públicos (**queja 16/0706**, **queja 17/2685**, **queja 17/6728**, queja 18/3367, **queja 18/7418**, **queja 19/0402**, queja 19/0404, **queja 18/4487**, **queja 19/2010**).

Asimismo, queremos dejar constancia de que, de oficio a finales de 2018, iniciamos la **queja 18/7272**, aún en tramitación, sobre la necesidad de adaptación de los bloques de viviendas plurifamiliares, para resultar accesibles a **personas con discapacidad y mayores de 70 años**, de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Adicional 3ª del Real Decreto Legislativo 1/2013, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y su Inclusión Social, que dispone la obligación de realizar tales obras en los inmuebles que permitan ajustes razonables en todos los espacios y edificaciones existentes a 4 de diciembre de 2010 y cuyo plazo terminó el 31 de diciembre de 2017.

En materia de **vivienda**, recibimos casos relacionados con la escasez de recursos (desahucios de personas con discapacidad sin alternativa habitacional), obstáculos a la instalación de un ascensor, etc. (quejas 19/1580, 19/1928, 19/3220, 19/3839, 19/3841, etc.)

Si a todo ello añadimos la **perspectiva de género**, podemos afirmar que el ser mujer titular de familia monomarental, con personas menores a cargo, tener ella misma o alguno de sus hijos e hijas una discapacidad, o ser mayor o padecer una enfermedad mental y, además de todo ello, carecer de recursos económicos suficientes para poder satisfacer las necesidades familiares, son circunstancias agravantes que las sitúa las más de las veces en exclusión social o en riesgo de estarlo y si a ello se añade que son o han sido víctimas de violencia de género, se hace extremadamente difícil que puedan salir adelante sin una ayuda decidida de la administración (queja 19/2558, queja 19/4655, queja 19/4830, queja 19/0681, etc.).

Un relato más pormenorizado puede consultarse en los capítulos correspondientes de este **Informe Anual.**

1.3.2.2.5.2. Empleo público, Trabajo y Seguridad Social

Durante el año 2019 se han recibido en esta defensoría quejas alusivas a las **problemáticas de las personas con discapacidad en el acceso al empleo público** y las condiciones de trabajo de personal en el sector público, relacionadas con el reconocimiento y pago de las pensiones no contributivas de invalidez, y sobre materias de fomento del empleo y seguridad social.

Cabe reseñar la **queja 18/2708**, iniciada de oficio en relación con la **retención indebida en concepto de IRPF a las personas beneficiarias de las ayudas de acción social para la atención de personas con discapacidad.**

Tras analizar el régimen jurídico de aplicación a estas ayudas consideramos que su regulación es clara y no deja lugar a dudas de que están destinadas a compensar gastos asistenciales destinados al tratamiento o restablecimiento de la salud de la personas beneficiarias de las mismas no cubiertos por el Servicio de Salud o Mutualidad correspondiente.

La controversia surgida en torno a la tributación de esta modalidad de ayudas motivó el pronunciamiento de la Dirección General de Tributos, a instancia de persona interesada, en el que se afirmaba, a este respecto, que *"(…) no tendrá la consideración de renta sujeta al impuesto aquellas ayudas económicas que se concedan por gastos de enfermedad no cubiertos por el servicio de salud o mutualidad correspondiente que se destinen a tratamiento o restablecimiento de la salud, entendiendo a estos efectos el empleo de las diversas formulas de asistencia sanitaria para reponer la salud de beneficiarios"*.

Ante la claridad de la regulación expuesta y de la consulta vinculante de la Administración tributaria, formulamos Resolución a la Dirección General de Recursos Humanos y Función Pública para que se modifique el vigente Reglamento de Ayudas de Acción Social para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía, estableciendo la posibilidad de que puedan ser objeto de estas ayudas los gastos ocasionados por el tratamiento, rehabilitación o atención especializada de discapacidades físicas, mentales, intelectuales o sensoriales del personal empleado público o de sus familiares, no cubiertos por el servicio de salud o mutualidad correspondiente, y así se acrediten, con lo que quedarían exentas del IRPF. La Resolución ha sido aceptada por la Administración.

La **queja 18/2057,** iniciada al comprobar que persiste el incumplimiento del **cupo de reserva de plazas para el acceso de las personas con discapacidad al ámbito profesional de personal docente e investigador**

en la Universidad de Sevilla. Concluyó con Resolución al Rectorado de dicha Universidad reiterándole la necesidad de dar cumplimiento a las Recomendaciones de la queja 17/3685 -iniciada de oficio- que se le había formulado el año anterior por dicho motivo y que habían sido aceptadas por la Administración universitaria. Está pendiente de contestación por parte de la Universidad sobre su aceptación.

