

conducta imprudente, estando agravadas las penas en el supuesto de que la víctima fuese menor de 12 años de edad.

En su caso también podría resultar de aplicación el artículo 169 del Código Penal, en el que se define del siguiente modo el delito de amenazas: «El que amenazare a otro con causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculado un mal que constituya delitos de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socio-económico (..)».

Por su parte, el artículo 172.1 del Código Penal define del siguiente modo el delito de coacciones: «El que, sin estar legítimamente autorizado, impidiere a otro con violencia a hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto, (...)».

Tanto la empresa que reclama el cobro de forma directa, o la empresas de recobro contratadas para dicha finalidad, cuando realizan prácticas abusivas como las que acabamos de describir incurren en ilícitos penales susceptibles de ser perseguidos y sancionados por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y por los Juzgados y Tribunales de Justicia.

Por tanto, indicamos al interesado que si consideraba que su hijo estaba siendo sometido a una situación de acoso por parte de una empresa para el cobro de una deuda o que apreciaba que dicha empresa había incurrido en alguno de los ilícitos penales descritos, podría realizar una denuncia ante el Juzgado de Guardia o ante la Fiscalía detallando todos los acontecimientos que le hubieran sucedido y aportando las pruebas de que dispusiera.

3.1.2.12.2. Derechos de las familias relativos a servicios de interés general y problemas con las entidades financieras

En el ámbito de los servicios de interés general y referido concretamente al servicio de suministro eléctrico, debemos destacar durante 2019, como ya hiciéramos en 2018, las diversas quejas recibidas en las que se planteaba la difícil situación en que quedaban las familias afectadas por

una interrupción en el suministro eléctrico cuando hay menores de edad en la vivienda.

El **corte en el suministro** puede deberse a circunstancias diversas. Así, puede traer causa de alguna acción u omisión del propio consumidor afectado, ya sea por el impago de los recibos correspondientes o por haberse detectado una situación de fraude en el suministro; o puede venir motivado por circunstancias ajenas a la persona usuaria, como ocurre con los cortes de luz provocados por incidencias técnicas, por fenómenos meteorológicos, por la acción de terceros o por cualquier otro motivo que no sea imputable a la persona usuaria del suministro.

En los supuestos de corte de suministro por impago de recibos cabe recordar que dicho corte no será posible en aquellos casos en que los afectados tengan la consideración de consumidores vulnerables severos, siempre que los servicios sociales comunitarios así lo acrediten y acepten asumir el 50% del coste del recibo (el otro 50% lo asume la empresa eléctrica); o bien, tratándose de consumidores vulnerables, en aquellos casos en que concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 52.4.k) de la [Ley 24/2013](#), de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, esto es, la presencia en la vivienda de alguna persona menor de 16 años, afectada por una discapacidad igual o superior al 33% o en situación de dependencia en Grado II o III. En estos últimos supuestos el importe del recibo impagado recae al 100% en la empresa eléctrica.

Como puede verse la virtualidad de estos preceptos depende de la intervención de los servicios sociales comunitarios, ya que son los llamados a acreditar ante la compañía eléctrica la concurrencia de alguna de las circunstancias previstas en la norma para la consideración de una persona como consumidor vulnerable severo o para ser considerado como consumidor vulnerable en situación de imposibilidad de corte. Asimismo, son dichos servicios los que deben asumir el pago del 50% de la deuda resultante, en el caso de consumidores vulnerables severos cuando no concurra una circunstancia especial (discapacidad, dependencia o minoría de edad).

En el caso planteado en la [queja 19/0070](#), la interesada solicitaba nuestra intervención ante la recepción de sucesivos escritos de la compañía avisando de un próximo corte de suministro pese a haber trasladado el caso a los servicios sociales comunitarios y tener acreditada por los mismos la condición de consumidor vulnerable severo por su precaria situación económica.

Se daba la circunstancia de que la promotora de la queja manifestaba tener a su cargo a una menor de 6 años, por lo que en principio, su suministro entraría en la categoría de suministros no cortables, debiendo la empresa eléctrica asumir el 100% del importe de los recibos correspondientes.

Tras solicitar los oportunos informes a la entidad suministradora y a los servicios sociales comunitarios, pudimos constatar que se había puesto en marcha el protocolo acordado entre ambas instituciones para atender situaciones de pobreza energética, por lo que estaba asegurado que el corte de suministro no iba a producirse, aunque la empresa eléctrica manifestaba que seguiría remitiendo los avisos de corte de suministro por impago por estimar conveniente que la persona consumidora fuese consciente de su situación de deudora, aunque finalmente no se produjese el corte anunciado.

