



Trabajamos con administraciones y tercer sector para conocer las medidas para eliminación del chabolismo

Pero no hemos de olvidar que siguen existiendo campamentos de población gitana, donde residen menores, como el asentamiento de Las Casillas en Torre del Mar. En la [queja 23/7319](#), se está recabando información sobre las actuaciones que desde el Ayuntamiento de Vélez Málaga se están impulsando para la eliminación de estas chabolas.

Igual sucede con el asentamiento de familias gitanas rumanas en Jun, cuya situación fue puesta de manifiesto por Médicos del Mundo, que ha sido objeto de resolución en la queja 23/7559 relacionada con el abastecimiento de agua potable en un punto cercano. Unas familias, con menores, residiendo en un entorno chabolista y de infravivienda, a las que junto a la precariedad residencial se le unen otros indicadores como es la pertenencia a la etnia gitana de origen extranjero.

Son situaciones en las que los ayuntamientos deberán impulsar y coordinar las actuaciones necesarias para favorecer su inclusión, evitando estereotipos negativos hacia las personas de etnia gitana, especialmente las dirigidas a la infancia y la adolescencia.

3.1.2.3.2. Suministros básicos en la vivienda

Traemos a colación aquellas **quejas que denuncian la negativa incidencia en las personas menores de edad que residen en un domicilio afectado por un corte en el suministro eléctrico.**

Las razones para estos cortes pueden ser de diversa índole, ya sea consecuencia de una avería imprevista en la red; de un corte programado por obras; de una anomalía en la instalación; o del impago de facturas previas. En todos los casos, las personas menores afectadas son las que sufren de manera más relevante las consecuencias de la privación de un servicio esencial como es la energía.

Niños y niñas sufren las consecuencias de la privación de un servicio esencial como es la energía o el agua

En 2024 han sido bastantes las quejas recibidas poniendo de relieve esta circunstancia, pudiendo destacar aquella en la que una vecina de Almería denunciaba los perjuicios sufridos al tener un niño pequeño a cargo y estar embarazada, como consecuencias de los continuos cortes de luz existentes en su zona de residencia, resultado de los numerosos enganches ilegales al suministro eléctrico (queja 24/6981).

También la madre de dos pequeños de 4 años nos pedía ayuda ante el corte sufrido en el suministro por no hacer frente al pago de una deuda previa derivada de un enganche ilegal a la red. Tras diversas gestiones conseguimos que se le restableciera el suministro y se adoptaran medidas para evitar nuevas situaciones de corte por impago (alta como consumidor vulnerable y ayudas de los servicios sociales (queja 23/9473).

La incidencia que un corte de luz tiene sobre los menores la expresaba gráficamente una madre cuando nos decía *“tenemos 2 hijos de 10 y 8 años y nos vemos todo el fin de semana sin luz. Tiramos toda la comida del frigorífico, no podemos ducharnos y hacer de comer. LA LUZ ES UN BIEN ESENCIAL DE VIDA!!!”* (queja 24/0713).

De igual modo era muy explícita otra ciudadana cuando nos decía *“sin previo aviso y con un bebé de menos de un mes en casa, se procedió al corte del suministro eléctrico. En ningún momento recibí un aviso de que existieran facturas pendientes ni fui notificado de la inminencia del corte de suministro. Este corte, realizado de manera telemática, puso en riesgo la salud y seguridad de mi familia, y no puedo dejar de expresar mi profundo descontento por esta acción”* (queja 23/7826).

Por un error de la comercializadora al poner los datos del CUPS tras una petición de cambio de titularidad, provocó que una familia se quede por sorpresa sin suministro y tenga que acudir a la Institución demandando ayuda en estos términos: *“estoy en casa con mi hijo menor totalmente desprotegido y sin poder utilizar calefacción, luz y con velas. El frigorífico está vacío porque todo se ha estropeado”* (queja 23/8907).



Afortunadamente **estas situaciones han podido en la mayoría de los casos ser solventadas tras trasladar esta Institución a la empresa suministradora o comercializadora el problema planteado, no obstante el perjuicio ocasionado a los menores afectados difícilmente puede ser reparado.**

Otra cuestión que afecta a los menores en relación con los servicios energéticos y da lugar a la recepción de quejas, es el derivado de los **retrasos en la tramitación del bono social a las familias numerosas que lo solicitan o que pretenden renovarlo.** Así ocurrió en las quejas 24/0349; 24/6513 y 24/0640 en las que se denunciaba el tiempo transcurrido sin poder beneficiarse de los descuentos correspondientes como consecuencia de una tramitación administrativa excesivamente lenta.

