



Este tema en otras materias

Balance

B2.5.1. Protestas por el retraso en otras prestaciones

Por último, seguimos recibiendo numerosas quejas relacionadas con los **retrasos en la tramitación de ayudas y subvenciones** o con la falta de resolución de las incidencias de tramitación habidas en las mismas. Especial relevancia han adquirido dos tipos de ayudas relacionadas con los procesos de transición energética y financiados por la Unión Europea a través de los fondos *Next Generation*. Es el caso de las **ayudas para el fomento del autoconsumo y el denominado Plan Moves** orientado a fomentar la movilidad eléctrica.

B3.2. Derecho con los servicios de interés general

Esta Institución supervisa a las administraciones públicas, así como también centra su acción tuteladora en los denominados **servicios económicos de interés general**, incluyendo entre los mismos a los servicios energéticos; de suministro de agua; financieros; de telecomunicaciones; postales y de transporte.

Nuestra intervención ante este tipo de entidades que prestan servicios de interés general -con independencia de que se trate de empresas privadas- tiene su base en la habilitación reglamentaria que permite a la Institución la búsqueda de fórmulas de acuerdo y conciliación en relación a los conflictos que nos plantea la ciudadanía.

Esta función también se encuentra expresamente recogida en los Principios sobre la protección y la promoción de la institución del Defensor del Pueblo (Principios de Venecia), al establecer que el mandato de esta Institución abarcará todos los servicios públicos y de interés general ofrecidos a los ciudadanos, ya sea por parte del Estado, de los municipios, de los organismos estatales o por entidades privadas.

B5.3. Compromiso del Defensor con el impulso a Seis Causas

3ª causa: Trabajo a favor de los colectivos vulnerables

El Defensor del Pueblo andaluz aboga por un **sistema de acogida y acompañamiento** para colectivos de especial vulnerabilidad que se constituya en un verdadero sistema de protección. Un modelo integral, no solo de emergencia, preparado para prevenir cualquier eventualidad. Un sistema bien planificado que marque un itinerario bien definido hacia la inclusión.

Para el Defensor del Pueblo andaluz este sistema debe dar acogida a un **techo digno y suministros básicos garantizados**. Porque sin techo digno, no hay vida digna, y muchas personas necesitan de unos ingresos mínimos, como el Ingreso Vital y, subsidiariamente, la Renta Mínima.



Este sistema debe dar también una atención adecuada a las personas que necesitan una **especial protección**. Es el caso de personas dependientes o con discapacidad; las personas sin hogar que viven en la calle; y las personas migrantes, entre ellos, los menores extranjeros y los jóvenes ex tutelados. Por último, este sistema debe integrar las políticas de empleo.

...

2.1.3. Infancia y adolescencia

2.1.3.1. Introducción

...

La desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el mundo. La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico a largo plazo, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y autoestima de las personas. Consciente de ello, el [ODS nº 10](#) apuesta por reducir la desigualdad en y entre los países. En el caso de España, diversos estudios no dudan en señalar que los niños y niñas que viven en hogares más ricos tienen casi siete veces más recursos económicos que los niños y niñas en hogares más pobres, circunstancia que de manera indudable influye en cuanto a las diferencias de las condiciones de vida y oportunidades entre unos y otros.

Son muchos los niños y niñas que viven en **hogares que sufren problemas de contaminación u otros ambientales en su vivienda**. Poner término a esta realidad es el propósito del [ODS nº 11](#), que bajo la premisa “Ciudades y Comunidades Sostenibles” pretende conseguir este Objetivo a través del acceso de toda la población a viviendas, servicios básicos y medios de transporte adecuados, asequibles y seguros, especialmente para las personas en situación de vulnerabilidad y fomentando en las ciudades la reducción del impacto.

...

2.1.4. Vulnerabilidad económica y social

2.1.4.2.1.4.1. Barriadas de promoción pública

...

En los últimos días de 2024, la asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía presentaba el informe titulado “[Pobreza Sur 2024. Barrios olvidados](#)”. Una radiografía de la situación en la que se encuentran los barrios más pobres de Andalucía, situados en las capitales de provincia, especialmente en Málaga, Córdoba y Sevilla. Una situación coincidente con la tasa AROPE en Andalucía, que es la más alta de España.

