como espectador) de menores de 16 años en la suelta de reses en plazas anexas a restaurantes o similares. Con anterioridad ya aprobó el Decreto 112/2001, de 8 de mayo, sobre escuelas taurinas, en el

que se establece que los alumnos deben tener como mínimo 12 años cumplidos.

Así pues, resaltamos como **la Comunidad Autónoma de Andalucía ha venido a regular de forma más limitada que en el resto del Estado la asistencia y participación de menores a espectáculos taurinos**, debiendo remarcarse también que en el procedimiento de elaboración del Reglamento Taurino de Andalucía se cumplió con lo establecido en la moción 7-04/M-000009, aprobada por el Parlamento de Andalucía en noviembre de 2004, relativa a política en materia de espectáculos públicos y legislación taurina, en cuya virtud se abrió por parte de la Administración de la Junta de Andalucía un amplio

proceso de recepción de propuestas, ideas y sugerencias de asociaciones y entidades representativas de distintos sectores profesionales, empresariales y también de la afición taurina de cara a la elaboración del citado reglamento.

Sea como fuere, lo expuesto hasta ahora no ha de ser obstáculo para que, desde nuestra obligada perspectiva de Defensoría de la Infancia y Adolescencia resaltemos la importancia de la labor del Comité de los Derechos del Niño como órgano supervisor de la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño por sus Estados Partes. Aunque en principio las observaciones y recomendaciones emitidas por el Comité no son expresamente vinculantes, sí tienen un importante valor para orientar la interpretación que se haya de dar a los preceptos de la Convención, ejerciendo de impulso a las políticas públicas de los Estados Partes para que actúen en congruencia con tales postulados.

Ahora bien, tampoco podemos dejar de lado que el cumplimiento de las observaciones del Comité en esta materia no solo vinculan a la Comunidad Autónoma de Andalucía sino a todo el Estado, y que la legislación nacional no establece ninguna limitación por razón de edad, ni en la legislación sectorial sobre espectáculos públicos ni en la legislación sobre protección de menores, siendo así que actualmente existe en Andalucía normativa reglamentaria que garantiza, aunque de forma parcial y limitada la protección del menor, sin llegar a una prohibición absoluta.

Por tanto, **consideramos razonable el criterio que sobre esta cuestión viene aplicando el Gobierno autonómico que considera, por un criterio de oportunidad, que en estos momentos no resulta aconsejable acometer para el ámbito territorial andaluz modificaciones normativas extremas, ello sin cerrar la posibilidad de que conforme fuese evolucionando la sensibilidad social se pudiese contemplar prohibiciones en congruencia con las observaciones realizadas por el Comité de los Derechos del Niño en materia de espectáculos taurinos.** Dicho lo cual, estaremos atentos a la evolución de la regulación de esta materia, en beneficio siempre del interés superior del menor, como corresponde al deber de protección de esta Institución.

### 3.1.2.11 Derecho al Deporte

...

**Otro de los problemas que suelen tener reflejo en quejas remitidas a esta Defensoría guarda relación con las molestias, normalmente por ruidos, que causa a la vecindad determinada actividad deportiva en la que participan menores de edad.** De este modo en la [queja 21/5677](#), se nos hacía partícipes de las quejas vecinales relativas a unas instalaciones deportivas próximas a zonas residenciales en la ciudad de Granada, fundamentalmente referidas al horario de actividades y la limpieza del recinto y zonas aledañas.

En relación a esta queja el Ayuntamiento nos respondió que el horario de uso de la instalación era similar al del resto de instalaciones de parques y jardines, que es de 8 a 23 horas, siendo así que con ese horario se procura lograr el máximo uso a estas instalaciones deportivas, que ofrecen una alternativa de ocio muy necesaria para la población infantil y juvenil, a la par que se impide su uso en la franja diaria para la que se establece una mayor protección frente al ruido, que es la nocturna, entendiéndose como tal la comprendida entre las 23 a 7 horas. Este horario de máxima protección es el establecido en la generalidad de la normativa (Ley 37/2003, del Ruido; Real Decreto 1367/2007, que la desarrolla; Decreto 6/2012 que aprueba el Reglamento de Protección contra la Contaminación Acústica en Andalucía; Ordenanza Municipal de Protección del Medio Ambiente Acústico en Granada y Ordenanza para fomentar la Convivencia de Granada).