Intervenimos ante las demoras en la tramitación del bono social a las familias numerosas

También en relación al suministro de agua, las quejas recibidas por interrupciones en el suministro revelan su especial incidencia en la vida de los menores afectados, siendo las causas de estos cortes similares a las referidas en relación a los cortes en el suministro eléctrico: averías, anomalías o impagos de facturas.

Citamos un corte en el suministro por una avería en el medidor que tardó en ser reparada por parte de la compañía suministradora, ocasionando importante perjuicios a una familia con dos menores a cargo, uno de ellos un bebé de nueve meses (queja 24/5137).

Por el contrario, en otro supuesto, es el impago de una deuda antigua el que provoca un corte de suministro a una familia con un hijo adolescente sin que se recibiera un aviso previo que alertara del impago o del próximo corte (queja 24/2460).

La causa del corte de suministro denunciado por la madre de un bebé fue la decisión de la propietaria del piso y titular en el contrato de agua de darle de baja. En estos supuestos, con independencia de las razones que tenga la propietaria para adoptar esta decisión, podríamos estar ante un supuesto de coacciones ilícitas al utilizar la interrupción del suministro como elemento para conseguir otros propósitos -pago del alquiler o abandono de la vivienda- que deben conseguirse por otras vías (queja 24/1788).

También una ciudadana reconocía haber ocupado un piso propiedad de un banco tras el abandono por desahucio de los anteriores propietarios. Manifestaba tener dos menores a cargo y expresaba su deseo de acceder a un alquiler social con el banco, para lo cual estaba en conversaciones con la entidad financiera. El motivo de su queja era que, mientras llegaba a un acuerdo, precisaba disponer de suministro de agua en la vivienda a lo que se oponía la empresa suministradora por no tener derechos sobre la misma. La interesada insistía en que, pese a su condición de ocupa, quería pagar un alquiler y abonar los correspondientes suministros. Nuestra intervención en este caso no fue finalmente necesaria al encontrar la interesada otra vivienda con un alquiler asequible y mudarse a la misma (queja 23/4252).

En relación con los **servicios de telecomunicaciones** debemos destacar la queja aún en tramitación, que plantea el problema de una familia con menores en edad escolar afectada por un corte en la fibra óptica que no permitía el acceso a internet como consecuencia de un error cometido por los operarios en unas obras. La reparación del corte se estaba dilatando ya que debía ser realizada por la compañía telefónica, sin que pudiera hacer nada al respecto la empresa comercializadora del servicio de internet y sin que la empresa suministradora pareciera mostrar especial interés por el caso al afectar únicamente a dos viviendas y no ser las mismas clientes de su comercializadora (queja 24/8614).

En estos casos se pone de manifiesto la relevancia que ha adquirido el acceso a un servicio como es internet, antes considerado como un servicio accesorio pero que cada vez se revela como más necesario para la vida cotidiana de las personas, ya sea para su desempeño laboral o para los estudios de los menores.

Reclamamos garantizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones como otros servicios esenciales

Esta Institución viene desde hace tiempo reclamando que el acceso a este servicio esté debidamente garantizado en igualdad de condiciones que el acceso a otros servicios esenciales como la luz o el agua.

En relación con el **servicio de transporte** nos parece de interés destacar la queja cuya promotora denunciaba que en varias ocasiones los conductores de una empresa de transporte urbano de viajeros se habían negado a facilitarle la



rampa de acceso para descender del autobús con su carro gemelar (tipo tándem), alegando que solo estaba disponible para personas con silla de ruedas.

La interesada explicaba que, dada la envergadura del carro, le causaba sobrecarga muscular tener que hacer uso de fuerza para poder bajar del autobús y dependía de la ayuda de alguien si no le facilitaban la rampa. Había presentado reclamación sin obtener una respuesta adecuada.

Tras nuestra intervención la empresa de transportes nos comunicó que la denunciante tenía todo el derecho a acceder al autobús haciendo uso de la rampa con su carrito gemelar y que así estaba estipulado en las normas de uso que se facilitaban a los conductores, a los que se iba a remitir una comunicación a modo de recordatorio, pidiendo disculpas a la usuaria afectada (queja 24/3853).