



Defensor  
de la Ciudadanía  
Granada

INFORME ANUAL

2025

DEFENSOR DE LA  
CIUDADANÍA

G R A N A D A



Informe Anual

---

2025

**DEFENSOR  
DE LA CIUDADANÍA**

---

G R A N A D A





## DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA

Calle Horno de San Matías, 6. 18009, Granada

Tfno: 958 24 69 46

[www.granada.es/defensor](http://www.granada.es/defensor)

[defensorciudadania@granada.org](mailto:defensorciudadania@granada.org)

© DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA. Ayuntamiento de Granada  
INFORME ANUAL 2025.

Edita: Ayuntamiento de Granada

Diseño: Josemaría Medina Alvea

Maquetación y Producción: TADIGRA.

Taller de Diseño Gráfico y Publicaciones, S.L. Granada. ([tadigra@tadigra.com](mailto:tadigra@tadigra.com))

*Printed in Spain*

*Impreso en España*

Se permite la reproducción total o parcial del contenido, siempre que se cite la fuente.

En ningún caso será con fines lucrativos.

Ejemplar realizado por la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada.

*“La ejemplaridad no se impone por la ley ni por la coerción;  
su fuerza reside en la conducta visible de los individuos, que actúa  
como modelo y estímulo para otros”*

**Javier Gomá Lanzón**  
**‘Ejemplaridad pública’**  
**(Tetralogía de la Ejemplaridad, Taurus, 2014)**

*“Considero imprescindible que nos dediquemos a construir,  
a hacer gala de moderación institucional, cada cual en su ámbito  
cotidiano de responsabilidad”*

**Lorenzo del Río, presidente del TSJA**  
**Discurso de apertura del año judicial**

*“(…) Esta mirada, enraizada en lo cotidiano pero proyectada  
hacia el futuro, conecta de manera clara con los valores del Marco  
de la Unión Europea 2021-2027 que establece como prioridades  
la cohesión social, la inclusión, la participación ciudadana  
y la resiliencia territorial, muy especialmente en zonas urbanas  
con vulnerabilidades estructurales”*

**Consejo Social de la ciudad de Granada**  
**Estrategia Granada Metrópoli Horizonte 2030-2040**



## Índice

|                           |    |
|---------------------------|----|
| <b>Presentación</b> ..... | 11 |
| <b>Introducción</b> ..... | 15 |
| <b>Estructura</b> .....   | 21 |

### I. Un año en cifras: estadísticas y balance de gestión

|                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1. Personas que han acudido al defensor .....                                                                                                               | 23 |
| 1.2. Situación de los casos atendidos .....                                                                                                                   | 24 |
| 1.3. Resumen de actuaciones .....                                                                                                                             | 25 |
| 1.4. Cómo se reciben las quejas, sugerencias y/o solicitudes<br>de mediación, información, valoración y asesoramiento sobre<br>el ejercicio de derechos ..... | 26 |
| 1.5. Ciudadanía y género .....                                                                                                                                | 27 |
| 1.6. Sugerencias de la ciudadanía .....                                                                                                                       | 28 |
| 1.7. Web y redes sociales .....                                                                                                                               | 28 |

### II. De qué se quejan las granadinas y granadinos

|                                                                                              |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. Cuáles son las principales problemáticas presentadas<br>por la ciudadanía en 2025 ..... | 29 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----|

## 6

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1. Funcionamiento de las administraciones, instituciones y organismos<br/>públicos</b> .....           | 31 |
| 1.1. Fallos, dudas y dificultades en las relaciones ciudadanas con la administración<br>electrónica ..... | 31 |
| 1.2. Trato humano .....                                                                                   | 33 |
| 1.3. Las citas .....                                                                                      | 35 |
| 1.4. Demoras y retrasos en respuestas .....                                                               | 41 |
| 1.5. Sin acceso telefónico ni electrónico .....                                                           | 44 |
| 1.6. Propuestas de acción .....                                                                           | 48 |
| <b>2. Problemas sociales y de acceso a recursos básicos</b> .....                                         | 50 |
| 2.1. De acceso a Recursos básicos .....                                                                   | 51 |
| 2.1.1 Acceso al Empleo .....                                                                              | 52 |
| 2.1.2 Acceso a la vivienda .....                                                                          | 54 |
| 2.1.3 Acceso a ayudas y prestaciones .....                                                                | 59 |
| 2.1.4 Problemas de acceso a Extranjería .....                                                             | 62 |
| 2.1.5. Acceso a bienes básicos y suministros .....                                                        | 65 |
| 2.1.6. Propuestas de acción .....                                                                         | 68 |
| 2.2. Problemas sociales .....                                                                             | 69 |
| 2.2.1. Dependencia y discapacidad .....                                                                   | 69 |
| 2.2.2. Servicio de Ayuda a Domicilio .....                                                                | 77 |
| 2.2.3 Barreras .....                                                                                      | 81 |
| 2.2.4 Servicios Sociales .....                                                                            | 82 |
| 2.2.5 Personas sin hogar .....                                                                            | 84 |
| 2.2.6. Propuestas de acción .....                                                                         | 95 |
| <b>3. Cortes de luz en el distrito Norte y en otros distritos<br/>y municipios granadinos</b> .....       | 98 |
| 3.1 El año arranca con la buena voluntad de todas las partes .....                                        | 98 |

|                                                                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.2 Europa archiva definitivamente el expediente de petición de amparo por los cortes de luz en Norte.....                  | 100        |
| 3.3. Carta al Gobierno de España pidiendo un cambio legislativo .....                                                       | 101        |
| 3.4. El gran apagón de abril lleva a todos los hogares la realidad que Norte vive desde hace años .....                     | 105        |
| 3.5. Cuando los cortes de luz también llegan a otros distritos de la ciudad.....                                            | 109        |
| 3.6. La dificultad de saber a ciencia cierta el estado de las instalaciones eléctricas del barrio.....                      | 112        |
| 3.7. Interrupciones de suministro en espacios públicos del distrito .....                                                   | 115        |
| 3.8. Pendientes de soluciones para los vecinos electrodependientes .....                                                    | 118        |
| 3.9. Abundancia de noticias sobre plantaciones ilegales, tráfico de drogas e incautaciones en el distrito .....             | 119        |
| 3.10. Una proposición no de ley para el cambio legislativo solicitado por el defensor .....                                 | 120        |
| 3.11. Un 2025 que acaba como empezó; buena voluntad de las administraciones y mismo problema para los vecinos de Norte..... | 123        |
| 3.12. Propuestas de acción.....                                                                                             | 124        |
| <b>4. Movilidad urbana e interurbana.....</b>                                                                               | <b>127</b> |
| 4.1. Control de accesos.....                                                                                                | 128        |
| 4.2. Aparcamientos y dobles filas .....                                                                                     | 130        |
| 4.3. Cortes de tráfico.....                                                                                                 | 135        |
| 4.4. Seguridad vial y petición de señalización .....                                                                        | 136        |
| 4.5. Buses urbanos e interurbanos.....                                                                                      | 139        |
| 4.6. Otros medios de transporte: metro, taxi, tren, aeropuerto y tren turístico ....                                        | 144        |
| 4.7. las quejas relacionadas con la implantación de la zona de bajas emisiones (ZBE) .....                                  | 146        |
| 4.8. Propuestas de acción.....                                                                                              | 151        |
| <b>5. Ruidos y otras formas de contaminación.....</b>                                                                       | <b>152</b> |
| 5.1. Del tráfico rodado .....                                                                                               | 153        |
| 5.2. Contaminación acústica relacionada con la administración pública .....                                                 | 154        |
| 5.3. Contaminación acústica procedente de actividades privadas.....                                                         | 159        |
| 5.4. Contaminación del aire, odorífera, lumínica y otros expedientes de Medio Ambiente.....                                 | 165        |
| 5.5. Propuestas de acción.....                                                                                              | 167        |
| <b>6. Limpieza, mantenimiento y conservación de espacios urbanos .....</b>                                                  | <b>168</b> |
| 6.1. Limpieza.....                                                                                                          | 168        |
| 6.1.1 Reclamaciones por limpieza viaria .....                                                                               | 169        |
| 6.1.2 Incivismo de algunos ciudadanos .....                                                                                 | 170        |
| 6.1.3 Contenedores, soleras y papeleras .....                                                                               | 172        |
| 6.1.4 Excrementos y orines animales.....                                                                                    | 174        |
| 6.1.5 Limpieza en el interior de zonas ajardinadas, parques públicos, parques infantiles e inmediaciones de ríos.....       | 176        |
| 6.1.6 Denuncias puntuales sobre otras cuestiones de limpieza .....                                                          | 179        |
| 6.1.7 Propuestas de acción .....                                                                                            | 180        |
| 6.2. Mantenimiento y conservación de espacios urbanos.....                                                                  | 181        |
| 6.2.1 Jardines, arbolado, parques .....                                                                                     | 182        |
| 6.2.2 Columpios y zonas biosaludables .....                                                                                 | 184        |
| 6.2.3 Alumbrado .....                                                                                                       | 185        |
| 6.2.4 Asfaltado, aceras, calzadas, pavimentos, losetas suetas .....                                                         | 185        |
| 6.2.5 Arquetas, alcantarillas, imbornales.....                                                                              | 186        |
| 6.2.6 Bancos, pérgolas, fuentes y otros elementos y mobiliario público y mantenimiento en general.....                      | 187        |