Por otro lado, en lo relativo a los problemas de limpieza aludidos en la queja, el Ayuntamiento indicaba que era frecuente que en la zona se produjeran concentraciones de personas con objeto de la práctica de deporte, en su mayoría jóvenes. Tanto la instalación como las calles que la rodean eran objeto de limpieza conforme a los protocolos ordinarios, a lo cual se unía, sin una frecuencia concreta, actividades de limpieza puntuales cuando los servicios municipales detectaban la necesidad, mediante brigadas de limpieza viaria, hidrolimpiadoras, barredoras tanto de aceras como de calzadas, baldeadoras etc., todo

ello sin perjuicio de que la comunidad vecinal pudiera poner en conocimiento de los servicios de limpieza la necesidad de una intervención puntual.

Tras analizar la información relativa al caso, apreciamos la voluntad del Ayuntamiento de ofrecer las argumentaciones necesarias ante las peticiones recogidas en la queja. Así mismo, hubimos de resaltar una actitud colaboradora de los servicios municipales para regular el régimen de uso de las instalaciones, así como para ofrecer el cuidado y mantenimiento adecuados, lo cual contribuye a aunar el correcto aprovechamiento de la instalación deportiva y que esta resulte compatible con las condiciones de vida del vecindario colindante.

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

En relación con este apartado y con referencia al servicio de suministro eléctrico, debemos reseñar de modo especial las quejas recibidas como consecuencia de **cortes de luz que afectan a familias con menores a cargo**.

Los perjuicios que de un corte de suministro se derivan para la vida cotidiana de cualquier familia, se agravan cuando existen menores en la vivienda, especialmente si son de corta edad. La vivencia por los menores de una situación de falta de un suministro tan esencial como es la luz, suele ser bastante traumática no solo por las molestias derivadas de carecer de energía para cuestiones esenciales como calentar y enfriar la casa, disponer de agua caliente o poder cocinar, sino sobre todo por que les genera una sensación de angustia, impotencia y desvalimiento ante la situación creada.

*La vivencia por los menores de una situación de falta de un suministro tan esencial como es la luz suele ser bastante traumática*

No es de extrañar que en las quejas recibidas por este motivo se detecte un plus de enfado y ansiedad por parte de sus promotores, que acuden a nosotros con desesperación tras ver fracasadas sus gestiones para tratar de solventar el problema.

Entre las quejas tramitadas en 2021 por este motivo podemos reseñar la queja 21/3012 en la que la madre de dos menores nos trasladaba su **sensación de impotencia tras encontrarse con un corte de suministro sin aviso previo** y comprobar que se había producido una interrupción del suministro por parte de la empresa suministradora sin que le constase la existencia de impago alguno de facturas previas. La imposibilidad de atender a las necesidades básicas de sus hijos le había llevado a trasladarse a casa de sus padres hasta tanto se solucionaba el problema.

Realizadas las oportunas gestiones con Endesa pudimos conocer que el corte era consecuencia del impago de unas facturas giradas como consecuencia de un expediente de anomalía anterior. La empresa exigía el pago de dichas facturas para la reconexión del suministro y ofrecía un fraccionamiento atendiendo a la precaria situación económica de la promotora de la queja.

Trasladados estos extremos a la interesada mostró su total disconformidad con la supuesta manipulación del contador, denunciando no haber sido informada de la presunta anomalía, aunque se manifestó dispuesta a pagar las facturas reclamadas ante la imperiosa necesidad de recuperar el suministro cortado.

Tras diversas vicisitudes por problemas con el fraccionamiento prometido, el suministro fue repuesto. La interesada presentó las oportunas reclamaciones ante la Consejería competente en materia de industria por su disconformidad con el expediente de anomalía.

