

### 3.1.2.3. Derecho a la vivienda

#### 3.1.2.3.1. Derecho a una vivienda digna

Son numerosas las quejas que se han tramitado en 2024 que afectan a familias con distintos indicadores de vulnerabilidad que inciden directamente en las personas menores de edad que forman parte ellas. En ocasiones, circunstancias sobrevenidas ponen a estas personas en una situación de riesgo que, de no intervenir, pueden cronificarse en el tiempo y llegar a ser consideradas personas vulneradas. Una casuística provocada, en muchos casos, por la **ineficacia de la implementación de las políticas públicas orientadas a paliar las circunstancias que causan estos desequilibrios**.

Solo en este año han tenido entrada más de 140 expedientes de queja en los que, principalmente las madres, nos trasladaban situaciones de desamparo que afectaban directamente a sus hijos e hijas.

**La necesidad de vivienda o la pérdida de ella**, es una de las causas más comunes y lamentables de estos relatos que nos envían, normalmente mujeres monoparentales, con escasos recursos económicos o, a veces, casi inexistentes que solicitan el amparo de esta Defensoría por no encontrar el medio de facilitar un techo seguro y digno para sus menores. En muchos de estos supuestos, víctimas de violencia de género. Una muestra de la feminización de la pobreza y la exclusión.

#### Somos testigos de la feminización de la pobreza y la exclusión social

Así, una ciudadana nos relataba que llevaba varios años esperando que le ayudaran desde los servicios sociales para tener una vivienda de la Junta de Andalucía sin que hasta le fecha la hubiesen llamado. Con tres hijos, se encuentra residiendo en casa de su padre en una sola habitación que tiene disponible y que no pueden *"echar ninguna ayuda como la renta vital ni la infancia de mi hijos por está aquí y necesito ayuda"* (queja 24/0208).

Situaciones como éstas llevan aparejadas muchos otros problemas añadidos que afectan a todos los miembros familiares. Los abuelos y abuelas, ante este desamparo, tienen que hacerse cargo de esta realidad, donde la administración no llega, provocando una carga económica que supera sus posibilidades y conflictos familiares como consecuencia de esa convivencia.

El riesgo de que estos mayores se queden sin sus pensiones cuando algún miembro de su familia que conviven en la misma vivienda solicitan una ayuda, afecta directamente a la promotora de la queja, que como nos indica, no puede pedir el Ingreso Mínimo Vital o en su defecto la RMISA.

Pero es en los niños y niñas donde más incidencia tienen las dificultades para acceder a una vivienda, dado que a la pobreza familiar se une no disponer de un espacio donde poder desarrollarse con autonomía, **siendo observadores y sufridores directos de la angustia de sus familias por no poder hacerse cargo de sus necesidades.**

En otras ocasiones, aun disponiendo de recursos económicos más estables, **el elevado precio del alquiler de una vivienda acarrea serias dificultades para poder ofrecer estabilidad a los hijos e hijas.** Es el caso de la queja en la que nos traslada una ciudadana las dificultades que tenía para permanecer en su vivienda de alquiler los meses de verano, al residir en una localidad turística y de costa, que le obliga a abandonar la vivienda que tiene alquilada junto a su pareja e hija de doce años, durante el periodo estival, permaneciendo en una caravana hasta que termine la campaña.

La mayor rentabilidad del alquiler turístico durante los meses de verano, conlleva en muchas ocasiones contratos donde tienen que abandonar la vivienda en estos meses, no pudiendo asumir con los ingresos disponibles otras opciones residenciales más estables.

Realidades de muchas de nuestras ciudades que, ante la ausencia de viviendas asequibles tienen que acudir a sistemas rotatorios que repercuten negativamente en las personas menores de edad, dado que se ven privadas en estos meses de su espacio, para pasar a otro inadecuado, como puede ser en el mejor de los casos, una caravana, siendo esta la solución que año tras año tiene que adoptar nuestra interlocutora (queja 23/3670).

En casos como este **se ha recomendado a los ayuntamientos que implementen medidas en favor de estas personas para evitar situaciones que repercuten en el bienestar de la infancia y la adolescencia.** Para ello es necesario que los ayuntamientos articulen los instrumentos para dar una respuesta a la demanda de vivienda en este tipo de poblaciones, especialmente a las personas en situación de vulnerabilidad.