6.2.7 Propuestas de acción .....187

**7. Protección ciudadana, seguridad, infracciones y otros ..... 189**

7.1 Seguridad y protección ciudadana.....190

7.2 Sanciones.....191

7.2.1. Quejas por multas presuntamente injustas.....191

7.2.2. Quejas por presuntas actuaciones irregulares de agentes .....193

7.3 Ocupación de Vía Pública .....197

7.4 Propuestas de acción.....199

**8. Asuntos relativos a la atención y apoyo a la salud mental de personas  
enfermas y sus familiares..... 199**

**9. Conflictos vecinales ..... 207**

**10. Urbanismo y Obras Publicas ..... 208**

10.1. Obras .....208

10.1.1. San Antón .....209

10.1.2. Avenida de Cervantes .....211

10.1.3. Calles Tejeiro, Martínez Campos, Luis Braile, San Vicente Ferrer.....215

10.1.4. Emperatriz Eugenia.....217

10.1.5. Obras de menor envergadura.....220

10.2. La asociación de Vecinos Parque Lagos-Parque Tico Medina pide  
apoyo al defensor.....220

10.3. Inspección técnica de edificios y presuntos elementos ilegalizables .....221

10.4. Demoras en trámites de expedientes y peticiones y sugerencias al área .....224

10.5. Propuestas de acción.....226

**11. Salud y Consumo ..... 227**

11.1 Quejas derivadas al área de Salud.....227

11.2 Quejas relacionadas con el área de Consumo .....231

11.3 Propuestas de acción.....234

**12. Otras problemáticas o problemáticas de otras áreas municipales:  
padrón, reclamaciones patrimoniales, hacienda, ocupación  
de vía pública y otros ..... 235**

12.1. Economía, Hacienda y Contratación.....235

12.2. Reclamaciones relacionadas con Padrón.....237

12.3. Reclamaciones patrimoniales .....239

12.4. Quejas dirigidas a las áreas de Cultura y Turismo .....240

12.5. De las instalaciones y actividades deportivas .....241

12.6. Protocolo y fiestas mayores de la ciudad .....242

**13. Casos excepcionales y singulares y presuntos casos de discriminación.... 243**

13.1. Casos excepcionales y/o singulares .....243

13.2. Presuntos casos de discriminación.....245

**14. Quejas de otras administraciones, entidades y empresas municipales ..... 247**

14.1 De otras administraciones.....248

14.2. De otras entidades .....253

14.3 De empresas municipales .....256

**III. Encuentros del defensor con colectivos, asociaciones y entidades..... 261**

**IV. Recomendaciones ..... 267**

Recomendación 1. Retomar los acuerdos adoptados en el Pleno  
de presentación del Informe Anual del defensor de la ciudadanía  
de 2024.....267

|                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Recomendación 2. Adaptar el lenguaje administrativo en resoluciones que se vayan a notificar a los ciudadanos para favorecer su debida legibilidad y comprensión .....                                                                                                            | 268        |
| Recomendación 3. Procurar una mayor coordinación entre el sistema de sanciones de tráfico y la sección de accesos restringidos.....                                                                                                                                               | 270        |
| Recomendación 4. Romper con la incompatibilidad de uso entre bodas y eventos privados y visitas del público en palacios y espacios municipales.....                                                                                                                               | 272        |
| Recomendación 5. Impulsar un convenio para que el estudiantado del Conservatorio Superior de Música pueda disfrutar de la misma bonificación en el transporte urbano como la que disfruta el estudiantado de la Universidad de Granada.....                                       | 273        |
| Recomendación 6. Señalizar con mucha antelación y de forma muy evidente no sólo los cortes de tráfico programados sino también las alternativas, especialmente ante determinados eventos sobrevenidos como una manifestación, una concentración o el traslado de una imagen ..... | 274        |
| Recomendación 7. Poder pagar con tarjeta bancaria cualquier recarga de bonobús dentro del vehículo .....                                                                                                                                                                          | 276        |
| Recomendación 8. Que todas las obras de remodelación de calles y plazas contemplen medidas contra cambio climático .....                                                                                                                                                          | 276        |
| Recomendación 9. Implantar medidas para una mayor coordinación entre áreas municipales en el seguimiento conjunto y resolución efectiva de las reclamaciones ciudadanas .....                                                                                                     | 277        |
| Recomendación 10. Valorar la puesta en funcionamiento de un sistema o servicio de ayuda para la presentación de solicitudes por sede electrónica al ayuntamiento .....                                                                                                            | 280        |
| <b>V. Procedimiento de actuación .....</b>                                                                                                                                                                                                                                        | <b>283</b> |
| <b>VI. Cómo se presentan las quejas y sugerencias .....</b>                                                                                                                                                                                                                       | <b>285</b> |
| <b>Anexos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |
| Anexo 1. Misión, visión y valores del defensor de la ciudadanía de Granada.....                                                                                                                                                                                                   | 287        |
| Anexo 2. Guía de procedimiento para la tramitación de las quejas y sugerencias ante el defensor de la ciudadanía de Granada .....                                                                                                                                                 | 259        |
| Anexo 3. Peticiones que la asociación ‘Inclúyeme’ traslada a las administraciones a través del defensor .....                                                                                                                                                                     | 293        |





Anexo 4. Declaración Institucional del Pleno del Ayuntamiento de Granada en defensa de la continuidad asistencial en el centro de atención infantil temprana (CAIT) de San Rafael.....296

Anexo 5. Respuesta final de la comisión europea a la petición de amparo cursada por el defensor ante el problema de los cortes de luz en el distrito Norte granadino .....298

Anexo 6. Carta al presidente del Gobierno de España solicitando un cambio legislativo en materia de cortes de luz (también remitida a parlamentarios de todos los grupos políticos).....306





## PRESENTACIÓN

Tres citas abren el Informe anual 2025 de la oficina del defensor de la ciudadanía de Granada.

La primera de ellas está sacada del ensayo 'Ejemplaridad Pública', tercer libro de una tetralogía con la que el filósofo Javier Gomá propone la ejemplaridad como principio necesario y organizador de nuestras democracias modernas.

El autor sostiene que en la sociedad de la post-verdad sólo la fuerza persuasiva del ejemplo virtuoso es capaz de promover la auténtica emancipación ciudadana.

Acostumbrados como estamos a mirar hacia fuera en busca de culpas y soluciones, la obra plantea razones de peso para que cada cual decida mirar hacia dentro, pues la verdadera ejemplaridad debe ser un pilar de autoridad, la autoridad moral basada en comportamientos dignos de admiración, en personas de conducta recta, de hacer modélico, que practican hábitos positivos y los transmiten en sus entornos.



El ensayo escogido para abrir esta memoria recuerda que la ética pública debe nacer del terreno de lo personal, de la determinación concreta y consciente de cada individuo. Y no es ni debe ser un ideal abstracto ni un acto heroico ocasional, no se trata de perfección ni de hazañas extraordinarias: se construye día a día, en la rutina, en los gestos más humildes, en las decisiones que reflejan integridad, coherencia y responsabilidad social. Cada ciudadano que vive de esta manera aporta un ladrillo invisible pero imprescindible al edificio común y, probablemente sin saberlo, su conducta se convierte en modelo y estímulo para quienes le rodean.

El verdadero cambio social debiera venir de la elección de muchos por el bien; de la suma de personas practicando la virtud; ejercitándola como un hábito o como una pauta a seguir incluso cuando nadie les observara, incluso cuando pareciera innecesario o resultara incómodo. De muchos cultivando las virtudes personales como reverso frente a esa otra corriente que erosiona la cohesión social y debilita la convivencia ciudadana.