En la queja 21/3813 una madre nos relataba lo siguiente: *“ayer a medianoche me levanto y veo que no tengo luz, cuando me levanto para ir a trabajar me doy cuenta de que soy yo sola la que no tengo luz. Llamo por teléfono a Endesa y me cuesta la vida ponerme en contacto con alguien que me de una explicación. Después de muchos intentos (...) me quedo atónita cuando me dice que algún vecino habrá dado su contrato de baja y al procesarlo en el ordenador se han equivocado y han marcado el mío, que tengo que hacer el enganche de nuevo que me cuesta 80 euros si quiero luz y además que tardan entre 5 y 7 días en darme el suministro. Todo esto con las niñas sin poder desayunar se han tenido que ir al colegio se me ha estropeado*



*todo lo que tenía en el congelador y me he tenido que ir a casa de un familiar (madre) a vivir mientras. Yo me pregunto cómo puede pasar esto y estar tan desamparada totalmente (...) Por favor como reclamo yo el daño material y sobre todo el perjuicio de tenerme que trasladar a otra casa con mis hijas menores y aguantarme con todo esto."*

Según pudo conocer después, el contrato había sido dado de baja varios meses antes de que se produjera el corte de suministro. La interesada señalaba que no se había percatado de que no llegaban las facturas porque también tenía contratado el gas con Endesa y el pago estaba domiciliado en cuenta, gestionándose la facturación por Internet.

La interesada había solicitado un nuevo alta, pero le habían indicado que se tardaría entre 5 y 7 días en hacerlo efectivo y le habían cobrado 96,80 euros en concepto de gastos por la reconexión. Ante esta situación, se veía obligada a seguir viviendo fuera de su domicilio. Había presentado una reclamación por los daños y perjuicios sufridos y reclamado la devolución del importe satisfecho por la reconexión.

Tras nuestra intervención Endesa se comprometió a devolver las cantidades cobradas por la reposición del suministro y atender la petición de indemnización por daños, lo que nos llevó a considerar que el problema estaba en vías de ser solucionado. Sin embargo, un escrito posterior de la interesada nos ha llevado a retomar nuestras actuaciones al conocer que poco tiempo después le pasaron al cobro, de una vez y sin previo aviso, varias facturas atrasadas. Como no podía hacerse cargo de un importe tan elevado, al contar solo con su nómina y tener a su cargo dos hijas, ordenó la devolución de todas las facturas menos dos para poder aplazar el resto.

Unos días después le vuelven a cortar la luz por impago sin previo aviso. Al entrar en la aplicación de Endesa le aparecía que debía facturas del contrato anterior que fue dado de baja y que tenía un plazo de 90 días para pagar. Plazo que ni siquiera había transcurrido, por lo que no entendía que le cortaran el suministro si aún estaba en plazo para pagar.

Tras varios intentos infructuosos de encontrar solución a través del teléfono de atención al cliente de Endesa, tuvo que recurrir a la ayuda de familiares a fin de reunir el dinero necesario y poder obtener la restitución del suministro.

Respecto a la reclamación por daños y la solicitud de devolución del importe abonado por la reconexión anterior del suministro, nos informaba que Endesa le había respondido ofreciéndole un pago de 80 euros. Oferta que había rechazado ya que con esa cantidad ni siquiera cubría los costes de reconexión.

Hemos pedido nueva información a Endesa y estamos pendientes de recibir la misma.

En la queja 21/7135 una madre indignada nos contaba que había sufrido un **corte de suministro sin previo aviso y contando con bono social por discapacidad de su marido**.

Según explicaba llevaba desde el mes de diciembre de 2020 reclamando por falta de facturación eléctrica y posteriormente por recibir facturas indicando que el consumo era de 0 Kwh. En todo momento le indicaron que no se preocupara que todo estaba correcto. Finalmente, tras acudir presencialmente a una oficina de Endesa, le indican que la facturación era correcta pero que existía una anomalía, abriéndose nueva reclamación por una posible avería en el contador y que un técnico acudiría a revisar la instalación.