Este informe pretende “*visibilizar la realidad de unos barrios olvidados, ignorados, vulnerables que generan para sus habitantes una ciudadanía de menor categoría que quienes residen en otras ubicaciones*”. Se trata de una pobreza territorializada y cronificada, en la que van pasando generaciones con similares indicadores de vulnerabilidad.

Una trama urbana donde se ubican viviendas antiguas, con una deficiente calidad constructiva, mal conservadas, donde viven personas con rentas muy precarias, en muchos de los casos en condiciones de hacinamiento, enfrentándose cada día a temperaturas adversas provocadas por los continuos cortes de luz.

Familias que sufren en muchos de sus miembros unas tasas de desempleo muy altas, afectando a jóvenes que parecen no tener esperanza en que su situación mejore, movidos solo por expectativas laborales cuando parece repuntar las burbujas de la construcción.



Carecen de unos servicios públicos de calidad, un transporte público accesible desde los distintos puntos del barrio, que dificultan las expectativas laborales de muchas personas, especialmente de las mujeres.

Recoge el informe que el nivel educativo es alarmante, existiendo en pleno siglo XXI un porcentaje de personas considerable que no cuenta con el graduado escolar. Y no es menos importante la salud de sus habitantes, reseñando los problemas de salud mental asociadas a muchas de estas condiciones de vida.

En estos últimos años la convivencia es uno de los problemas que más ponen de manifiesto las asociaciones de vecinos/as, llegando a *“niveles alarmantes, con entornos sucios, inseguros y donde existe una cultura de nulo respeto a las normas básicas sobre ruidos, basuras, circulación o los usos del espacio público”*.

Una realidad que requiere políticas públicas diferenciadas y adaptadas a las características de cada ámbito, dado que las existentes se han revelado ineficaces para sacar del estado en el que se encuentran muchos de estos territorios.

El informe es una radiografía de los problemas de cada barrio, realizada a través de la memoria de unas personas comprometidas con el Polígono del Valle en Jaén, Palma- Palmilla y Asperones en Málaga, Los Almendros en Almería, o los diferentes barrios de Córdoba y Cádiz. Cada uno con sus características y sus elementos comunes, compartiendo una misma línea de reflexión, el abandono que sienten de la administración y el estigma de barrio que impregna la vida diaria de sus residentes.

Desde esta Defensoría, traemos a colación algunos de los **problemas que hemos conocido a través de las quejas recibidas**.

Así destacamos la reunión mantenida en esta Defensoría con vecinos/as del Polígono Sur de Sevilla, en la que solicitaban la intervención de esta Institución para acabar con los permanentes **cortes de luz** que acarrear graves problemas a la población en general y en especial a personas mayores, electrodependientes y familias que veían cómo solo podían disfrutar de unas pocas horas de luz al día.

Un problema que como hemos visto no se presenta en solitario, provocando un abandono del barrio de quien puede permitírselo, dado que [con la venta de un piso en el barrio, no se puede adquirir otro](#) donde la vida diaria sea más fácil.

Por otro lado, en la queja 24/2323, un vecino colindante en el barrio de Las Palmeras de Córdoba nos trasladaba los perjuicios que tenían quienes residían en edificios colindantes a las viviendas sociales, motivado por la **mala utilización del espacio público** de quienes residían en viviendas y locales comerciales de AVRA. Un problema que, no había podido ser solucionado tras intervenciones de la policía local, señalando a la Agencia como responsable por el estado de ocupación de los locales comerciales que se destinaban a viviendas de familias que no respetaban el descanso ni la convivencia en el entorno.

Y en barrios como El Puche en Almería, ya nos pusieron en conocimiento las asociaciones de vecinos a final de 2023 el **deterioro urbano** que tiene el barrio, sin nuevas intervenciones que sustituyan las infraviviendas del denominado Puche centro, con unas viviendas y espacios comunes muy deteriorados en el Puche Sur, que al ser de propiedad de las familias no se sienten con capacidad para autoorganizarse y concurrir a las convocatorias de rehabilitación y unos espacios públicos muy degradados.