### **Recomendamos a los ayuntamientos soluciones para las familias vulnerables que se ven obligadas a abandonar su vivienda en los meses estivales**

Situaciones que se vuelven aún más extremas cuando las **madres son víctimas de violencia de género.** Es el caso de una madre de dos hijos, residente en una ciudad de costa, que nos informa que fue víctima de violencia de género de su pareja anterior, estando actualmente con medidas y que tiene que desalojar su vivienda por motivos de seguridad, sin

que dispongan de ingresos suficientes para poder asumir un alquiler que supera los 800 euros. Una realidad que se vuelve aún más compleja cuando se siente amenazada por su maltratador teniendo miedo de la repercusión sobre sus hijos.

## Las administraciones deben ofrecer respuesta habitacional y apoyo a las mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos

Son casuísticas que requieren de una intermediación de la administración para la búsqueda de vivienda, además de un apoyo psicológico, tanto para ella como para sus hijos e hijas y una coordinación de medidas de las distintas administraciones para evitar secuelas en estos menores (queja 24/4864).

**Los órdenes de lanzamiento son siempre el último recurso al que acudir; sin embargo son muchas las familias con menores que se encuentran inmersas en procedimientos de desahucio.** Normalmente nos envían quejas mujeres, con familias a cargo, que nos piden ayuda ante la situación desesperada en la que se encuentran. Un ejemplo de ello es lo que nos relata la promotora de una queja, con dos hijos con discapacidad, que estaba citada para juicio, dado que son ocupantes de vivienda. Dicen tener miedo a quedarse en la calle, ya que no encuentran un alquiler asequible que les permita vivir con dignidad y estabilidad.

En este caso se decretó desde el Juzgado el aplazamiento del desalojo, aunque sigue a la espera de que la propiedad vuelva a solicitarlo judicialmente. Una amenaza que provoca grandes desequilibrios en las familias, afectando especialmente a niños y niñas ([queja 24/0818](#)).

Prácticamente en todas las quejas que se reciben, se repite la misma petición: **acceder a una vivienda del parque público, tanto de la Junta de Andalucía como de los Ayuntamientos.**

Conscientes de la importancia de este tipo de viviendas para la población destinataria, dado que aportaría un hogar estable a las familias, especialmente a las que tienen menores de edad a cargo, se ha aperturado la [queja 24/9495](#) para tener un mayor conocimiento de la gestión de las viviendas de titularidad pública en las 8 capitales de provincias andaluzas, cuyo objetivo es, entre otros, satisfacer este derecho a las personas más vulnerables.

Tal y como se ponen de manifiesto en numerosos informes que analizan distintos indicadores de vulnerabilidad, la **segregación residencial es uno de los factores que incide de una forma más directa en la desigualdad que parece cronificarse sin que las administraciones encuentren soluciones adecuadas a su erradicación.**

El Informe 2023 de Save the Children «Aquí no hay quien viva» pone de relevancia la vivienda: «como espacio físico de la crianza, juega un papel esencial en el crecimiento y desarrollo físico, intelectual y emocional de la infancia. Sin embargo, a pesar de esta importancia fundamental, sufragar el coste de la vivienda o asegurar unas condiciones dignas de habitabilidad supone hoy día un quebradero de cabeza para muchas familias en España, cuando no un factor de empobrecimiento».

Con este informe, Save the Children ha querido contribuir al conocimiento de la exclusión residencial de la infancia en nuestro país y presentar las propuestas de política pública para abordar esta situación, priorizando las necesidades de la infancia y dando respuesta a su especial necesidad de protección.

De su análisis, se constata que **el código postal del lugar de residencia incide en la estabilidad de la infancia y la adolescencia**. Así, residir en muchas de las barriadas de Andalucía construidas entre los años 70 a los 80, no siempre es un sistema de estabilidad para las familias, sobre todo cuando se tiene menores a cargo.

Unos entornos urbanos desagregados de las ciudades a las que pertenecen. Separadas por barreras urbanísticas, carentes de equipamientos de calidad y espacios verdes, generan no solo una barrera física, sino también en el imaginario colectivo.