Este es uno de los principios centrales del ensayo escogido para iniciar este Informe Anual de Gestión: la fuerza ética de la vida pública se construye a partir de la suma de vidas virtuosas. Una suma con efectos reales sobre la vida de otros.

## 12

Hay una segunda cita en esta presentación del Informe, una cita no del todo textual que se enmarca en el discurso de apertura el año judicial que el pasado 16 de septiembre protagonizara el presidente del TSJA.

Lorenzo del Río, abría un año judicial a su entender repleto de nuevos retos y de *“las viejas reivindicaciones de siempre”*. El diagnóstico de los problemas que a su entender acecharon al sistema judicial en el ejercicio anterior puede extrapolarse a muchos otros ámbitos. Habló de crisis de confianza y apuntó a una división entre partidos que se traslada o se proyecta al ámbito de la justicia y *“dificulta la perspectiva de acuerdo”*.

Como antídoto frente a la desconfianza, Del Río propuso en su mensaje *“humanizar la justicia”*, lo que igualmente debiera extenderse a las distintas esferas de nuestra vida. Humanizar.

Y también en el capítulo de los desafíos, sus palabras resultan del todo aplicables a otros campos: los profesionales deben aportar, incorporar, poner su granito de arena, adaptarse a lo que legítimamente pueda reclamar la ciudadanía. Parece que, del mismo modo, esta idea podría interpelar a cada persona en sus facetas diarias.

Hubo un concepto más, un concepto compartido por el presidente del Alto Tribunal en su discurso de apertura que bien sirve a los ejes sobre los que se articula este Informe de Gestión anual. Afirmó algo que legitima a la justicia es su capacidad de “*incidencia en la realidad social*”, su capacidad para orientarse a la mejora del sistema social.

Recapitulando algunos de los ejes de su discurso, destacamos cuatro conceptos: acuerdo, compromiso personal, humanización (en la justicia, pero también en los más diversos ámbitos) y empeño por transformar la realidad para mejorarla.

La tercera de las citas seleccionadas para esta presentación del informe anual de la oficina del defensor procede de un importante documento elaborado por el Consejo Social de la ciudad y aprobado en 2025. Se trata de la ‘Estrategia Granada – Metrópoli Horizonte 2030-2040’, un texto que, partiendo del diagnóstico de la realidad pasada y presente de Granada y desde una visión participativa, rigurosa y compartida, pone sobre la mesa un sinfín de propuestas sobre seis ejes estratégicos. Un ambicioso plan de trabajo a largo plazo para que Granada alcance todo su potencial.

Apoyándonos en la ‘Ejemplaridad’ que propone Gomá; en las palabras del presidente del alto tribunal andaluz y en ese Horizonte impulsado por el Consejo Social hemos estructurado los ejes y propuestas sobre los que se articula el informe de gestión anual de una oficina del defensor que, como tantas otras entidades de la ciudad también viene a aportar.

13

**Manuel Martín García**  
*Defensor de la ciudadanía de Granada*





## INTRODUCCIÓN



El comienzo de un nuevo año es tradicionalmente un momento adecuado para repasar lo vivido y realizar ajustes. Ocurre con las personas y con los territorios, el calendario brinda siempre una nueva oportunidad para renovarse y cambiar dinámicas. El 2025 arrancó motores en Granada con importantes desafíos sobre la mesa: la mejora de las conexiones aéreas y ferroviarias, las obras pendientes en la provincia, los avances necesarios en materia de salud, vivienda o dependencia; la ampliación del metro, la apuesta por la capitalidad cultural y tantos otros.

También la oficina del defensor comenzó el curso con retos, con peticiones para mejorar la calidad de vida de los granadinos, con reclamaciones de pactos y acuerdos para solucionar los problemas del día a día más allá de los debates políticos. El 26 de enero el diario Granada Hoy<sup>1</sup>, en una entrevista a Manuel Martín, destacaba una docena de ellos. Desde la necesaria paz y alto el fuego —en clave internacional— a la lucha contra la desigualdad o el precio de la vivienda —en clave nacional— dado que “*la macroeconomía no llega a los hogares ni a las personas*”; u otras cuestiones en clave local y regional como la aplicación de la ley de la dependencia, el sinhogarismo o los cortes de luz en el distrito Norte “*uno de los síntomas más graves del problema de las zonas de transfor-*

---

1.

[https://www.granadahoy.com/granada/12-retos-defensor-ciudadania-granada-2025-acuerdos\\_0\\_2003211453.html](https://www.granadahoy.com/granada/12-retos-defensor-ciudadania-granada-2025-acuerdos_0_2003211453.html)



*mación social*”. Y por supuesto el reto para todas las instancias administrativas de acabar con la polarización: “*No hay agenda política, hay agenda judicial. Está todo judicializado. Es una pena porque es unos contra los otros*”.

En aquella entrevista el defensor pedía acabar con esas administraciones que se alejan de la ciudadanía o resultan inaccesibles “*detrás de cada queja, sea de lo que sea, aflora este problema*”; avisaba de la violencia de distinta intensidad que “*se palpa en el día a día, en los semáforos, en el ruido, en las comunidades, en el ascensor*” (...) y advertía de que “*no tenemos cultura de la paz y aquí también tienen culpa los políticos por lo que transmiten a veces, que es ruido, violencia verbal y el y tú más, y ya estamos cansados de eso*”.

Si el año dio comienzo con grandes retos y expectativas en todos los ámbitos, sin duda a lo largo de sus doce meses, Granada cosechó importantes avances. El Ayuntamiento cerró el ejercicio con superávit presupuestario; la Universidad consolidó su posición internacional al mantenerse entre las mejores según el ranking de Shangai; se multiplicaron los apoyos y adhesiones institucionales y privados a la candidatura a Capital Cultural Europea 2031; y la provincia cerró el mejor año turístico de su historia reciente con un 5,2% más de visitantes que en 2024.

## 16

Además, el año 2025 pasará a la historia por la buena salud de unos indicadores económicos que, según análisis que el periódico Ideal<sup>2</sup> ofrecía en septiembre pasado, choca con la realidad de algunos hogares, cuyo poder adquisitivo lleva una década estancado.

Afortunadamente, el balance económico del año nos habló de prosperidad y crecimiento: “*Granada crece por encima de la media andaluza y es la segunda provincia después de Málaga con un mayor dinamismo económico*” rezaba un titular de Granada Hoy<sup>3</sup> del 11 de diciembre basándose en el informe Previsiones Económicas de Andalucía que elabora el servicio de estudios de Unicaja-Analistas Económicos de Andalucía. Aquel documento destacaba el dinamismo de nuestra ciudad por datos como los incrementos en matriculaciones de vehículos, sociedades mercantiles, exportaciones y pernoctaciones hoteleras. “*Las estimaciones de crecimiento del segundo trimestre del año sitúan a Granada como segunda provincia tras Málaga. Consigue un 3,8% más de variación interanual, frente al 4% de Málaga*”.

2.

<https://www.ideal.es/opinion/editorial-macroeconomia-creciente-20250917231832-nt.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.ideal.es%2Fopinion%2Feditorial-macroeconomia-creciente-20250917231832-nt.html>

3.

[https://www.granadahoy.com/granada/economia-granada-crecimiento-previsiones-unicaja-analistas\\_0\\_2005437682.html](https://www.granadahoy.com/granada/economia-granada-crecimiento-previsiones-unicaja-analistas_0_2005437682.html)



El estudio incluía también cifras sobre vivienda -la provincia era la quinta en nuevas viviendas y en operaciones de compraventa- y, respecto al turismo indicaba que, aunque el año finalizó con una contención de la demanda en Andalucía, en Granada este indicador subió. Así, en pernoctaciones de enero a julio fue la segunda provincia con mayor crecimiento y se aportaban otros datos económicos como la licitación pública.

Un día antes de que acabara 2025, el 30 de diciembre, el diario Ideal<sup>4</sup> auguraba un buen 2026 basándose en la estimación hecha por Unicaja Analistas: *“El empleo ha tocado máximos históricos, con 372.207 trabajadores el pasado mes de noviembre y el PIB provincial cerrará 2025 con un avance del 3,4%, un crecimiento que supera la media andaluza del 3% y bate también la previsión mejorada del 2,9% del Banco de España para el conjunto del país”*.

Qué duda cabe de que hubo muchos logros en el ejercicio.

Hubo consecuciones, pero también quedaron cosas pendientes.

Hubo diálogo, pero salpicado con ejemplos de lo contrario.