Resulta interesante señalar que el Ayuntamiento había asumido el pago del 50% de las facturas impagadas, pese a concurrir la circunstancia de estar afectada una persona menor de 16 años, lo que, en principio, supondría que el coste debería ser asumido al 100% por el empresa eléctrica.

Muy diferente es la situación cuando el corte en el suministro es consecuencia de la detección de una situación de fraude o enganche ilícito, ya que en esos supuestos los servicios sociales se muestran reacios a ayudar económicamente a las familias afectadas a afrontar los costes que son necesarios para disponer nuevamente de suministro. En especial se muestran reticentes a asumir el pago de la deuda resultante de la refacturación realizada por la empresa por el periodo en que no se ha contabilizado correctamente el suministro. Sin embargo, suelen ser mas

flexibles cuando el coste a satisfacer es el exigido para la reconexión del suministro.

En el caso planteado en la queja 19/4388, aunque el corte en el suministro era consecuencia de haberse detectado una doble acometida, el motivo de la reclamación no era cuestionar la responsabilidad por tal anomalía, sino denunciar el retraso de la empresa eléctrica en reconectar el suministro una vez regularizada la situación, considerando que había en la vivienda un menor de edad.

Según nos informó la empresa, no existía un plazo prefijado normativamente para esta reconexión, considerando que en el caso planteado el retraso no había sido excesivo. Por nuestra parte, le indicamos la conveniencia de valorar un acortamiento de los plazos de reconexión en aquellos supuestos -como el planteado en este expediente de queja- en que el corte afectase a alguna persona vulnerable.

El mismo caso se ha planteado en la queja 19/4728, ya que el corte en el suministro se debe a la detección de una doble acometida y el motivo de la denuncia es el retraso en la reconexión existiendo menores en la vivienda. La queja aún se encuentra en tramitación.

Hemos trabajado en varios casos para recordar la presencia de menores a la hora de eliminar el suministro eléctrico de vivienda familiares

En la [queja 19/3158](#) se intervino tras recibir un 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. Trasladado el problema a la entidad eléctrica, se nos comunicó por la misma que se procedía a dar las instrucciones pertinentes para que el suministro quedase restablecido a la mayor brevedad posible. Poco después recibimos comunicación del interesado confirmando que el problema había quedado solventado.

Distinto es el caso planteado en la queja 19/2671 ya que la promotora de la queja cuestionaba la existencia del supuesto fraude que había motivado el corte de suministro y denunciaba el perjuicio derivado del corte al tener un niño de corta edad en casa. Finalmente el caso ha quedado solucionado al admitir la empresa haber cometido un error en la detección del supuesto fraude.

Cualquier corte en el suministro eléctrico conlleva molestias y perjuicios para las personas usuarias, que se incrementan notablemente cuando en los hogares afectados viven menores de edad. Cuando el corte en el suministro no es imputable a la persona usuaria, sino que el mismo obedece a circunstancias ajenas, ya sean responsabilidad de la empresa suministradora o de terceros, y además los cortes son recurrentes en el tiempo o se prolongan por un periodo excesivo, el malestar aumenta y resulta normal que las personas afectadas acudan a esta Institución en demanda de amparo.

En algunos casos los cortes afectan a poblaciones enteras o barrios de una localidad. Así hemos tramitado quejas tras recibir denuncias por incumplimiento de la calidad de suministro individual en Cuevas del Campo (queja 18/3907), en Beas de Granada (queja 19/0827), en Lucena del Puerto (queja 19/3601), en Llanos del Espinar -Castro del Río- (queja 19/6587), en Montefrío (queja 19/6707) y en Algarinejo (queja 19/6847).

Por este motivo también hemos desarrollado actuaciones de oficio, como la [queja 18/7060](#) por microcortes en Fuente Obejuna; la [queja 18/7415](#) por cortes de luz en Vegas del Genil; o la [queja 19/7056](#) por la situación de varios municipios de la Sierra Sur de Sevilla (El Rubio, Aguadulce, Martín de la Jara, El Saucejo y Los Corrales).

En muchas de estas quejas se pone de relieve las consecuencias que los cortes de suministro deparan para aquellos hogares en los que existen menores de edad, por su incidencia en el normal desarrollo de la vida cotidiana y sus posibles afecciones al derecho a la salud o al derecho a la educación.