Pocos días después sin mas aviso, se produce el corte en el suministro. Tras muchas reclamaciones telefónicas le indican que no ven incidencia en su suministro pero que, bajo coste de 82€, le envían a un técnico para que lo revise. Asume el coste, pensando que es una avería en su instalación, y cuando baja al cuadro de contadores observa que el contador está precintado con una pegatina amarilla indicando que *"se ha detectado una manipulación eléctrica que implica la supresión del suministro"*.

Tras numerosas llamadas para reclamar por lo ocurrido le indican que existe una manipulación del contador por doble acometida y que debe solucionarlo contratando a un electricista para poder darle servicio. La interesada se mostraba asombrada pues no le habían notificado nada pese a llevar meses reclamando. Presenta una reclamación en una oficina de Endesa pero le indican igual, que debe arreglar la manipulación para darle servicio.

Tras acudir al Servicio de Industria, Energía y Minas logra que se produzca la reposición del suministro. Mientras tanto recibe de Endesa un email indicándole que tiene un expediente por manipulación del contador, que debe de solucionar y le envían una declaración jurada, para que se la reenvíe rellena con la reparación y su firma, para así darle servicio. Añade que no le indican qué tipo o cantidades de multa tendrá que pagar por algo que no ha realizado y que no se entiende tras sus múltiples reclamaciones.

Concluye su queja señalando: *“Quiero hacer constar el daño moral y psicológico que estamos pasando mi familia y yo, a parte del gasto adicional por la pérdida de alimentos del frigorífico, de no poder cocinar en casa, de tener que ir cada día a casa de nuestros familiares ya sea para trabajar, estudiar, ducharse, lavar..el día a día de una familia cualquiera, que nos han quitado de golpe y porrazo esta compañía y sus formas de actuar tan vejatorias. Me siento como si me hubieran entrado en casa a robarme lo mas preciado que tengo que es mi tranquilidad del hogar y a desestabilizar a mi familia.”*

Actualmente estamos pendientes de recibir el informe que hemos interesado a Endesa para conocer su versión de lo ocurrido.

*Recibimos numerosas quejas por los cortes de luz en determinados barrios de Andalucía por enganches ilegales*

**Lo normal es que las quejas que recibamos relacionadas con expedientes de anomalía sean remitidas por personas que niegan haber cometido fraude alguno y claman por su inocencia.** Sin embargo, no siempre ocurre así. En la queja 21/4034, su promotor reconocía haberse enganchado ilegalmente al suministro eléctrico, aduciendo para justificar su actuación la precariedad de la situación económica familiar con un hijo menor a cargo y ambos progenitores en desempleo, solicitando nuestra ayuda para conseguir que la deuda resultante de la refacturación realizada por la Compañía eléctrica le fuese prorrateada para poder pagarla y evitar el corte de suministro.

Trasladado el caso a Endesa, la compañía nos ha comunicado que aceptan realizar un fraccionamiento del pago acorde a la situación económica de los interesados.

No podemos dejar de reseñar aquí que siguen siendo muy numerosas las quejas que se reciben denunciando los **cortes de luz que se producen en determinadas localidades y barrios de Andalucía**, por incidencias con el suministro que la compañía suministradora achaca a enganches ilegales relacionados con plantaciones ilícitas de marihuana.

Esta situación, que se extiende cada vez a más zonas de Andalucía y no parece encontrar una solución efectiva pese a las medidas adoptadas por las administraciones competentes y la compañía suministradora, afecta de forma muy directa a los derechos de las personas que viven en estas zonas y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico, perjudicando especialmente a los menores de edad que ven gravemente afectada su vida cotidiana y el ejercicio de sus derechos mas fundamentales por la privación de este suministro tan esencial.

Llevamos años destacando esta problemática en nuestros Informes Anuales, denunciando la inaceptable vulneración de derechos que se deriva de la misma y reclamando soluciones efectivas.