La q**ueja 19/0777**, en la que el Ayuntamiento de Sevilla desestima la solicitud del reconocimiento médico preceptivo para pasar a la situación de **segunda actividad** de una funcionaria del Cuerpo de la Policía Local del Ayuntamiento de Sevilla en situación de Incapacidad Temporal, al estar pendiente de resolución por el INSS su situación de incapacidad, procediéndose a su jubilación forzosa al serle reconocida por este una Incapacidad Permanente Total.

La **queja 18/5884**, se tramita por el incumplimiento de la normativa vigente sobre la adaptación de tiempo por razones de discapacidad para la **realización de pruebas de acceso al empleo público** en la Administración de la Junta de Andalucía y en la que el informe remitido por el Instituto Andaluz de Administración Pública, reconoce que "no se realizó ninguna notificación a la persona interesada en relación a su solicitud de adaptación, ya que las adaptaciones solicitadas se atienden y gestionan informalmente por el órgano gestor (Servicio de Selección) de forma coordinada con la Comisión de Selección competente, comunicándose en su caso, de forma verbal (sin perjuicio de su constancia en el expediente) a los interesados el acuerdo adoptado en relación a las adaptaciones solicitadas".

Sugerimos al IAAP que se adopten las medidas oportunas para que, en las convocatorias de procesos selectivos de acceso al empleo público que dependan del mismo, se regule de forma precisa el procedimiento de resolución de las solicitudes de adaptaciones de tiempo y medios que pudieran realizar las personas con discapacidad participantes en estos procesos, así como la forma de notificación o publicitación de la decisión adoptada. Tras la valoración de la respuesta, la Administración acepta el contenido esencial de la Resolución.

En la queja 19/0114, la interesada denuncia la falta de previsión de adaptaciones curriculares en las pruebas de acceso a la función pública docente, es decir, de adaptaciones de tiempo y medios, para personas con un grado de discapacidad inferior al 33 %. Ello le impediría realizar las pruebas escritas previstas en las convocatorias para el acceso al Cuerpo de Profesorado de Educación Secundaria. Nuestra **Sugerencia** ha sido rechazada por la Administración educativa.

En materia de **Pensiones No Contributivas** d**e Invalidez** se han recibido quejas que persisten en denunciar los considerables retrasos y demoras en la resolución de los expedientes de solicitud de aquellas, poniendo de relieve en algunos casos, la situación de extrema necesidad de los peticionarios, personas con discapacidad, con familiares a cargo o incluso sin apoyo externo, en cuya virtud se inició de oficio la queja 19/1559.

Ante estas circunstancias, y teniendo en cuenta que el art. 31 del EAA garantiza a toda la ciudadanía, dentro del derecho a una buena administración, que sus asuntos se resolverán en un plazo razonable, y que el plazo específico de 90 días que se determina en el Real Decreto 286/2003, de 7 de marzo, para resolver estos procedimientos no se viene cumpliendo, especialmente en las provincias de Málaga y Sevilla, incumpliéndose con ello la obligación de resolver en plazo que establece la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se formuló la oportuna Resolución a la Dirección General de Personas Mayores y Pensiones no Contributivas, en la que se le recuerdan sus deberes legales y se le recomienda que, a la mayor urgencia posible, adopte las medidas de racionalidad organizativa que sean necesarias para la puesta al día de los expedientes relativos a solicitudes de Pensiones no Contributivas, de Jubilación e Invalidez, en todas las provincias y garantizar la resolución de los mismos en el plazo legalmente establecido, así como que se aprueben planes especiales de trabajo para las provincias de Málaga y Sevilla, que tienen mayores retrasos en la gestión.

La Administración, tras referirse a determinados aspectos de la regulación de estas pensiones que dificultan su gestión y que no pueden modificar al estar establecidos en normas de ámbito estatal, pone de manifiesto su voluntad de adoptar las medidas recomendadas para normalizar la tramitación de las mismas en los plazos previstos legalmente.

En relación con las materias de **Políticas Activas de Empleo**, de las quejas recibidas cabe destacar la queja 19/4542, en la que la persona promotora denuncia una actuación discriminatoria hacia las personas con discapacidad en las Ofertas de Emple@Joven de la Junta de Andalucía en el Ayuntamiento de Chiclana de la Frontera; y la **queja 18/1222**, en la que el interesado, persona con discapacidad visual, considera discriminatorias la selección de plazas de agentes telefonistas ofertadas por una Asociación para trabajar en el servicio de atención telefónica del 061. Las quejas se encuentran en la actualidad en fase de tramitación.

En materia de **Pensiones Contributivas de Seguridad Social y Prestaciones de Desempleo**, que afectan a personas con discapacidad, las quejas recibidas durante el año 2019 han sido remitidas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, al afectar a cuestiones correspondientes a su ámbito de competencia.

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 s**uministro 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,