Los granadinos y nuestros representantes públicos supimos estar a la altura, pero no en todas las ocasiones.

**17**

Y esta otra cara de la realidad es la que pone de manifiesto este Informe Anual. Hay un abanico de pequeñas, medianas y grandes cuestiones en las que debemos centrar nuestra mirada; desde el transporte interurbano a la conectividad con ciudades del entorno; desde las políticas de vivienda a la convivencia ciudadana, la lucha contra el sinhogarismo; desde erradicar el problema de los cortes de luz en el distrito Norte a la apuesta por las personas en situación de dependencia o discapacidad. Y como siempre, medidas concretas y realistas para unas administraciones más y mejor orientadas al ciudadano, entre otras.

EL INFORME ANUAL DE LA OFICINA DEL DEFENSOR VUELVE A INCIDIR UN AÑO MÁS EN TODAS ESTAS Y ALGUNAS OTRAS CUESTIONES QUE PRECISAN DE LA ATENCIÓN DE LAS INSTITUCIONES CON CAPACIDAD DE GOBIERNO; EN LOS ASUNTOS COTIDIANOS DE LOS QUE NOS HABLAN NUESTROS VECINOS; VOLVEMOS A PONER EL ÉNFASIS EN LO QUE HACE LA VIDA MÁS LLEVADERA, EN LO QUE DE VERDAD NOS UNE Y LO QUE DE VERDAD IMPORTA.

---

4.

<https://www.ideal.es/granada/economia-granadina-crece-encima-media-2025-augura-20251230000011-nt.html>



Lo hacemos con cifras y datos pero con la misma dificultad mostrada en años anteriores. A veces la oficina realiza varias actuaciones para un solo caso; a veces atiende decenas de consultas de un solo usuario; a veces toca retomar expedientes arrastrados o pendientes de años anteriores; a veces, los formularios de queja se trasladan a varias áreas; a veces las reuniones del defensor son con asociaciones y colectivos que representan intereses particulares de comunidades con muchos miembros; a veces las quejas afectan a propietarios de un edificio, a una calle, a casi todo un barrio. A ello se suman denuncias de quienes quieren guardar el anonimato y aunque no se registran ni se admiten a trámite, se reconducen en busca de una solución que pueda resultar viable para el interesado. Y en ocasiones hay consultas telefónicas sencillas, preguntas que llegan por escrito (*“donde hacer una denuncia por robo?”*) pero que no se contabilizan.

Entrado 2026 cumplo con mi compromiso presentando a la sociedad granadina, a los colectivos sociales, a los responsables públicos municipales, a las administraciones granadinas y a los medios de comunicación el Informe Anual de la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada.

Vuelvo a pedir ser escuchado en calidad de portavoz de quienes el pasado año pidieron a sus instituciones que les resolvieran sus problemas u orientaran en sus necesidades.

Aunque las cifras se muevan arriba o abajo de un año a otro, lo que de verdad debe atenderse es lo cualitativo: QUÉ PIDEN ALGUNOS, POR QUÉ LO PIDEN, QUIÉNES LO PIDEN Y CÓMO; A QUIÉN SE LO PIDEN, PERO SOBRE TODO, CÓMO PODEMOS SERVIRLES Y RESOLVERLES.

Porque el objetivo de este defensor es lograr que este documento sea útil. Que se valoren aquellas propuestas que redunden en una mejor atención a la ciudadanía y una prestación de los servicios públicos más humana.

A fin de cuentas, un defensor no puede mover decisiones ni invadir la acción de gobierno. Tan sólo le corresponde poner en conocimiento, recomendar para resolver, sugerir, recordar los deberes legales, proponer, advertir... Los defensores pretendemos conseguir la máxima colaboración de las administraciones en el logro de los objetivos de calidad en la prestación de los servicios públicos. Y por su parte, corresponde a las administraciones escuchar la voz de la ‘conciencia’ de estos servidores.

Con esa finalidad se presenta esta memoria o informe de gestión donde se señalan los principales problemas que una parte de los granadinos encontró el pasado 2026 en sus relaciones con la administración.



Para introducir esta memoria escogí unos párrafos del ensayo de Javier Gomá sobre ‘Ejemplaridad pública’ porque apela a una virtud personal cada vez más necesaria; y porque la construcción de un espacio más colaborativo nos hará resistir mejor los tiempos que llegan y *“ayudará a generar un marco de pertenencia”*.

Así expresaba esta idea el periodista Íñigo Alonso en la revista ‘Ethic’<sup>5</sup>:

*“Eso es lo que necesitamos. Sentir la compañía del otro, confiar en él para dar sentido al compromiso individual. Porque esa es la paradoja del momento: la suma de individuos y de sus voluntades es necesaria para no acabar arrastrado por esta corriente de pesimismo. Este es el camino si nos importan las cosas”*.

Acabo esta introducción mirando hacia delante y, qué mejor modo de hacerlo que apelando al documento ‘Granada Metrópoli’ elaborado por el Consejo Social, el órgano de participación y encuentro de todos los sectores que conforman la sociedad granadina. En el apartado de Conclusiones invita a los granadinos a *“trabajar codo con codo”* porque *“el futuro de Granada es un proyecto común y sólo mediante la unión de esfuerzos se logrará materializar la ciudad vibrante, creativa y sostenible que aquí se ha imaginado”*.

Al invitarnos a todos y a cada uno, coincide con Javier Gomá en su apuesta por un conducta privada virtuosa; coincide con el presidente del TSJA en su propuesta de *“humanizar”* nuestros entornos para *“incidir en la realidad social”*.

A través de la edición 2025 del Informe Anual, este defensor de la ciudadanía se suma a tan elevados propósitos.

---

5.

<https://ethic.es/no-estamos-solos>







## ESTRUCTURA DEL INFORME ANUAL 2025

El Informe anual 2025 se compone de cinco apartados comenzando por el **Capítulo I, 'Un año en cifras'** que contiene la parte numérica de esta memoria, es decir, el total de casos atendidos, su distribución por género, las principales vías de entrada, el estado de ejecución de los expedientes, la presencia de la oficina en redes sociales y, en definitiva, la estadística y balance cuantitativo del ejercicio pasado.

El **Capítulo II, 'De que se quejan las granadinas y granadinos'**, constituye el eje central de este documento; un gran bloque que a su vez se subdivide en cuatro apartados. En el primero de ellos, el **2.1.**, se apuntan las principales problemáticas de la ciudadanía. Se trata de trece temáticas que el año pasado suscitaron peticiones, llamadas, consultas, reclamaciones y sugerencias en la oficina, a lo que se añade un apartado adicional en el que se hace referencia a las quejas que debieran haberse dirigido a otras administraciones, entidades y empresas.

Por su parte, en esta edición 2025 se ha incluido un pequeño capítulo, el **Capítulo III** en el que se da cuenta de algunos **Encuentros mantenidos por el defensor de la ciudadanía con diversas entidades**, asociaciones y colectivos en el pasado ejercicio.

El **capítulo IV** contiene las tradicionales **Recomendaciones**, que en la edición 2025 se elevan a un total de diez. Junto a las Propuestas de Acción que se aportan al final de cada epígrafe o grupo de quejas, las recomendaciones pretenden un mayor nivel de concreción y alcance. Sin ser tampoco de carácter vinculante sí que resultan un pronunciamiento más formal para que la corporación municipal considere o estudie la viabilidad de determinadas medidas.

Como es habitual, los **capítulos V y VI** contienen respectivamente los **Procedimientos de actuación de la oficina del defensor** así como el relato detallado de **cómo la ciudadanía puede presentar sus quejas y peticiones**.

Y para finalizar se incluyen un total de seis **Anexos**.



# I. UN AÑO EN CIFRAS: ESTADÍSTICAS Y BALANCE DE GESTIÓN

A continuación se exponen los principales datos de gestión del año 2025 analizados desde una triple perspectiva:

- Atenciones a ciudadanos y colectivos que se han dirigido a la oficina presencialmente o a través de llamadas, mensajes, reuniones o redes sociales
- Actuaciones impulsadas desde la oficina para la defensa y protección de los derechos sociales.
- Comentarios y reflexiones sobre los principales resultados de la actividad.

## 1.1. Personas que han acudido al Defensor de la Ciudadanía

Durante 2025, **un total de 8.091 personas han acudido al Defensor de la Ciudadanía de Granada**. Lo han hecho demandando supervisión de la administración pública, solicitando mediación, información, asesoramiento o realizando propuestas y sugerencias. Esto supone una media de más de 674 actuaciones al mes.