Una realidad que parece no solucionarse a pesar de la implementación de actuaciones contempladas en los Planes Locales de intervención en el contexto de la [“Estrategia Regional Andaluza para la cohesión e inclusión social. Intervención en zonas desfavorecidas”](#) (Eracis, en adelante) que tiene como objetivo actuar *“sobre las zonas de los pueblos y ciudades donde se registran situaciones graves de exclusión social y/o donde existen factores de riesgo (...) a fin de transformar la visión que se tiene sobre estas zonas y viceversa, de forma que se promueva la eliminación de la territorialidad como un factor de exclusión”*.

Conscientes de la importancia de cada ayuntamiento en la consecución de estos objetivos, se prevé que sean los Planes de Intervención Local los que, tras un estudio pormenorizado sobre las causas de exclusión de cada territorio, propongan áreas de intervención que, con un enfoque comunitario, **sitúan la gobernanza en las entidades locales** (Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales) **como vertebradoras del desarrollo comunitario**.



Tras años de trabajo, la [ERASCIS PLUS](#), es una nueva oportunidad que ofrece dar continuidad a las intervenciones públicas hasta 2028, aportando nuevos recursos y métodos de trabajo, al mismo tiempo que se ha de corregir los obstáculos que impidieron transformaciones reales.

Conscientes en esta Defensoría de la importancia de la empleabilidad para las personas que residen en estos barrios, no hemos de olvidar que es un eje vertebrador de estas mejoras apostar por actuaciones de carácter urbano que incidan en la mejora de las condiciones de habitabilidad, tanto en el espacio privado de las viviendas como en los elementos comunes de los edificios y el espacio público.

Unas actuaciones que se han de integrar como objetivo prioritario en las medidas del Plan Local de intervención de cada ayuntamiento, y que han de ser coordinadas en los órganos de gobernanza del mismo.

A este respecto, se contempla en el **Plan Vive en Andalucía de vivienda**, rehabilitación y regeneración urbana de Andalucía 2020-2030, ([Decreto 91/2020, de 30 de junio](#)), la atención que merecen las zonas más desfavorecidas de Andalucía, definidas en la “Estrategia Regional Andaluza para la Cohesión e Inclusión Social” (ERACIS). Ámbitos en los que se concentran situaciones de exclusión social, “*que dificultan gravemente el acceso a los derechos del estado del bienestar*”.

Por tanto consideramos que siendo **los Planes Locales una buena práctica de intervenciones públicas**, dado que prioriza el trabajo conjunto de los profesionales de las distintas administraciones públicas y entidades, para la consecución de los objetivos perseguidos, **es necesario poner el acento en la incorporación en los órganos de gobernanza de estos Planes, a aquellas Administraciones locales o autonómicas con competencias en materia de urbanismo, obras públicas y vivienda, que propicien este cambio, así como de la ciudadanía como protagonista**.

2.1.4.2.2.1.2. Las ayudas a la rehabilitación del parque residencial

Entre las quejas recibidas las más frecuentes han sido las **dilaciones para resolver las subvenciones para la mejora de la eficiencia energética de viviendas**, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en la Comunidad Autónoma de Andalucía, aprobada por la Orden de 9 de junio de 2022.

Son retrasos en los que, según nos trasladan algunas delegaciones territoriales, han incidido los problemas relacionados con el sistema de automatización implantado, “*que hasta el mes de enero no comenzaron a notificarse la comunicaciones de inicio de los expedientes, y hasta el mes de mayo no comenzaron a notificarse correctamente las primeras propuestas provisionales de resolución. Todo esto ha dado lugar a un retraso acumulado en la tramitación de los expedientes*”. Una demora de casi dos años para emitir muchas de las resoluciones definitivas.

Es el caso de la queja 24/0635 en la que manifestaba que le preocupa estas dilaciones, dado que al tratarse de Fondos Europeos, pueda expirar el plazo que tiene la Junta de Andalucía para su ejecución, sin haberle abonado la subvención aprobada provisionalmente.