*Reclamamos soluciones efectivas que eviten cortes de luz para quienes cumplen fielmente con sus obligaciones*

Este año, lamentablemente, debemos retomar nuestras denuncias y reclamaciones, reseñando cómo se ha agravado el problema y exponiendo las actuaciones realizadas desde la Institución, que tratan de ofrecer propuestas para encontrar soluciones efectivas a una realidad cada vez más enquistada en nuestra sociedad.

En el apartado correspondiente a la materia de consumo que consta en el Informe del Defensor del Pueblo andaluz 2021, se detallan estas actuaciones, que pueden igualmente consultarse a través del siguiente [enlace](#).

También debemos reseñar en este apartado las quejas recibidas por **problemas al dar de alta un nuevo suministro** cuando tal situación afecta de modo especial a familias con menores a cargo.

Tal fue el caso en la queja 21/6917, en la que una familia, con dos menores a cargo y con la mujer en avanzado estado de gestación, nos contaba que les habían adjudicado en alquiler una vivienda de la Junta de Andalucía. Cuando se trasladan a la misma se encuentran con que tiene suministro de luz, pese a lo cual deciden hacer las gestiones necesarias para poner el suministro a su nombre. Tras contactar con Endesa les indican que no se podía grabar la solicitud de cambio de titularidad al existir otra solicitud de baja aún en tramitación, pero que en el momento que se hiciera efectiva podrían contratar y al día siguiente tendrían luz.

Pese a ello, unos días después, de madrugada, les cortaron el suministro. Al llamar para reclamar por lo ocurrido les dicen que deben hacer de nuevo la contratación y que la reconexión del suministro puede tardar hasta 7 días. Ante la difícil situación que afrontan al tener que permanecer en la vivienda sin suministro eléctrico en pleno invierno solicitan una intervención urgente de la Institución.

Tras realizar una gestión telefónica con Endesa nos comunican desde la Compañía que se va a proceder a la reconexión del suministro.

En la queja 21/0916 era un bloque entero de nueva construcción el que se encontraba desde hacía cinco meses sin poder dar de alta el suministro de luz por problemas en la gestión con Endesa. Al parecer varias familias, con menores y mayores incluidos, se habían mudado ya al edificio y con grandes dificultades trataban de solventar su día a día con la luz de obra que aún no había sido desconectada por la Compañía. Finalmente se consiguió resolver el alta en el suministro.

Por su parte, en la [queja 21/0288](#) una familia nos planteaba el grave problema que le generaba el no poder mudarse a su nueva vivienda por existir un conflicto con Endesa respecto de los costes que debían asumir por el traslado de la línea eléctrica desde un poste de madera hasta la fachada de la nueva vivienda. Nos decía el promotor de la queja *"tengo dos niños pequeños, un niño de seis años y una niña de nueve meses y en la vivienda que vivimos no está en condiciones óptimas para mis hijos. Estamos deseando de irnos a nuestra casa nueva, pero por culpa de e-distribución no nos podemos mudar, mi familia y yo le pedimos que nos ayude a solventar este problema"*.

Finalmente el problema pudo ser solventado y la familia pudo mudarse a su nueva vivienda.

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.

Especialmente significativa nos parece la [queja 21/2571](#) que nos remitía una mujer con una discapacidad del 65% y cuatro hijos menores a cargo, que temía ser objeto de un **corte en el suministro de agua** por impago de varias facturas.

Según nos contaba se encontraba residiendo en una vivienda que le había sido cedida a su muerte por una persona mayor a la que había cuidado.

Las facturas de agua llegaban a nombre del fallecido, ya que figuraba como titular del contrato, y eran de importe muy elevado porque en dicho contrato únicamente constaba una persona empadronada en la vivienda y no las que realmente residían en la misma, lo que le impedía beneficiarse del sistema de tarificación por habitante implantado por la empresa de aguas Emasesa. Los escasos ingresos de la mujer le impedían afrontar el pago de esta deuda y temía un inminente corte de suministro.