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE ATENCIONES POR AÑO

|      |        |
|------|--------|
| 2015 | 3.224  |
| 2016 | 5.239  |
| 2017 | 10.897 |
| 2018 | 11.314 |
| 2019 | 12.023 |
| 2020 | 15.938 |
| 2021 | 16.850 |
| 2022 | 12.149 |
| 2023 | 10.834 |
| 2024 | 8.795  |
| 2025 | 8.091  |

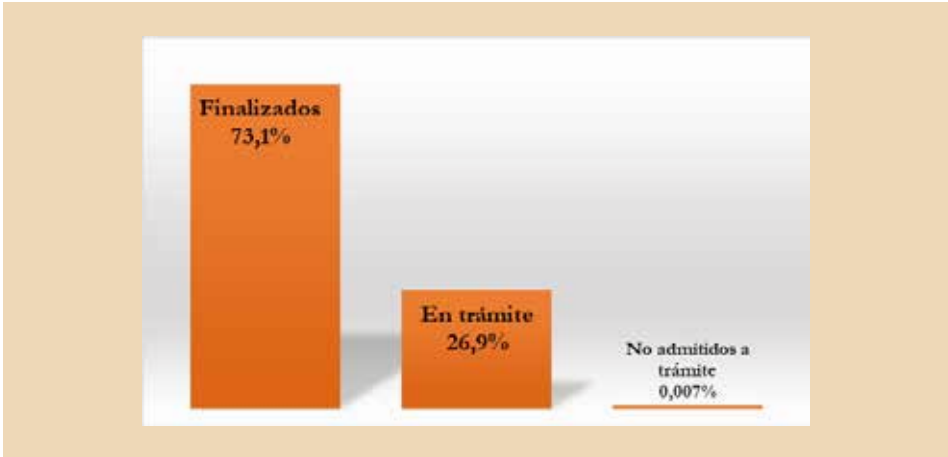


1.2. Situación de los casos atendidos:

El estado de los expedientes tramitados durante 2025es el siguiente:

24

| Situación expedientes  | %     |
|------------------------|-------|
| Finalizados            | 73,1  |
| En trámite             | 26,9  |
| No admitidos a trámite | 0,007 |





### 1.3. Resumen de actuaciones

- La actividad del Defensor de la Ciudadanía de Granada ha supuesto un total de 8.091 actuaciones en defensa y protección de los derechos de la ciudadanía, es decir una media de más de 674 actuaciones al mes.
- Durante 2025 se han recibido/atendido un total de 4.101 llamadas solicitando información, asesoramiento y orientación. De esas llamadas, la gran mayoría han sido solicitando orientación especial y/o petición de amparo.

Las llamadas solicitando orientación especial y / o petición de amparo son aquellas en las que además del correspondiente asesoramiento, en la mayoría de ellas es necesario realizar una labor de contención emocional y conllevan la derivación tanto al recurso adecuado, como el traslado del caso a las entidades o autoridades pertinentes, realizando por nuestra parte un seguimiento posterior.

- La labor de mediación en la Oficina del Defensor de la Ciudadanía sigue siendo bastante significativa, y ha supuesto un incremento del 10% con respecto al año 2024.
- Las diferentes concejalías del Ayuntamiento de Granada y otras administraciones públicas, resolvieron/ corrigieron más del 73% de las actuaciones demandadas por el Defensor de la Ciudadanía. Aceptan nuestra actuación en el 70% de los casos.
- Las actuaciones realizadas han resultado positivas para la mayoría de las personas que han acudido a este servicio, tanto para la resolución de sus quejas, problemas o sugerencias, como para la información, valoración y asesoramiento sobre sus derechos.
- Se ha trabajado con más de cincuenta colectivos, asociaciones, plataformas, consejos y entidades sociales en la protección, promoción y divulgación de derechos.
- En referencia a la colaboración de las diferentes concejalías y administraciones públicas con el defensor de la ciudadanía en el desempeño de sus funciones, la principal valoración a señalar es el normal desarrollo en la mayoría de los expedientes tramitados, que alcanza el 73,1%. Aun así, cabe destacar que en un 20% de los casos hemos obtenido respuesta tras reiterar por segunda o tercera vez nuestra petición, y en un 5% ha sido necesario dirigir escritos de advertencia ante la persistencia en no enviar la información requerida.



A la luz de estos datos, no renunciamos a solicitar mayor esfuerzo y rapidez en la contestación de los requerimientos.

1.4. Cómo se reciben las quejas, sugerencias y/o solicitud de mediación, información, valoración y asesoramiento sobre el ejercicio de derechos

La ciudadanía contacta con la oficina a través de las siguientes modalidades:

| Modalidad de recepción | %       |
|------------------------|---------|
| Teléfono               | 52,05 % |
| Presencial             | 29,07 % |
| Redes sociales         | 11,00 % |
| Página web             | 7,00 %  |
| Registro general       | 0,25 %  |

26



### 1.5. Ciudadanía y género

En cuanto a la distribución por género:

|         |         |
|---------|---------|
| Mujeres | 51,70 % |
| Hombres | 48,30 % |



27

Temas más frecuentes por género:

- **Los cinco temas de consultas y reclamaciones de mujeres que más se diferencian de los hombres son:**
  - Dificultades económicas en los hogares. Recursos económicos y sociales básicos.
  - Cortes de luz.
  - Problemas relacionados con la vivienda.
  - Dependencia y personas mayores.
  - Salud mental.
- **Los cinco temas de consultas y reclamaciones de hombres que más se diferencian de las mujeres son:**
  - Desempleo y ayudas públicas.
  - Dificultades para acceder a los servicios públicos.
  - Ruidos.
  - Problemas de convivencia en la ciudad.
  - Movilidad, multas, seguridad y protección ciudadana.





## 1.6. Sugerencias de la ciudadanía

En 2025 hubo un 4% de propuestas y sugerencias ciudadanas.

## 1.7. Web y redes sociales

En cuanto al análisis del uso de las redes y nuestra web por parte de la ciudadanía como canal de acceso a la información sobre sus derechos, destacamos:

- **Página web:** [www.granada.es/defensor](http://www.granada.es/defensor)
  - Durante 2025 hemos recibido 216.831 visitas a nuestra web. Representa una media de 597,3 visitas diarias.
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/defensorgranada>
  - Durante 2025 hemos tenido un total de 6.752 seguidores.
  - Respecto al perfil medio de las personas que nos siguen, los tramos de edad más representativos son los comprendidos entre los 45 y 54 años, siendo el 49% mujeres y el 51% hombres.
  - Representa una media de 130 visitas semanales al perfil de Facebook.
- **X (antiguo Twitter):** <https://x.com/defensorgranada>
  - Desde la puesta en marcha del perfil de Twitter (marzo 2017), hemos ido creciendo. Durante 2024 se han registrado 1.954 seguidores.



## II. DE QUÉ SE QUEJAN LAS GRANADINAS Y GRANADINOS

### 2.1. Cuáles son las principales problemáticas presentadas por la ciudadanía en 2025

#### 1. Funcionamiento de los servicios públicos (16%)

- Una queja transversal presente en gran número de reclamaciones recibidas
- Fallos, dudas y dificultades en las relaciones ciudadanas con la administración electrónica
- Del acceso ciudadano por medios telefónicos, presenciales y a través de cita previa

#### 2. Problemas sociales y de acceso a recursos básicos (14%)

- Bienes de primera necesidad, empleo, prestaciones, vivienda, suministros
- Acceso a citas previas para solicitar protección internacional
- De las personas con diversidad funcional, personas sin hogar, personas con movilidad reducida, personas con enfermedad mental, personas en situación de dependencia y otros colectivos

#### 3. Cortes de luz (13%)

- El gran apagón de abril llevó a todos los hogares de la ciudad la realidad que Norte viene padeciendo desde hace años
- Carta al Gobierno de España pidiendo un cambio legislativo
- Necesidad de unión de todas las administraciones para una acción verdadera, integral, coordinada y eficaz

#### 4. Movilidad urbana e interurbana (11%)

- Sobre el transporte público urbano e interurbano
- La importancia de comunicar cambios de tráfico
- De la implantación de la zona de bajas emisiones y los retos para la progresiva adaptación a las nuevas necesidades ciudadanas de movilidad y ambientales

#### 5. Ruidos y otras formas de contaminación (9%)

- Soluciones, alternativas y propuestas para mejorar el problema del ruido en las ciudades