También la queja 23/8311, que pone de manifiesto cómo estas situaciones afectan de forma desigual en el territorio andaluz. Así, la Delegación Territorial de Sevilla informaba que esas dilaciones se debían en parte al número de solicitudes recibidas, casi el 45% del total de las recibidas en Andalucía, debiendo tramitarse las mismas de forma telemática en su totalidad, “*mediante la ventanilla corporativa de la Junta de Andalucía VEAJA, que es el punto de encuentro entre solicitantes/interesados y la Administración*”.

Ante esa situación esta Delegación dice haber tomado “*todas las medidas oportunas tanto personales como materiales, dentro de nuestras posibilidades, para regularizar la situación y que estas incidencias afecten en lo más mínimo a las personas solicitantes de estas ayudas. Se han facilitado vías de comunicación directa de fácil acceso para atender al ciudadano (telefónica y a través de un correo electrónico creado al efecto: ecovivienda.dtse.cfatv@juntadeandalucia.es). Se ha colaborado en todo lo necesario de forma activa con los órganos responsables de la automatización, se ha trabajado en los expedientes de forma manual, dentro de lo admisible por el sistema informático, y se han dispuesto todos los medios personales disponibles*”.



2.2.1. Administración tributaria, ordenación económica y gobernanza pública

2.2.1.2.1.2.2. En relación al Impuesto de Bienes Inmuebles

Se producen quejas referentes a la gestión en la liquidación y recaudación del impuesto que llevan a cabo los ayuntamientos y diputaciones así como quejas referidas a la gestión de las bonificaciones fiscales establecidas en la Ley de Haciendas Locales. El artículo 74 regula bonificaciones facultativas, permitiendo a los ayuntamientos aplicar descuentos para familias numerosas y propiedades con sistemas de energía solar, sujetos a la regulación de una ordenanza fiscal. Así, en la queja 24/2388, el promotor denunciaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María ante la solicitud de bonificación fiscal en el impuesto de Bienes Inmuebles por la instalación de placas solares. Tras nuestra intervención, la Administración respondió, concediendo la bonificación y reduciendo la cuota del IBI al interesado.

2.2.1.2.2.1. Subvenciones y ayudas

Como hemos señalado en la introducción, las **ayudas y subvenciones dirigidas a facilitar el proceso de transición energética** han sido el motivo recurrente de un importante número de quejas, que ponen de relieve que siguen sin solventarse los problemas de tramitación que propiciaron la llegada el año pasado de un número significativo de quejas y la apertura por esta Institución de la correspondiente queja de oficio.

Destacan en este ámbito las reiteradas quejas relacionadas con las ayudas a la electrificación del sector del transporte **-el denominado Plan Moves-**, que se reguló por el Real Decreto 266/2021, de 13 de abril, incluyendo la concesión directa de ayudas para la ejecución de programas de incentivos ligados a la movilidad eléctrica (MOVES III). Un programa de incentivos, coordinado desde el Instituto para la Diversificación y el Ahorro de la Energía (IDAE), financiado por la Unión Europea con fondos Next Generation EU en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, y cuyo objetivo es incentivar la movilidad eléctrica y, particularmente, la compra de vehículos eléctricos y el despliegue de infraestructura de recarga para estos vehículos.

En el pasado Informe Anual dimos cuenta de la apertura de la queja de oficio 23/5516, como consecuencia de la recepción de un elevado número de quejas procedentes de solicitantes de estas ayudas molestos por los retrasos en la concesión y pago de estas ayudas.

Dicha queja de oficio nos permitió obtener de la Agencia Andaluza de la Energía datos referidos al período transcurrido entre la apertura del plazo para presentar solicitudes (20 de septiembre de 2021) hasta el mes de julio de 2023.

Asimismo, la Agencia nos informó de que uno de los motivos del retraso en la tramitación era el alto grado de subsanaciones, tanto para la resolución de solicitudes como para la justificación de las mismas. Algo que entendían que estaba directamente relacionado con los **numerosos requisitos de documentación administrativa y técnica que exigen las bases reguladoras del Programa**.

Este hecho, unido a la **presentación masiva de solicitudes** en un corto periodo de tiempo habían determinado graves dificultades en la tramitación y retrasos en la resolución de las ayudas.

La agencia nos trasladó un conjunto de medidas que iban a ponerse en marcha para tratar de solventar estos problemas y minorar los plazos de tramitación. A la vista de esta respuesta entendimos que el problema por el que se inició esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que procedimos al cierre.