La situación se complica enormemente cuando la causa de los cortes de suministro en una determinada localidad, barriada o bloque se deben a la proliferación en la zona de enganches ilegales, ya sean producto de la pobreza energética, fruto de la picaresca o resultado de una actividad delictiva.

Estos cortes de luz, reiterados a lo largo de meses y años, y muy prolongados en el tiempo, acaban produciendo efectos devastadores sobre las poblaciones afectadas, con una especial incidencia en los colectivos más vulnerables, entre los que se encuentran los menores de edad.

Especialmente significativa de esta realidad es la problemática que afecta desde hace ya más de 5 años a la Zona Norte de Granada, como consecuencia de los muchos enganches ilegales a la red eléctrica, especialmente por aquellos asociados al cultivo «indoor» de plantas de marihuana.

Esta Institución viene mostrando su preocupación por esta situación desde el año 2015 -[queja 15/0798](#)- y demandando medidas eficaces a las distintas Administraciones involucradas y a la mercantil suministradora de energía, sin que hasta la fecha se haya logrado solucionar el problema. Dada la persistencia en el tiempo del problema y la creciente indignación que manifiestan las personas que, pese a tener contrato y cumplir fielmente con sus obligaciones de pago, deben soportar a diario las incomodidades y problemas derivados de los cortes de luz, esta Institución consideró que era necesario comprobar sobre el terreno la realidad del problema.

A tal fin, el pasado día 12 de noviembre el Defensor del Pueblo Andaluz realizó una [visita personal a la zona norte de Granada](#) en la que pudo comprobar la grave situación que viven a diario muchas personas que residen en estos barrios y conocer, a través de los testimonios de los profesionales de la educación y la sanidad que prestan servicios en la zona, las graves consecuencias que los cortes de luz suponen para toda la ciudadanía y, de modo especial, para los colectivos más vulnerables, como pueden ser los menores, las personas mayores o los enfermos crónicos.

Sea cual fuere la causa principal de la situación creada, lo cierto es que esta Institución considera que la misma es completamente inaceptable y debe ser solucionada sin más demora. No puede esta Institución asumir como normal que se ponga en cuestión, durante años, el acceso en condiciones dignas de un amplio colectivo de personas a un servicio básico y esencial como es el suministro eléctrico, imprescindible para garantizar derechos fundamentales como el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, el derecho a la educación y el derecho a la salud.

A este respecto, debemos expresar nuestra convicción de que es responsabilidad de las distintas Administraciones implicadas en este asunto adoptar cuantas medidas resulten necesarias para garantizar, de una vez por todas, el acceso en condiciones mínimas de calidad al suministro eléctrico de todas las personas que residen en la zona norte de Granada y cumplen fielmente con sus obligaciones como usuarios del servicio eléctrico.

Pero los cortes de suministro no sólo afectan al servicio eléctrico, sino que también llegan a otros servicios como es el caso planteado en la [queja 19/5912](#), cuya promotora 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.

En relación con el servicio de **suministro de agua** debemos destacar el caso analizado en la [queja 19/2110](#), que pone de relieve el diferente régimen jurídico que se aplica para el alta en el suministro de agua respecto del que se aplica al servicio eléctrico, en lo que se refiere a la necesidad de acreditar el derecho de disposición del bien objeto del suministro.

Así, para contratar la luz no es necesario aportar ningún título que acredite la titularidad o el derecho de disposición sobre el inmueble

que se pretende suministrar, mientras que esto es requisito necesario e ineludible para contratar el suministro de agua. Ello conlleva un grave problema en aquellos supuestos de viviendas ocupadas sin título al disponer sus ocupantes de suministro eléctrico pero no pueden acceder al suministro de agua.

Entiende esta Institución que carece de sentido que, en aquellos supuestos en que la ocupación viene derivada de una situación de necesidad habitacional de una familia debidamente acreditada por los servicios sociales comunitarios, quienes ocupan la vivienda se vean privados de un suministro esencial como es el agua, mientras se dilucida el conflicto jurídico sobre la tenencia del bien o mientras se encuentra una alternativa habitacional para estas familias.

En el caso planteado en la queja antes citada, el problema afectaba a una familia con menores a cargo, lo que llevó a esta Institución a formular la siguiente Resolución:

“SUGERENCIA: Para que se incorpore a la normativa del Ayuntamiento de San Fernando sobre el régimen de la contratación del suministro de agua la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro a aquellas personas que así lo soliciten y no puedan aportar la documentación que acredite un derecho de disponibilidad sobre la vivienda. Dicha posibilidad, podría venir condicionada a la acreditación de circunstancias personales o sociales que justifiquen la excepcionalidad de la medida, lo que podría llevarse a efecto mediante informe de los Servicios Sociales comunitarios.