**6. Limpieza, mantenimiento y conservación de espacios públicos (8%)**

- Concienciación para un mayor cuidado ciudadano de los espacios comunes
- La importancia del mantenimiento de los elementos urbanos y los jardines para los vecinos

**7. Protección ciudadana (6%)**

- El valor de la seguridad vial y la presencia policial en los barrios
- La unidad de mediación

**8. Asuntos relativos a la atención y apoyo en salud mental de personas enfermas y sus familiares (6%)**

**9. Conflictos en la convivencia vecinal (5%)**

**10. Urbanismo y obras públicas (5%)**

- Participación ciudadana y proyectos de mejora y adecuación en los barrios

**30**

**11. Salud y consumo (3%)**

**12. Problemáticas de otras áreas municipales (2%)**

- Padrón, Reclamaciones patrimoniales, Hacienda, Cultura, Turismo, etcétera

**13. Casos excepcionales y singulares (2%)**



## 1. Funcionamiento de las administraciones, instituciones y organismos públicos

La percepción de que las administraciones públicas son cada vez más inaccesibles es una preocupación creciente, acentuada por la rápida digitalización y la consolidación de la cita previa obligatoria en muchos servicios. Aunque sobre el papel el objetivo de las administraciones sea modernizar y agilizar los trámites, en la práctica, muchos ciudadanos siguen enfrentando barreras significativas que dificultan su relación con el sector público.

En este apartado se aportan ejemplos y testimonios de los principales elementos que para una gran parte de los vecinos constituyen un escollo en sus relaciones con las instituciones públicas.

### 1.1. Fallos, dudas y dificultades en las relaciones ciudadanas con la administración electrónica

A pesar de los beneficios potenciales de eficiencia y cercanía que busca la digitalización, también conlleva perjuicios y entraña dificultades para muchos. Nadie pone en cuestión las bondades que implica en términos de acceso rápido a información, mayor eficiencia, optimización de procesos, nuevos modelos de trabajo y mejora en la comunicación y toma de decisiones, pero también presenta desventajas para quienes no tienen los conocimientos, las habilidades, la información o la formación adecuados.

Por ello, en este apartado dedicado a fallos, dudas y dificultades surgidos en la relación ciudadana con la administración electrónica se apunta a diversidad de cuestiones. Desde problemas de usabilidad (interfaces poco claras, confusas, no demasiado intuitivas) a temor a pérdida de seguridad y privacidad; la consabida brecha digital, que también tiene que ver con aprendizajes y aptitudes; la obligatoriedad de comunicarse con la administración (para algunos colectivos) que a veces genera barreras; la falta de interoperabilidad entre sistemas, la propia complejidad normativa; las dificultades para obtener una respuesta clara o efectiva, etcétera.

Veamos algunos casos y sus respuestas:

Un despacho de abogados llamó a la puerta de la oficina para poner de relieve que “(...) *Los avisos de puesta a disposición de notificaciones de la sede electrónica del Ayuntamiento de Granada no llegan al correo electrónico designado, lo que supone un grave problema para nuestros clientes. Además de esto, hay numerosos problemas de acceso para realizar cualquier tipo de trámite. Es la tercera queja que presentamos desde* (despacho de abogados) *ya que esta cuestión no deja de repetirse. NOS HEMOS PUESTO*

**32**

EN CONTACTO EN NUMEROSAS OCASIONES CON EL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO, INFORMANDO DE LO OCURRIDO SIN OBTENER UNA SOLUCIÓN por su parte. Como medida vamos a presentar una demanda para pedir responsabilidades puesto que, esto supone claramente una vulneración de derechos fundamentales causando indefensión (...)”. Por parte del Centro de Proceso de Datos (CPD) no sólo se contactó con el reclamante en varias ocasiones sino que se averiguó la causa de la incidencia, se resolvió en consecuencia y se contestó como procedía.

En el caso que sigue, no hay un fallo con el certificado digital —como cree el reclamante— sino que el área aún no ha remitido la autorización solicitada:

*“(...) He mandado una solicitud de autorización de control de accesos para titulares de vivienda el pasado 1 de Abril. Con número de Registro (nº) y no sé nada aún. NO VEO CON MI CERTIFICADO DIGITAL EN QUÉ SITUACIÓN SE ENCUENTRA MI EXPEDIENTE, PUES DICE QUE NO EXISTEN EXPEDIENTES PENDIENTES Y NECESITO SOLVENTAR ESTE TEMA, pues trabajo fuera de Granada Capital y me ocasiona muchos trastornos (...) Creo que más de dos meses ya desde que se presentó es un plazo más que razonable. Necesito saber cuándo van a resolver este tema (...)”*

Como se ha apuntado, la respuesta fue que: “dicho VEHÍCULO ESTÁ AUTORIZADO a acceder por zona restringida de (lugar) desde el 01/04/2025 hasta el 01/04/2030” y que “notificarán la correspondiente resolución próximamente (...)”



Hay personas que no se manejan bien dentro de un portal, como en los casos que siguen:

*“(...) Hice una infracción administrativa (fecha) por circular en carril reservado y con fecha de pago hasta el (día). La notificación llega a (otra comunidad autónoma) y la firmamos y recogemos el 2/10/25. SOLICITAMOS LA NUEVA CARTA DE PAGO PARA TENER LA BONIFICACIÓN Y NO HACEN NADA PARA AYUDARNOS. Queremos pagar lo que es justo con la bonificación (...)”*

Desde la oficina le indicamos que escribiera un email comentando esta dificultad a: [cartasdepago@granada.org](mailto:cartasdepago@granada.org)

También en el caso que sigue se le indicó al usuario cómo realizar el trámite a través de la sede electrónica

*“(...) Les escribo porque me dispongo a pedir cita para empadronarme en granada y en la página web no aparece ninguna cita. Llamo al número del teléfono del usuario para poder informarme y obtener una cita y me comentan que no hay cita en ninguna de las distintas oficinas ya que la agenda está cerrada (...)”*

## 1.2. Trato humano, falta de diligencia, desinterés en la atención a usuarios

**33**

De todos es sabido que el funcionariado debe actuar con eficacia, diligencia, imparcialidad y respeto, ofreciendo un trato digno. De hecho, se consideran faltas tanto el descuido o negligencia como la desconsideración hacia los ciudadanos. Por su parte, si el desinterés implicara abuso o un ejercicio indebido de poder, podría constituir una falta muy grave.

Pero hay que tener en cuenta que NO SIEMPRE QUE UN CIUDADANO ACUSA A UN TRABAJADOR PÚBLICO DE FALTA DE DILIGENCIA, DICHA ACUSACIÓN TIENE POR QUÉ SER CIERTA. En cualquier caso, debiera probarse, conocerse y, en su caso, determinar si pudo existir dolo, negligencia o error.

A veces es una percepción del usuario por muy buena voluntad que el empleado haya intentado mostrar.

A veces subyace un proceso administrativo sujeto a requisitos y plazos y la petición ciudadana no se puede atender sobre la marcha.

Puede haber errores y fallos de apreciación por ambas partes y ambas pueden llegar a perder la paciencia e incluso las formas (sin ser justificable).

En definitiva, algunas acusaciones pueden ser fruto de la indignación o la frustración ciudadana o de malentendidos que en nada tienen que ver con la

actuación del empleado. De ahí la importancia de dar traslado de este tipo de quejas a las respectivas áreas, pero siempre escuchando versiones y procurando que las partes logren entenderse y rectifiquen en consecuencia.