No obstante, ya advertíamos en el Informe Anual de 2023 que seguían recibéndose, al cierre del mismo, quejas de personas denunciando que aún no se habían resuelto o pagado sus solicitudes, pese a llevar en algunos casos más de



un año esperando. Por ello, advertimos que, de seguir la situación igual, nos plantearíamos reabrir la queja de oficio y volver a pedir información a la Administración.

Pues bien, ante la constatación de la **reiteración de quejas por este asunto en 2024**, y transcurrido un tiempo prudencial desde que la Agencia Andaluza de la Energía nos informase sobre las medidas adoptadas para la mejora de la tramitación de las solicitudes de ayuda presentadas, procedíamos a reabrir el expediente de queja (23/5516) y solicitábamos un nuevo informe a los efectos de actualizar los datos proporcionados en su día.

Asimismo, reiteramos a la Agencia Andaluza de la Energía la petición que le dirigimos para la **urgente tramitación**, por un lado, de las solicitudes admitidas que aún estarían pendientes de resolver y, por otro, de las solicitudes cuya cuenta justificativa se había presentado para su oportuno pago, en su caso.

El informe remitido por la Dirección de Financiación y Promoción de Actuaciones Energéticas, tras la reapertura de la queja de oficio, nos ha detallado el total de solicitudes admitidas a trámite; el total de ellas resueltas y el estado de tramitación de las restantes.

En cuanto a las solicitudes en fase de pago nos han explicado en qué fase del proceso se encuentran y, finalmente, se nos ha dado cuenta de las mejoras producidas en la gestión de los expedientes del Plan MOVES III (a fecha abril de 2024), con respecto a lo informado en el año 2023 a esta Institución.

Concluía el informe remitido indicando que la Agencia, sin perjuicio de la mejora que estos datos mostraban en las ratios de gestión, continuaba trabajando en acortar los plazos de resolución y pago de los expedientes y realizando una labor de mejora continua de la gestión mediante la identificación de los puntos críticos y simplificación administrativa, en la medida en que lo permitían las bases reguladoras estatales.

A la vista de los datos facilitados, hemos felicitado a la Agencia por la **mejora producida en la gestión del pago de las ayudas del programa MOVES III**, valorando positivamente las medidas adoptadas a este fin, pues tales datos demuestran su efectividad.

No obstante, también hemos puesto de manifiesto que desde la recepción del informe se han seguido produciendo las quejas ciudadanas por los mismos motivos, esto es, por la falta de una resolución administrativa de concesión, o bien la falta de pago del incentivo concedido.

Realmente nos **resulta difícil justificar el silencio administrativo** ante las personas que reclaman porque aún no han recibido el pago de una ayuda, cuya solicitud presentaron incluso hace dos años, y respecto del que tampoco se les ofrece mucha información.

Muchas de estas quejas ponen de manifiesto cómo **las trabas burocráticas encontradas desincentivan a las personas que apuestan por una movilidad ecológica**, ya que les supone un esfuerzo económico para el que contaban con las ayudas públicas anunciadas, pero que tardan años en materializarse.

Por otro lado, aunque la Agencia valora que los expedientes con documentación justificativa presentada que no han sido objeto de análisis se sitúa en un 18% (1.452), a nuestro juicio deben sumarse los expedientes que se encontrarían en análisis (2.360). De este modo, se elevaría al 47% el total de expedientes con documentación justificativa presentada que se encontraría a la espera de pago (o, por el contrario, de una resolución que determine la pérdida del derecho al cobro).

De acuerdo con estos datos es por lo que, de nuevo, **hemos instado a la Agencia Andaluza de la Energía a la urgente tramitación de las solicitudes cuya cuenta justificativa se ha presentado y aún no se habría completado su estudio**.

A modo de reflexión debemos señalar que el mayor escollo observado en el programa se encuentra en el proceso que transcurre desde la concesión de la ayuda mediante resolución administrativa (en avanzado estado general de tramitación, con un 85% de solicitudes resueltas), hasta que se materializa el pago de la ayuda.