Para solventar este problema y acogerse a la tarifa social aprobada por Emasesa había solicitado el cambio de titularidad del contrato de suministro, pero le había sido denegado por no poder aportar ningún documento que acreditase el derecho de disponibilidad de la vivienda. Además existía otro problema para ser beneficiaria de la tarifa social, al constar una deuda pendiente a su nombre por impago de facturas que, según indicaba, se debían a no haber dado de baja el contrato de suministro que tenía en la vivienda donde residía antes de trasladarse a esta.

Finalmente, tras nuestra intervención, el problema pudo solventarse y la interesada se convirtió en beneficiaria de la tarifa social con el contrato a su nombre, al aceptar Emasesa el documento emitido por los servicios sociales acreditando la situación de precariedad habitacional de la familia como documento válido para justificar el derecho de disponibilidad de la vivienda y tras llegar a un acuerdo para el pago fraccionado de la deuda preexistente.

Otro supuesto que guarda similitud con el relatado es el planteado en la queja 21/6619, remitida por una mujer con una hija a cargo que nos relataba que, tras perder su vivienda por no poder pagar la hipoteca, había pasado a residir en otro piso del mismo inmueble con el acuerdo del resto de vecinos, pues temían que pudieran acceder personas conflictivas ya que la vivienda llevaba muchos años cerrada tras el fallecimiento de su propietaria.

El bloque contaba con un contador comunitario y la interesada venía pagando las facturas de agua que correspondían a la vivienda que ocupaba. En una reunión se acuerda por la comunidad de propietarios proceder a la instalación de contadores individuales de suministro de agua, lo que obligaba a cada propietario a pagar unas cuotas que no eran muy elevadas al haberse acogido al denominado "Plan 5" que ofrecía la empresa de aguas (Emasesa) para financiar las obras.

La interesada se mostraba de acuerdo con esta decisión y asumía el pago de la cuota que le correspondía por su vivienda. Sin embargo, cuando llega el momento de hacer efectivo el reparto de las cuotas surge el problema, ya que Emasesa no acepta incluir a la interesada en el Plan 5 porque no puede acreditar el derecho de disponibilidad de la vivienda, requisito que resulta indispensable para aprobar el plan de financiación.

La interesada no podía asumir con sus escasos recursos el pago de la cuota completa correspondiente a su vivienda sin las ayudas del plan de financiación.

Para solucionar el problema acudió a los servicios sociales de su municipio para que le expidiesen un certificado de vulnerabilidad conforme al modelo exigido por Emasesa a fin de que el mismo le sirviese para acceder al plan 5 de vivienda. Sin embargo, esta solución devino inviable ya que en los servicios sociales le indicaron que para expedir ese certificado, según exigía el propio modelo de Emasesa, era necesario que aportase documentación que acreditase el derecho de disponibilidad de la vivienda.

Así las cosas, la situación ha entrado en un extraño bucle que estamos intentando solventar realizando gestiones con Emasesa y con los servicios sociales que, a la fecha de redacción de estas líneas, aun no han concluido.

**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.

**En relación con los servicios de telecomunicaciones** nos parece de interés reseñar la queja [20/4352](#), que pone de manifiesto las malas prácticas de algunas empresas de cobro de morosos. El promotor nos relataba su problema en los siguientes términos:

*“Desde hace una semana estamos recibiendo en nuestro domicilio llamadas de teléfono de una empresa (...). A quien responda al teléfono, ya sean mis hijos menores, mi pareja o yo, nos indican que tenemos una deuda con ellos y que hay que llamar a un número que facilitan con prefijo de Barcelona. Pensamos que era una estafa y no llamamos, pero dada la tremenda insistencia en las llamadas, que recibimos a todas horas, decidí llamar. Cuando lo he hecho, me indican que ..... les ha “vendido” una supuesta deuda que tengo con ellos de 35 euros y 38 céntimos desde el año 2013, y que o la pago o seguirán llamando. Estas llamadas están creando un problema en mi hogar, sobre todo a mis dos hijos menores de edad, de 8 y 11 años que no entienden nada, especialmente que alguien les llame y les diga que sus padres son unos morosos que no pagan”.*

Nos dirigimos a la empresa de telefonía trasladándole la situación de esta familia y pidiéndole una respuesta en relación a la reclamación presentada por el interesado sobre la deuda supuestamente existente. En respuesta a nuestra petición la empresa nos ha informado de la cancelación de la deuda.