RECOMENDACIÓN: Para que, entre tanto no se aprueba dicha normativa, se interprete que existe habilitación normativa suficiente para que la interesada pueda contratar el suministro de agua al encontrarse residiendo efectivamente en la vivienda, mediante aportación del certificado de empadronamiento, al menos en tanto se soluciona su situación de precariedad habitacional”.

A la fecha de redacción de este Informe Anual aún no se había recibido respuesta a la Resolución formulada.

También podemos reseñar, en relación al servicio de suministro de agua, la [queja 19/3127](#), en la que la madre con un menor a cargo nos pedía que intercediésemos ante la empresa de agua para poder poner el contrato a su nombre ya que figuraba a nombre de su ex-esposo y para hacer el cambio de titularidad le requerían el pago de una deuda pendiente, cuyo importe superaba sus posibilidades económicas.

Tras contactar con la empresa suministradora, la misma accedió al cambio de titular estableciendo un programa de pago fraccionado de la deuda existente.

En relación con los servicios financieros seguimos recibiendo quejas de personas que piden ayuda ante la **imposibilidad de hacer frente al pago de su hipoteca y el temor a perder su vivienda**. Estas quejas revisten especial dramatismo cuando existen menores que pueden verse afectados por la pérdida del que constituye su hogar.

Así, en la queja 19/1421 un atribulado padre de familia nos pedía ayuda al vencer el plazo fijado por la entidad financiera para la aplicación del Código de Buenas Prácticas, lo que supondría elevar a 500 € la cuota mensual a satisfacer. Algo imposible para una familia que sólo ingresaba 575 € de una pensión por discapacidad y debía mantener a dos menores de 5 y 11 años. Finalmente el problema se solucionó al prorrogar la entidad financiera por 2 años más la aplicación de las condiciones del Código de Buenas Prácticas.

Más difícil se presenta el caso planteado en la queja 19/5181 al haberse ya dictado despacho de ejecución por un juzgado tras la sentencia correspondiente, lo que podría suponer la pérdida de la vivienda para el promotor de la queja y posiblemente la de sus padres, que figuraban como avalistas. Todo ello, con 5 menores a cargo.

Tras las gestiones realizadas ante la entidad financiera, ésta nos ha comunicado que inician nuevas negociaciones con los afectados para

intentar encontrar un acuerdo. Quedamos a la espera de conocer el resultado de dichas negociaciones.

Aún más complicado es el caso planteado en la queja 19/5456, ya que se trata de una mujer separada y con 2 hijos a cargo, uno de ellos menor de edad, que se ve imposibilitada de seguir pagando la hipoteca de la vivienda cuya titularidad comparte con su ex-esposo, al negarse éste a hacer frente a sus obligaciones de pago del 50 % de la cuota y oponerse a una propuesta de la entidad financiera que rebajaría la cuota en aplicación del Código de Buenas Prácticas.

Según nos expone la interesada: *“En el juicio se ha demostrado mi buena fe y su mala fe, pero legalmente no sirve de nada”* y añade *“Mi ex-marido se negó a firmar el código de las buenas prácticas, ya que dice que lo que quiere es verme en la calle ya que es la consecuencia de haber decidido divorciarme”*.

Aunque hemos solicitado la colaboración de la entidad financiera, la respuesta recibida, por más que esperada, no deja de ser desalentadora: *“sin la firma del ex-marido la aplicación del código de buenas prácticas es imposible”*. Como hemos comprobado en supuestos similares tramitados con anterioridad, únicamente la intervención del Juzgado de Familia ordenando al ex-marido la firma podría solucionar el problema. Lamentablemente, no es fácil conseguir una resolución en estos términos y aún más difícil conseguir que la resolución se cumpla.

3.1.2.12.3. Derechos relacionados con el Empleo: conciliación de la vida laboral y familiar

Con especial afección a menores, se han tramitado varias quejas. Debemos partir de varias nociones esenciales; y es que la conciliación de la vida laboral y familiar es un derecho que tienen los trabajadores y trabajadoras y que deriva directamente de la Constitución Española (CE). En concreto, de su artículo 14, que proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo, del artículo 9.2, que consagra la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y