Coincidimos con la Agencia que a esta situación contribuye la circunstancia de que el programa cuenta con **numerosos requisitos de documentación administrativa y técnica**, así como de los sistemas de control para la gestión de los Fondos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia con los que se financia.



Sobre esta circunstancia cabe señalar que, a través de diferentes noticias y comunicados públicos, los datos relativos a la resolución de expedientes en otras Comunidades Autónomas ponen de manifiesto mejores porcentajes de resolución (en relación con los fondos presupuestados).

Esto nos lleva a **cuestionarnos cuáles serían sus causas** y si, además del volumen de expedientes, podrían estar vinculadas a cuestiones organizativas (recursos materiales y personales destinados a la gestión) y/o de la propia convocatoria autonómica (requisitos documentales o requerimientos de tramitación).

De ahí que hemos trasladado a la Agencia la conveniencia de reflexionar sobre estos datos, y las circunstancias asociadas a los mismos, para **valorar las medidas que podrían adoptarse a fin de mejorar los datos de gestión del programa** aún más o, en su caso, de cara a futuras convocatorias.

Sin perjuicio de ello, valoramos que resultaría conveniente para el logro de los fines del programa que la Agencia intensificase las **acciones formativas e informativas** dirigidas a la población beneficiaria de las ayudas y a las entidades colaboradoras en particular.

De acuerdo con las consideraciones expuestas, hemos estimado que el problema por el que se desarrolló esta actuación de oficio se encontraba en vías de solución, por lo que hemos acordado el archivo de la misma.

A la fecha de redacción de este Informe las quejas siguen recibándose. Son mayoritarias las que denuncian haber sido incluidos en las listas de reserva tras el agotamiento de los fondos, planteando la incertidumbre de estas personas sobre si podrán finalmente percibir las ayudas.

Por lo que se refiere a las ayudas dirigidas al **fomento de la utilización de fuentes de energías renovables**, debemos recordar que, mediante Resolución de 28 de septiembre de 2021, se convocaron los incentivos acogidos al Real Decreto 477/2011, de 29 de junio, por el que se regulan las ayudas para la ejecución de diversos programas de **incentivos ligados al autoconsumo y el almacenamiento, con fuentes de energías renovables**, así como a la implantación de sistemas térmicos renovables en el sector residencial, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Programa modificado posteriormente por el Real Decreto 377/2022, que amplió la tipología de beneficiarios y modificó determinados aspectos vinculados a las actuaciones incentivables.

Estos programas han seguido siendo objeto de diversas modificaciones durante los años 2022, 2023 y 2024, mediante diversas Resoluciones, con el objetivo, entre otros, de tratar de mejorar y simplificar los procedimientos, habida cuenta las dificultades encontradas en su tramitación y los **importantes retrasos acumulados** en la resolución de las mismas, que habían propiciado reiteradas protestas y la recepción en esta Institución de un número significativo de quejas.

Durante 2024 hemos seguido recibiendo quejas relacionadas con estas ayudas, lo que, unido a los problemas ya reseñados respecto del Plan Moves, nos obliga a reiterar la convicción ya expresada en el anterior Informe Anual acerca de la necesidad de **una reflexión sobre las capacidades de la Administración, con su estructura y forma de funcionamiento habitual, para gestionar este tipo de programas** caracterizados por el elevado número de solicitudes y el escaso plazo para gestionarlos y resolverlos.

A este respecto, reiteramos la **urgente necesidad de un nuevo planteamiento que evite que sigan produciéndose estos retrasos y dilaciones en la gestión de los procedimientos, abogando por la simplificación de los procedimientos y la automatización** de los mismos como forma prioritaria de gestión, incorporando el uso de algoritmos y las herramientas que ya ofrece la inteligencia artificial.

“Dicho esto, hemos de aclarar que, aunque entendamos y apoyemos la necesidad de optar por estas herramientas tecnológicas como solución para los problemas existentes y como vía de mejora de la administración, esta Institución permanecerá vigilante para que en este proceso de digitalización queden siempre salvaguardados los principios de equidad en el acceso e igualdad de oportunidades.

Asimismo, velaremos por la utilización de técnicas de auditoría y control que garanticen la inexistencia de sesgos en la utilización de fórmulas algorítmicas de gestión de los procesos.”