### 3.1.2.13 Infancia y adolescencia ante la Administración de Justicia.

**En el ámbito de Justicia, el objeto fundamental y mayoritario de las quejas que nos son planteadas hacen referencia a la discrepancia con las resoluciones judiciales y la dilación indebida e injustificada padecida durante la sustanciación de los procedimientos judiciales**, en los que se desenvuelven sus promotores, bien en defensa de los propios intereses de los progenitores



y que afectan en mayor o menor medida a los menores, bien en defensa de los intereses de los propios menores.

En todo caso, identificada la pretensión de los interesados, en el supuesto que de una u otra forma se vea implicado un menor, esto supone un plus en nuestra intervención. Así, la problemática que afecta a los menores suele estar referida a procedimientos de índole familiar y matrimonial, donde los cónyuges generalmente dirimen sus conflictos y los menores se ven atrapados entre ambos progenitores.

El ejercicio de la potestad jurisdiccional en todo tipo de procesos, juzgando y haciendo ejecutar lo juzgado, corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las leyes (art. 117.3 CE.), el respeto a este principio nos impide el que podamos pronunciarnos en asuntos que hayan sido planteados a un órgano judicial, estableciendo nuestra norma reguladora en su artículo 17.2 que «El Defensor del Pueblo Andaluz no entrará en el examen de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiere por persona interesada demanda o recursos ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional».

No obstante, este mismo precepto termina indicando que «Ello no impedirá, sin embargo, la investigación sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas», y en relación con esto el precedente artículo 15 viene a establecer que «Cuando el Defensor del Pueblo reciba quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia en Andalucía, deberá dirigirlas al Ministerio Fiscal o al Consejo General del Poder Judicial, sin perjuicio de hacer referencia expresa en el Informe general que deberá elevar al Parlamento de Andalucía».

Por lo tanto, sin entrar a cuestionar las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional, ni intervenir en relación con hechos pendientes de un proceso judicial en tramitación, la referida normativa (artículos 15 y 17 Ley 9/1983, de 1 de diciembre) nos permite poder entrar a valorar cuestiones como las dilaciones singulares, medios personales o materiales, planta y demarcación, o el reconocimiento de la justicia jurídica gratuita.

Esta imposibilidad de intervenir concurre en la queja 21/0621 ante la disconformidad con el Auto de sobreseimiento provisional dictado por el Juzgado de Instrucción, en la queja 21/5194 por el desacuerdo con la medida cautelar adoptada en relación a sus hijas, o en la queja 21/5351 tras la denegación de la devolución de lo embargado.

En el análisis de los expedientes podemos reseñar aquellas **quejas relacionadas con las demoras producidas en diferentes Registros Civiles tras solicitar distintas gestiones en relación con un menor**. Así la queja 21/0481 en la que se nos traslada la demora en resolver recurso ante la Dirección General de los Registros y Notariado; la queja 21/5527 por la demora en la inscripción de nacimiento de su hija nacida en Estados Unidos; la queja 21/7224 en la que tras adquirir la nacionalidad española no le era posible acceder al expediente electrónico de su hija; y la queja 21/7278 por la demora en la inscripción de nacimiento fuera de plazo por el Registro Civil Central. Todos estos expedientes fueron remitidos al Defensor del Pueblo de España.

Relacionados con los anteriores expedientes, en la queja 21/1456 fuimos informados de que ya se había procedido a la inscripción de nacimiento fuera de plazo, en la queja 21/3127 la demora en expediente de rectificación de error en inscripción de nacimiento también fue interpuesta ante el Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, y en la queja 21/5886 tras una ampliación de datos con el interesado pudimos comprobar que desde el Juzgado de Paz no ha habido remitido correctamente el exhorto al correspondiente Registro Civil.

