



la impresión de que la Administración no funciona bien. Acuden al Defensor del Pueblo andaluz -nos han indicado en algunas quejas- con una confianza: **que no nos parezcamos a la Administración.**

En un Estado de Derecho la actividad administrativa es crucial para la consecución del interés general y, desde esta perspectiva, los principios constitucionales y estatutarios que la delimitan, sujetan la actuación pública a unas normas procedimentales a través de las cuales la Administración debe manifestar su voluntad y garantizar el cumplimiento de dichos principios.

Principios que no se detienen en la mera observancia estricta de procedimiento y trámites, sino que más allá reclaman la plena efectividad de garantías y derechos reconocidos legal y constitucionalmente a la ciudadanía, entre los que se encuentran el correspondiente a que sus asuntos se traten de manera objetiva e imparcial y sean resueltos en un plazo razonable.

Estas disfunciones en la actuación de los organismos y entidades públicas, desgraciadamente, **no constituyen una novedad en el ámbito de las relaciones de la ciudadanía con la Administración.** Las demoras y retrasos en la actuación administrativa vienen a constituir un mal endémico en el funcionamiento de nuestras Administraciones públicas que no termina de resolverse a pesar de las medidas y garantías que se han ido incorporando para combatirlo.

Y no será porque las distintas leyes reguladora del Procedimiento Administrativo hayan ahorrado medidas para evitar estas situaciones o paliar sus consecuencias. Así, entre otras medidas, se ha impuesto a las Administraciones la obligación de resolver sus procedimientos en un plazo determinado; la obligación de publicar los plazos máximos de duración de sus procedimientos; la obligación de motivar la ampliación del plazo para resolver un procedimiento cuando concurren causas justificadas; la obligación de racionalizar, normalizar y automatizar sus procedimientos; la obligación expresa que se impone a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones de cumplimiento de los plazos establecidos legalmente; la responsabilidad disciplinaria en que pudieran incurrir por incumplimiento de dicha obligación; la ampliación de los plazos para recurrir los actos presuntos.

Sin embargo, en la práctica, estas medidas han tenido un carácter más formal que efectivo para la consecución del fin perseguido. Frente a ello, es **imprescindible la creación de un clima contrario al retraso en la actuación de las Administraciones públicas**, que debe implicar a todas las partes afectadas por este problema y que se proyecta a toda la sociedad, por cuanto con esas prácticas dilatorias de la Administración no sólo se está vulnerando el derecho de la persona interesada a la tutela administrativa efectiva, sino que, finalmente, es el propio interés público el que resulta en última instancia perjudicado.

Instituciones, como las Defensorías del Pueblo, deben ser parte especialmente comprometida en conseguir ese cambio de cultura que consiente y se resigna a las demoras en el actuar de la Administración como algo inevitable y consustancial al sistema. Pero, junto a ellas, todas las demás instancias públicas y sociales deben **asumir seriamente sus obligaciones al respecto y adoptar las medidas que procedan para garantizar de forma efectiva el derecho a una buena administración** reconocido a la ciudadanía.

En definitiva, el contenido de este Balance clarifica nuestro trabajo y compromiso de presente y futuro, haciendo frente a los nuevos retos que nos demanda la ciudadanía para los próximos años. Y refleja, además, la apuesta de esta Defensoría por lograr la ansiada paz y convivencia de la ciudadanía andaluza en igualdad y disfrute de los derechos.

1.3. Dependencia y Servicios sociales

1.3.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.3.2.2. Personas con discapacidad

1.3.2.2.5. Este tema en otras materias

1.3.2.2.5.3. Servicios de interés general y consumo



En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al servicio de **suministro eléctrico**, debemos destacar durante 2019 las siguientes quejas:

- **Queja 19/0213**, en la que las personas promotoras, un matrimonio de 77 años en el que el marido tiene una discapacidad del 80%, nos trasladaban que habían comprado una vivienda adaptada y que Endesa no atendía su solicitud de alta el el suministro eléctrico, por lo que permanecían viviendo en una tercera planta sin ascensor, al no poder mudarse.

- Queja 19/1343, el asunto planteado guardaba relación con la solicitud de bono social eléctrico, para cuya obtención es necesario acreditar reunir algunas de las circunstancias especiales establecidas en la normativa reguladora, ente las que se incluye tener una discapacidad igual o superior al 33%. Puesto que la exigencia de Endesa requiriendo el certificado expedido por los servicios sociales era correcta y ajustada a la normativa de aplicación, no se apreció la concurrencia de irregularidad.

- **Queja 19/3158**, en este expediente se intervino tras recibir una escrito alertando del problema que sufría una familia con un hijo menor discapacitado al haberle sido cortada la luz por la empresa suministradora y retrasarse la reconexión del servicio pese a haber regularizado la situación; obteniendo una respuesta favorable de Endesa tras nuestra intervención.