2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

...

Merece destacarse en este informe la tramitación del expediente [23/8413](#), que se retomó a primeros de año, con la celebración de una segunda reunión del proceso mediador que continuaba gestionándose en esa queja, y cuyo fondo del asunto era relativo a los **cortes de luz en el Darro**. La citada sesión de mediación, impulsada por su propio alcalde ante los dos meses de incidencias con el suministro eléctrico, de forma continuada, contó con la presencia de, al menos, seis personas electrodependientes afectadas. Esta fue una experiencia de gestión de esta problemática, desde un punto de vista singular, al abordarse con una intervención mediadora, enfocando el problema como una cuestión social, ante la existencia de numerosas denuncias por conexiones fraudulentas a la red eléctrica, que la ponía en riesgo. Siendo así que el procedimiento de denuncia y sanción resultaba insuficiente.

Para ello se diseñaron dos mesas de diálogo, una de carácter técnico sobre el suministro, para entender la dinámica de lo sucedido los dos meses de reiteración de cortes, así como las medidas adoptadas por la entidad suministradora. Y otra mesa de carácter social, pues se valoró que Darro podría ser un escenario asequible para planificar una estrategia de intervención social conjunta entre las administraciones y la compañía suministradora, liderada por el consistorio, a través de un trabajo cooperativo, coordinado y continuado. La incidencia en Darro de conexiones fraudulentas al suministro eléctrico es escasa, a pesar del gran calado y recurrencia que la cuestión tiene en Andalucía. Y más allá de la prevención del fraude energético, existe una preocupación por la seguridad de las personas, sus bienes y de las infraestructuras.

En esta reunión de intervención social, para crear fórmulas cooperativa, se consideró oportuno incorporar los siguientes aspectos: 1) Formar y educar a la población afectada por su seguridad y reconducirla hacia la regularización de la situación energética; 2) Crear vías de comunicación directa entre los agentes sociales de la administración y la entidad suministradora para conformar la colaboración posible; 3) Definir la dinámica de cooperación y coordinación inter-administrativa, en aras de la prevención y de la solución de este conflicto; y 4) Crear un sistema de comunicación entre todos.

Como punto de partida, se estimó adecuado conocer el volumen o dimensión real del asunto a través del censo de viviendas afectadas, así como su estudio socio-económico y grado de vulnerabilidad familiar para poder diseñar estrategias de intervención social. Los participantes expusieron y analizaron barreras y limitaciones, así como la necesidad de coordinación y cooperación, concluyendo con la necesidad de diseñar un protocolo de actuación para determinar de forma clara la dinámica de colaboración.

De las ideas más concluyentes sobre posibles actuaciones colaborativas, se procedería a realizar consulta jurídica de viabilidad sobre las propuestas de impulso, y a través del liderazgo del alcalde, en su caso, se coordinaría con el personal técnico de intervención social que acude a la localidad. Participaron en el proceso de mediación tanto el Ayuntamiento, la Compañía de Electricidad, la Delegación Territorial de Economía, Hacienda y Fondos Europeos y de Política Industrial y Energía, Delegación Territorial de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada, así como la Diputación Provincial de Granada.

...



2.4. Resoluciones

2.4.2. Planeta y Prosperidad

2.4.2.5. Servicios de Interés General y Consumo

[Queja 23/3792](#)

- ▷ **Entidad afectada:** Endesa.
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada.
- ▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de queja exponía las dificultades que tuvo para recuperar su contrato de suministro con Energía XXI, que había sido dado de baja a causa de un error en la modificación del contrato de un tercero, asignándole a este por error el CUPS de su vivienda. La comercializadora había tardado mas de dos meses en activar el contrato con bono social del que disponía hasta el momento de la baja, habiendo tenido que realizar la interesada múltiples gestiones.

RESOLUCIÓN: solicitamos a Energía XXI que valorasen la procedencia de otorgar una indemnización a la promotora de queja, conforme a los artículos 103.1 y 2.d) y 105.6 del Real Decreto 1955/2000, como consecuencia de la falta de atención adecuada a las reclamaciones presentadas para recuperar su contrato con bono social, valorando que las consecuencias del error no debían ser sufridas por la víctima de esta situación.