**También actúa la Defensoría ante quejas en las que se relatan demoras en los trámites de una acción ejercida por progenitores en beneficio de su hijo o hija, como cuando se demanda la ejecución de una pensión de alimentos ya reconocida.** Así en la queja 21/4702 el interesado nos comunicaba la dilación injustificada que se viene produciendo por un Juzgado de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz) en la entrega de las cantidades ya embargadas como pensión de alimentos de su hijo en el procedimiento de Ejecución, y que a pesar de que se estaba produciendo el embargo mensual de las cantidades acordadas, con fecha 9 de marzo de 2020 se procedió a reclamar el pago de las cantidades

embargadas que desde 2015 a esa fecha de 2020 ascendían a 11.200 euros, por lo que restando lo ha abonado -4.045,57 euros- se le debía la cantidad de 7.154,43 euros.

A pesar de ello, con fecha 6-5-2020 se le ingresó tan solo 1.216,80 euros, siendo muy superior la deuda y estando abonada e ingresada en la cuenta del Juzgado. Y desde dicha fecha no se había procedido a realizar ningún otro pago, por lo que se le debía la cantidad de 9.337,63 euros.

Por informe del Juzgado Decano recibimos copia del Auto de fecha 31 de julio de 2021 -si bien firmado el 31 de agosto siguiente-, así como extracto consulta de movimientos de la cuenta judicial, habiendo solicitado una ampliación del mismo ya que las cantidades ya abonadas por la ejecutada en virtud de los embargos trabados constan en la cuenta judicial (a fecha 1 de septiembre de 2021 la cantidad de 9.537,63 euros), que las mismas han sido repetidamente reclamadas por el ejecutante, y que su concepto es la pensión de alimentos de un menor.

A fecha de redacción del presente informe nos encontramos aún pendientes de recibir la información solicitada.

La misma dilación se nos trasladaba en la queja 21/7026, si bien en este caso no fue admitida a trámite al estar la causa sub-iudice y no haberse acreditado una dilación injustificada en la tramitación.

De la misma forma en la queja 21/8227 la interesada nos comunica que en un Juzgado de Sanlúcar la Mayor (Sevilla), se tramita a su instancia el procedimiento de Ejecución por impago de la pensión de alimentos de sus hijos, en donde todos los meses el empleador embarga la cantidad de la pensión de alimentos que asciende a 600 euros, pero el Juzgado no le hace entrega de dichas cantidades a pesar de los escritos presentados y llamadas de teléfono realizadas tanto por ella como por su abogada.

Actualmente existe en la cuenta de ese juzgado 4.800 euros que no le han entregado, y que se supone que deberían ser destinados a la alimentación de sus hijos, estando pasando por una situación económica muy mala y precaria, y esa cantidad suponen ocho meses de pensión que no han recibido sus hijos.

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.

El joven se encontraba de viaje de fin de curso junto con otros compañeros y el problema encontró solución pasados unos días, regresando el grupo de jóvenes a sus respectivos domicilios, previa acreditación mediante test que no habían contraído la enfermedad.

No obstante, ante las posibles irregularidades cometidas por la Administración, y respecto de los daños y perjuicios sufridos, le asesoramos respecto de la posibilidad de ejercer acciones legales, ello además de tener expedita la vía de presentar una queja ante el Defensor del Pueblo de España.

## 3.2 CONSULTAS

### 3.2.2 Temática de las consultas

#### 3.2.2.3 Derecho a la vivienda

Nuevamente **la necesidad de vivienda es una de las problemáticas que más nos han planteado los ciudadanos ante nuestra Oficina** a lo largo de 2021. La mayoría de las personas solicitan nuestra intervención porque no pueden acceder a una vivienda por sus propios medios, o bien ante la pérdida de la suya por procedimientos judiciales de desahucio o por irregularidades en la tramitación de las ayudas públicas.

La vivienda es un bien cada vez más inaccesible para muchos ciudadanos y así nos lo transmiten en sus consultas. Gran parte de ellos no tienen recursos propios para comprar o alquilar una vivienda libre cuyos precios son cada vez más elevados, ni tampoco acceder a una vivienda pública por la gran escasez de las mismas.