- **Queja 19/5912**, la promotora de esta queja nos manifestaba su preocupación al haberle sido cortado el suministro de gas en su vivienda por un error en el proceso de alta, sin que sus gestiones ante la empresa suministradora estuviesen resultando efectivas, lo que le estaba generando un grave problema dado que tenía una hija menor afectada por una discapacidad y no podía poner la calefacción, ni disponía de agua caliente. El problema se solventó tras requerir la colaboración de la empresa suministradora.

Para concluir este apartado queremos dejar constancia de una situación que se nos ha planteado en diversas ocasiones y que presenta una difícil solución. Nos referimos al problema derivado de los **cortes de suministro** para aquellas personas que, por sus circunstancias personales, precisan disponer de acceso permanente al servicio eléctrico.

Tal es el caso, por ejemplo, de las personas enfermas que dependen de algún tipo de aparato eléctrico para su tratamiento, como pueden ser dispensadores de oxígeno, bombas de insulina, aparatos contra la apnea, etc. El corte de suministro, cuando es prolongado, puede suponer para estas personas un riesgo vital o, cuando menos, un deterioro importante en su salud.

Algo similar ocurre con las miles de personas que en Andalucía, sea por razones de edad o por enfermedad, disponen del servicio de teleasistencia para comunicar cualquier incidencia que requiera la ayuda o la intervención de los servicios especializados. El corte en el suministro puede privar a estas personas de un servicio que se ha demostrado en muchas ocasiones que salva vidas.

No es infrecuente recibir escritos de queja en los que se demanda que las empresas suministradoras garanticen la ininterrumpibilidad del servicio eléctrico reclamando que las empresas sufraguen el coste de aparatos (generadores, SAI, etc) que garanticen la continuidad del servicio en caso de corte y aduciendo para ello lo dispuesto en el art. 52.4 de la **Ley 24/2013**, reguladora del sector eléctrico, que estipula la prohibición de la suspensión del suministro en caso de afectar a servicios esenciales (hospitales, colegios, etc) o a personas en situaciones personales de riesgo (enfermos ventilodependientes, personas con discapacidad o dependencia, familias con menores de 16 años).

La petición no puede ser asumida por cuanto confunde la suspensión voluntaria del suministro por parte de la empresa en supuestos determinados, como puede ser el impago de facturas, con la interrupción involuntaria del suministro por problemas técnicos, accidentes, por incidencias meteorológicas o cualquier circunstancia similar.

Las empresas no pueden suspender voluntariamente el suministro a servicios esenciales o a personas con circunstancias especiales, pero no están obligadas a garantizar la continuidad del servicio en caso de corte fortuito o no programado. Por tanto, no es viable jurídicamente exigir de las mismas que sufraguen la adquisición de aparatos o sistemas de alimentación ininterrumpida. Lo único que podría demandarse es



algún tipo de preaviso a estas personas en caso de corte programado del servicio, para que tengan tiempo de adoptar las medidas de salvaguarda que estimen necesarias.

1.6. Igualdad de Género

1.6.1. Introducción

...

En el ámbito de los **servicios de interés general**, referido concretamente al servicio de suministro de agua, debemos reseñar durante 2019 la presentación de quejas relacionadas con los problemas para su contratación por mujeres a consecuencia de los complejos problemas habidos a consecuencia de su separación o divorcio tras adjudicárseles la vivienda familiar y estar los contratos de suministro a nombre de sus ex-maridos.

...

1.6.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.6.2.7. Educación, personas menores y cultura

...

Destacamos, de otra parte, las actuaciones realizadas ante **campañas publicitarias cuyo contenido podría atentar contra la dignidad de la mujer**. Se trataba de una campaña de publicidad de una clínica de estética que publicitaba cirugía de aumento de pecho. En esta campaña colaboraba un centro deportivo mediante la colocación de carteles anunciadores en las taquillas de los vestuarios, a los cuales acceden niñas y adolescentes, muy vulnerables ante esa publicidad que cosifica el cuerpo e imagen de la mujer, tratándolo como un mero objeto de consumo.

Sobre este asunto se ha de tener en cuenta lo establecido en el artículo 2, de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre de 1988, General de Publicidad, que dispone que a efectos de dicha ley se entenderá por publicidad toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones.

Por tanto, la publicidad de la clínica privada de cirugía estética que se viene realizando en las instalaciones del **centro deportivo** al que nos venimos refiriendo se habría de entender incluida en el ámbito de aplicación de la ley.

Adentrándonos ya en el contenido de la Ley General de Publicidad, hemos de referirnos al tenor de artículo 3, que considera ilícita la publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución, especialmente a los que se refieren sus artículos 18 y 20, apartado 4. Conforme a las modificaciones introducidas en la Ley General de Publicidad por la Disposición Adicional 6.1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, se habrán de entender incluidas en la previsión anterior los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados que vulneren los fundamentos de nuestro ordenamiento coadyuvando a generar la violencia a que se refiere la Ley Orgánica de medidas de protección integral contra la violencia de género.

"Actuaciones realizadas ante campañas publicitarias cuyo contenido podría atentar contra la dignidad de la mujer"