[Queja 23/4564](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Salud y Consumo, Delegación Territorial de Salud y Consumo de Granada.
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada, Discrepancia Técnica.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El Servicio de Consumo rechaza la solicitud de la promotora de queja para que se le tuviera por parte interesada en el procedimiento sancionador que se iniciara tras su denuncia frente a Emasagra, ante determinados incumplimientos del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía que pudieran ser constitutivos de infracción administrativa.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para que se reconozca a la parte promotora de queja su “condición de interesado” en el procedimiento sancionador que pudiera iniciarse tras su denuncia, por ostentar un interés legítimo, con todos los efectos legales que de dicho reconocimiento deben derivarse.

3. Actividad institucional

3.1.5. Relaciones de colaboración con administraciones públicas



Bajo la dirección técnica del área de sostenibilidad y medio ambiente, el 17 de enero de 2024 se reúnen con el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, el 21 de marzo de 2024 hubo encuentro con el Órgano Sectorial del Servicio Eléctrico del Consejo Andaluz de Consumo, y, por último el 20 de mayo de 2024 se celebró una sesión de trabajo con el Órgano Sectorial de los Servicios Financieros del Consejo Andaluz de Consumo.

En informes anteriores se hacía referencia a sendas reuniones de trabajo celebradas con relación a los cortes de suministro eléctrico en zonas desfavorecidas, con el consiguiente riesgo de exclusión para la población afectada. Se impulsó desde la defensoría la necesaria coordinación de todas las Administraciones implicadas, y la compañía eléctrica ENDESA.

Asimismo, se solicitó a la Consejería competente en materia de energía la realización de una auditoria de las instalaciones y redes eléctricas existentes en estas barriadas para verificar el estado de las mismas. Cabe señalar que el Ayuntamiento de Sevilla respecto de la mesa de coordinación y la Consejería respecto de la auditoria, han puesto en marcha iniciativas al efecto.

Ha sido un trabajo de años. En enero de 2024 se produjo reunión de seguimiento con vecinos afectados en Torreblanca.

...

4. La colaboración de las administraciones públicas con la Institución

4.2. Administraciones no colaboradoras. Análisis por bloques temáticos de materias

4.2.2. Planeta y prosperidad

4.2.2.4. Servicios de Interés General y Consumo

Queja 21/1632

- **Administración afectada:** Consejería de Salud y Familias, Delegación Territorial de Salud y Familias en Cádiz.
- **Resultado de la actuación:** No aceptada.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de esta queja, una asociación de consumidores, nos exponía que habían presentado solicitud de información pública dirigida a la Delegación Territorial en Cádiz de la Consejería de Salud y Familias interesando copia de la resolución recaída en relación con la denuncia presentada en nombre de un asociado, resultando inadmitida dicha petición de información alegando que "La presentación de una denuncia no confiere, por sí sola, la condición de interesado en el procedimiento".

Entendía esta Institución que si el procedimiento sancionador estaba ya concluido y la resolución del mismo había devenido firme, no había razón alguna para que no se concediese acceso a la resolución recaída a la asociación solicitante.

RESOLUCIÓN: Recomendamos a la Delegación Territorial de Salud y Familias en Cádiz que, previa acreditación de que no concurre el límite contemplado en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información y Buen Gobierno, se conceda a la asociación el acceso a la información solicitada en su escrito.



Queja 22/8096

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Vejer de la Frontera (Cádiz).
- **Resultado de la actuación:** No responde. Fuera de plazo se recibe informe del Ayuntamiento aceptando la resolución.
- **Descripción de la actuación:** Asociación de consumidores de Cádiz denuncia falta de respuesta a una reclamación por ausencia de facturación y suministro inadecuado de agua.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.

[Queja 22/8338](#)

- **Administración afectada:** Ayuntamiento de Iznalloz (Granada).
- **Resultado de la actuación:** No responde.
- **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja denunciaba la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento al escrito presentado, a través del cual solicitaba que se resolviese el problema de falta de presión de agua que afectaba a su vivienda.

RESOLUCIÓN: Se insta a la administración a dar respuesta a la promotora de la queja.