**Pertenecer a un barrio, especialmente en la adolescencia, incide en el desarrollo de las potencialidades de estos menores que se ven abocados a permanecer en sus entornos, dado que ser de las Tres Mil, de Almanjáyar o de El Puche, entre otros, lleva aparejado un estigma que les dificulta otras relaciones.**

#### **Pertenecer a un barrio pobre incide en el desarrollo de las potencialidades de niños y niñas y puede aparejar un estigma que les dificulta otras relaciones**

De las reuniones mantenidas con asociaciones de vecinos y vecinas de barrios de similares características, hemos podido conocer cómo muchos de estos padres y madres apuestan por llevar a sus hijos a otros colegios para solventar esas situaciones. Unas decisiones que no siempre ayudan al progreso de niños y niñas dado que, por un lado se desarraigan de sus vecinos y vecinas, y por otro, no se atreven a llevar a sus casas a sus compañeros/as de clase por vergüenza del barrio en el que residen.

Una realidad que es objeto de atención a través de 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».

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 han de corregir los obstáculos que impidieron transformaciones reales.

Un marco de trabajo que requiere la intervención de otras administraciones para acompañar los itinerarios de empleabilidad, dado que es necesario 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 ciudad, y que han de ser coordinadas en los órganos de gobernanza del mismo.

Estos documentos programáticos deben de tener como horizonte **dotar a los barrios de unas infraestructuras que permitan a las nuevas generaciones permanecer en sus entornos, sintiéndose orgullosos de ellos, y eso se construye desde la infancia y la adolescencia, con equipamientos que puedan ser referentes de unas políticas inclusivas.**

## Hay que dotar a los barrios de infraestructuras que permitan a las nuevas generaciones permanecer en sus entornos

**Residir en un asentamiento chabolista, es otro de los factores de riesgo para quienes no tienen otra opción residencial.** Situaciones que siguen presentes en algunas ciudades, que no parecen abocadas a su desaparición a pesar de existir planes específicos para su eliminación a través de alternativas residenciales.

Unas realidades que son aún más complejas cuando residen familias con personas menores de edad a cargo, como es el caso de los asentamientos de Níjar en Almería, Las Casillas en Torre del Mar (Vélez Málaga), o Jun en Granada.

Una realidad que está siendo objeto de seguimiento por esta Defensoría desde 2022, a través de una **estrategia de trabajo con administraciones y tercer sector** para poder conocer las medidas que se están realizando para su eliminación a través de soluciones residenciales. Así en la [queja 24/5666](#), se están recabando las dificultades existentes para abordar esta realidad, entre la que se encuentran la ausencia de un parque residencial privado y público al que se pueda acceder en el municipio, viéndose abocadas estas familias a continuar durante años en sus poblados chabolistas.

## 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).

### 3.1.2.4. Derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado

Son muy numerosas las quejas recibidas en relación con problemas de contaminación acústica que denuncian especialmente la **negativa incidencia del ruido en las personas menores que la sufren**, no solo por razones de salud, sino también por lo perjudicial que resulta para la práctica normal de actividades como el estudio, el disfrute de la lectura o la práctica de otras formas de ocio.

#### Son numerosas las quejas que acreditan la negativa incidencia del ruido en las personas menores de edad

Traemos a colación la queja de un padre de familia que denunciaba el ruido sufrido en su domicilio por la instalación en sus proximidades de una fábrica de marroquinería que estaba generando una serie de inconvenientes que afectaban gravemente la calidad de vida de su familia, y en particular, la de sus tres hijos menores de edad. Según nos decía: “desde las seis de la mañana, los operarios de la fábrica comienzan a realizar operaciones de carga y descarga, lo que ocasiona ruidos que molestan y despiertan a mis hijos. A las siete de la mañana, encienden maquinaria ruidosa que altera el descanso de los menores, impidiendo que puedan dormir adecuadamente”.

Tras pedir informe al Ayuntamiento el mismo nos reconocía que se trataba de una actividad que se realizaba sin contar con los requisitos legales para ello, habiendo impuesto una sanción a la misma y ordenado el cese de la actividad. Sin embargo, cinco meses después la actividad seguía funcionando, por lo que nos hemos visto obligados a pedir nuevamente información al Ayuntamiento, que recientemente nos ha informado del cese definitivo de las actividades en el taller (queja 24/3678).