El caso que sigue pone de relieve que a veces la confusión es la que da pie a este tipo de aparentes faltas de respeto. Se reproducen parcialmente tanto la queja como la respuesta municipal, que termina pidiendo disculpas por lo sucedido:

*Queja: “(...) fui atendida con DESINTERÉS, FALTA DE INFORMACIÓN, y la empleada de la mesa (nº) me dejó con la palabra en la boca. Mi cita fue 10;30. Sale mi turno, entro y me acerco a la mesa(nº) y de nuevo la empleada de la mesa (nº) dijo que no me sentara, y a partir de ahí SOLO FUERON GRITOS Y FALTA DE RESPETO. Testigos de ello sus compañeros y ciudadanos. Es una falta de respeto que se trate así a las personas. Esta vez no lo dejo pasar .. espero una disculpa ..no sé trata así al ciudadano (...)!”*

34

*Respuesta: “(...) se ha recabado la información pertinente a los efectos aclaratorios a la funcionaria que la atendió, (nº de mesa y oficina municipal) quien se refiere en primer lugar al contenido de los hechos “tenía que acreditarlo bien con el sello de la entidad bancaria o con certificado de la cuenta o cartilla”-“(...)entendemos que LA CONTROVERSLA PARECE ESTAR CENTRADA EN QUE USTED SE SENTÓ POR ERROR EN LA MESA (Nº), pensando que le habían llamado desde esa mesa y con la coincidencia de que su número de atención era (otro nº similar), cuestión que pudo inducirlo a equivocación, cuando en realidad quién se le había llamado para ser atendida desde la mesa (nº), por tanto LA FUNCIONARIA SE LIMITÓ A INDICARLE QUE ELLA NO LA HABÍA LLAMADO Y QUE DEBÍA ACUDIR A LA MESA CITADA, AL TIEMPO QUE INDICA QUE EN NINGÚN MOMENTO SE LE FALTÓ AL RESPETO. A mayor abundamiento la funcionaria que finalmente la atendió ratifica lo expuesto anteriormente e indica que no hubo gritos, ni se le habló mal por parte de la funcionaria de la mesa (el otro nº de mesa). No obstante lo anterior, LAMENTAMOS QUE NO SE HAYA SENTIDO ADECUADAMENTE ATENDIDA Y LAS MOLESTIAS QUE LE HUBIÉRAMOS OCASIONADO, POR LO QUE LE OFRECEREMOS NUESTRAS DISCULPAS A título informativo, queremos subrayar que los empleados municipales que prestan sus servicios en (destino) están capacitados para dar una buena atención al público ya que desde el área de Formación se aprueban anualmente acciones formativas en esta materia, concretamente se recoge un específico de formación general en el que se imparten cursos sobre calidad y específicos sobre atención al público. Por último, le agradecemos que nos haya hecho llegar su queja ya que SUPONE UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.”*

Hay ocasiones en que la ciudadanía que se queja del trato de los funcionarios porque carece de la empatía suficiente como para comprender que todos los trabajadores pueden cometer errores y no siempre subyace mala voluntad ni desprecio hacia el público. Es algo que se puede observar en el caso siguiente en el que la funcionaria que atendiera la emergencia actuó correctamente a pesar de la tardanza:



*“(...) buenas tardes. les escribo, sin saber muy bien a quién dirigirme, para manifestar mi queja con el 112, MÁS CONCRETAMENTE CON LA MUJER QUE ME ATENDIÓ (fecha y hora). nos encontrábamos en familia iniciando nuestras vacaciones ese mismo lunes cuando de repente mi hermano se empezó a encontrar mal y al instante reaccionamos llamando al 112. Descolgó una señora que ya al responder mostraba su EVIDENTE PASIVIDAD (...) AL PEDIRLE POR FAVOR DE NUEVO QUE ENVIARA UNA AMBULANCIA me instó a callarme y respirar bondo, como si la estuviera molestando con mi premura. Incluso hubo un momento que le tuve que recordar que estas llamadas se quedan grabadas para que se activara e hiciera su trabajo, con lo que finalmente CONSEGUÍ QUE ME PASARA CON EL 061 QUE ACTUÓ DE FORMA EFICIENTE Y RÁPIDA (...) Si esta señora del 112 está desbordada, cansada o infeliz en su trabajo, le pido deje paso a muchas otras personas que están deseando ayudar con energía y rapidez (...)”.*

### 1.3. Las citas

Este asunto aparece reflejado en gran cantidad de escritos y visitas: *“imposible conseguir cita”*.

La administración tiene la potestad de organizar sus servicios y puede usar la cita previa para mejorar la eficiencia y evitar aglomeraciones, pero su carácter obligatorio ha sido debatido ampliamente, especialmente cuando impide el acceso al ciudadano sin ofrecer alternativas.

Es preciso BUSCAR UN EQUILIBRIO ENTRE ORGANIZACIÓN Y DERECHO DE ACCESO. Porque no todos los servicios públicos tienen el mismo nivel de demanda ciudadana; no en todos los momentos del año hay la misma cantidad de público y porque ni todos los actos administrativos tienen la misma urgencia, ni la administración puede saltarse el deber de seguir el orden de llegada o de incoación de expedientes.

Hay demasiadas variables a tener en cuenta, pero la realidad es que a la oficina del defensor sigue llegando la reclamación por la tardanza en citar, la ausencia de citas, las citas como barrera.

Se reproducen algunos casos de 2025:

*“(...) NO HAY FORMA DE CONSEGUIR CITA EN NINGUNA OFICINA DESCENTRALIZADA NI EN MONDRAGONES, NI TELEFÓNICAMENTE NI POR INTERNET, LLAMO Y ME DICEN QUE DAN CITAS ESPORÁDICAMENTE, PERO LLAMANDO DÍA POR DÍA, yo no tengo tiempo de estar continuamente llamando por las mañanas para ver si hay alguna cita libre ni estar todas las noches a partir de las 12.00 entrando en internet, no comprendo a estas alturas de vida como es tan nefasto este sistema, solo quiero una cita para empadronarme para dentro de 2,3,4,5,6. O 7 días no creo que sea tan difícil, como se hace por ejemplo para la ITV. Espero resuelvan mi problema, muchas gracias”*

LA RESPUESTA QUE SIGUE ES IMPECABLE Y CASI ESTÁNDAR. Por estar basada en la norma, resulta aplicable a un gran número de reclamaciones y por ello se aporta casi íntegra:

*“(…) en cuanto a actos administrativos concretos, el Decreto de 28 de mayo de 2018 establece la obligación de atender a las personas que acuden a las oficina desconcentradas cuando dispongan de número/cita, ya que EN LA ACTUALIDAD LA ATENCIÓN SE HACE MEDIANTE CITA PREVIA, pudiéndose obtener dichas citas por cuatro canales : - Telemáticamente. - Mediante aplicación móvil. - En el servicio telefónico municipal 010. - En los “tótem” ubicados en las Oficinas de los Distritos de Beiro, Centro y Zaidín, En estos dispositivos se presta atención a las personas que han tenido dificultades con los medios telemáticos para la emisión de las citas. Y SE RESERVA EL 10% DE LAS MISMAS PARA EL MISMO DÍA QUE SE ATIENDE”*

36

*-“(…) la cita previa ES UNA MECÁNICA DE TRABAJO que la Administración pone al servicio de la ciudadanía para vehicular las relaciones que esta pueda, deba o quiera tener con la administración generando en el momento en que se obtiene un verdadero derecho a recibir buenos servicios, a ejercer los derechos en el procedimiento que sea y a ser escuchado y atendido el tiempo que necesite y por lo tanto es garantía de un servicio eficaz y eficiente, complementario del amplio conjunto de sistemas y formas de acceso a los servicios y a los registros de los que se dispone en un mundo cada vez más digitalizado e interconectado . Es la garantía del ejercicio de acceso a un registro con la certeza de ser recibido y atendido en una hora concreta. Asimismo, ENTRA EN JUEGO LA POTESTAD DE ORGANIZAR Y PROGRAMAR LOS SERVICIOS DE LA QUE GOZA EN SU CALIDAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA el Ayuntamiento de Granada y que se recoge, más allá de en el artículo 6 de la Carta Europea de Autonomía Local, en el artículo 4 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Autonomía Local y 4 y 5 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, potestades que le facultan para el desarrollo de los derechos contenidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de forma que se atienda el principio de eficacia , legalidad y seguridad en las actuaciones del gobierno local con la ciudadanía y en la que la cita previa es un elemento más que aporta mayor seguridad a quien la utilice (…)”*

*-“(…) A mayor abundamiento le informamos que con fecha 10 de diciembre de 2024, el Ayuntamiento de Granada estrenó nueva SEDE ELECTRÓNICA. Ésta herramienta se enmarca dentro de la nueva plataforma de tramitación electrónica para mejorar la gestión de los trámites administrativos que el ciudadano realiza vía online. El nuevo servicio está disponible en la dirección de la página web municipal o en [sedeelectronica.granada.org](http://sedeelectronica.granada.org) Desde el Ayuntamiento de Granada se pretende avanzar en la modernización de su administración electrónica mediante una plataforma que permite adaptarse de manera flexible a las necesidades futuras de la administración local dado EL VOLUMEN CRECIENTE DE USUARIOS QUE DEMANDAN A DIARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS ACCESIBLES a través de Internet (…)”*

- Por último, el escrito de respuesta admite que “(...) SE ADOPTARÁN LAS MEDIDAS CORRECTORAS OPORTUNAS” y “LAMENTAMOS LAS MOLESTIAS que se le hayan ocasionado al tiempo, le agradecemos nos haya hecho constar su queja ya que supone una oportunidad para MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA “

