

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.

Tras 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