En este sub-apartado del problema con las citas en la administración, el pasado ejercicio se recibió una queja singular: un usuario protestó por el requisito de PEDIR UNA CITA POR CADA DOCUMENTO A PRESENTAR:

*“(...) El sistema de citas actual del Ayuntamiento para presentar documentos por Registro requiere que por cada documento a presentar haya que pedir una cita. Así resulta que para poder presentar 5 documentos, por ejemplo, haya que pedir 5 citas. Pero RESULTA QUE CUANDO HAS PEDIDO LA SEGUNDA CITA, YA NO TE DEJA PEDIR LA TERCERA. Y SI SE INTENTA PEDIR LAS RESTANTES PARA OTRO DÍA TE INDICA QUE CANCELES UNA DE LAS QUE TIENES ASIGNADAS. Entonces la tercera y restantes, de las 5 pretendidas, no se pueden pedir hasta que se hayan presentado las 2 que ya se tenían. Esto hace que para los 2 primeros documentos se tarde 1 semana y para los 2 siguientes otra y para el 5º otra más. Ya que cuando se pide una cita el tiempo para la misma suele ser de ese plazo. A mi parecer este sistema no tiene ningún sentido, y no sé cómo se ha pensado e implementado de esa manera. Si se trata de que cuente el tiempo de atención parece QUE LO MÁS SENSATO SERÍA QUE SE PIDIERA UNA SOLO CITA INDICANDO EL NÚMERO DE DOCUMENTOS. Esto garantizaría que el funcionario tuviera el computo de tiempo de atención y al usuario del servicio se le facilitarían y agilizarían las gestiones ante el ayuntamiento. Se adjuntan pantallazos de lo antes indicado. Espero que se considere lo antes indicado y si lo estiman conveniente procedan a modificar la actual operativa para las citas”*



A la singularidad de la cuestión respondió el área de Participación explicando que:

—“(…) LA LIMITACIÓN ESTÁ EN LOS TRÁMITES NO EN EL NÚMERO DE DOCUMENTOS (puede existir un trámite que necesite un documento y otro que necesite aportar varios). Dependiendo del tipo de trámite y si es para una o varias personas con distintos documentos de identidad, para la presentación de varios documentos, (5 en su caso), deberá obtener varias citas. En el supuesto que V.d. nos expone es cierto que el sistema sólo da una solución (que le explicamos abajo) porque es una excepción, no es usual querer realizar 5 trámites a la vez.

Para terminar, el informe recuerda el Decreto de fecha 28 de mayo de 2018 (que establece cómo atender a las personas que acudan a las oficinas desconcentradas, pero añade y subraya que:

—“EN LOS TÓTEM UBICADOS EN LAS OFICINAS DE LOS DISTRITOS DE BEIRO, CENTRO Y ZAIDÍN, CON UN SOLO DOCUMENTO DE IDENTIDAD PODRÁ OBTENER TANTAS CITAS COMO NECESITE, con la única limitación de la disponibilidad. Por último, lamentamos las molestias que se le hayan ocasionado y al tiempo, le agradecemos nos haya hecho constar su queja, ya que supone una oportunidad para mejorar la atención a la ciudadanía y estudiar otras posibles fórmulas que puedan dar solución a toda la casuística posible.”

38

Aunque se trata de un expediente de otra administración pública y por tanto ajeno al Ayuntamiento de Granada, en el caso que sigue EL RECLAMANTE EXPONE MUY CORRECTAMENTE CÓMO SIENTE QUE “TODAS LAS PUERTAS” LAS TIENE CERRADAS:

—“(…) Me dirijo a ustedes para presentar formalmente una reclamación debido a la inaccesibilidad prolongada e injustificada del servicio, en particular respecto a la gestión de citas para la apertura de expediente de (tipo de expediente). Desde hace más de dos meses estoy intentando obtener una cita para iniciar dicho trámite, sin éxito alguno, a pesar de haber agotado todos los canales disponibles”.

La oficina del DEFENSOR LE HABÍA RECONDUCIDO Y CANALIZADO HACIA OTRAS VÍAS posibles donde pudieran atender su petición si bien mostró desazón y ENUMERÓ LOS INTENTOS FALLIDOS Y DETALLANDO, UNA A UNA, TODAS LAS VÍAS QUE YA HABÍA INTENTADO:

—“Citas online: actualmente, LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA MUESTRA DIRECTAMENTE UN BANNER INFORMANDO QUE NO HAY CITAS disponibles para este trámite. Antes de eso, durante semanas, todos los días aparecían sombreados en gris, sin posibilidad de selección. En contadas ocasiones se abrían citas en días concretos, pero únicamente se ofrecían tres o cuatro citas diarias, las cuales evidentemente ya estaban reservadas en el momento de acceder. El sistema ha sido, en la práctica, ineficaz e inaccesible durante todo este tiempo.



—*Vía telefónica:* hemos realizado NUMEROSAS LLAMADAS AL NÚMERO DE CONTACTO OFICIAL DEL (ORGANISMO)

EN DISTINTOS DÍAS Y HORARIOS, SIN OBTENER JAMÁS RESPUESTA. Además, me he puesto en contacto con otros números de teléfono facilitados por el defensor del ciudadano, pero ninguno ha ofrecido respuesta. Esta vía, al igual que las demás, ha resultado completamente infructuosa.

—*Atención presencial:* HEMOS ACUDIDO EN PERSONA A LAS OFICINAS DEL (ORGANISMO), DONDE SE NOS HA DENEGADO LA ATENCIÓN ALEGANDO QUE NO CONTAMOS CON CITA electrónica. Esto nos encierra en un bucle administrativo irresoluble, al no existir manera de conseguir dicha cita.

—*Consultas a otros organismos:* HE INTENTADO TRASLADAR ESTA SITUACIÓN A DIVERSOS ENTES PÚBLICOS además de la oficina del defensor, incluyendo la Junta de Andalucía (teléfono 012), la Administración General del Estado (teléfono 060) y Gobierno SIN QUE NINGUNO HAYA OFRECIDO UNA SOLUCIÓN O ASUMIDO RESPONSABILIDAD ALGUNA. Todos ellos se han limitado a derivar la cuestión a otros organismos, sin resolverla.

—*Considero que esta situación representa un grave incumplimiento del deber de servicio público y una vulneración del derecho de los ciudadanos a realizar trámites civiles esenciales, como es el caso del (trámite). Esta inaccesibilidad prolongada está generando perjuicios personales y legales, además de una enorme frustración y sensación de indefensión.*

39

Por todo lo anterior, solicito formalmente:

1. Que se me asigne una cita a la mayor brevedad posible para la apertura del expediente (tipo de expediente)
2. Que se tomen las medidas necesarias para restablecer la accesibilidad al servicio especialmente para la reserva de citas electrónicas.
3. Que se me informe por escrito sobre el estado y la gestión de esta reclamación.

Quedo a la espera de una pronta respuesta. En caso de no obtener solución, me veré en la NECESIDAD DE ACUDIR A OTRAS INSTANCIAS COMPETENTES PARA DENUNCIAR esta situación.” Y así es, ciertamente, cuando la ciudadanía ha agotado todas las opciones, está en su legítimo derecho de seguir luchando e ir a la vía legal.

Por su parte, a veces la no aceptación de algunas citas a veces tiene que ver con una acumulación de tareas por una coyuntura o factor concreto y la escasez de personal:

- “(...) Necesito sacar el DNI Pasaporte para un viaje en diciembre a mi hija y para ello necesito empadronarla en mi domicilio. No existe posibilidad de coger cita para eso. HEMOS LLAMADO AL NÚMERO DE INFORMACIÓN Y NOS HA DICHO QUE NO DAN CITAS SALVO MUY OCASIONALMENTE y que la solicitud que hemos mandado a través de la oficina vir-

*tual NO TIENE NI IDEA DE CUÁNDO SE VA A PODER RESOLVER PORQUE TIENEN “MÁS DE MIL” Me gustaría tener una solución a este problema y no perder un viaje previsto para dentro de dos meses por este motivo (...)*

En otro orden de cosas y dado que en el pasado ejercicio hubo abundantes quejas por NO LOGRAR CITA PARA UNA GESTIÓN SOBRE LA ZBE, se reproduce un ejemplo y su respuesta, una respuesta que también explica bien las razones de tal incremento: el desajuste entre la alta demanda ciudadana por la implantación de esta zona de bajas emisiones y el periodo estival, con menor número de trabajadores por las vacaciones estivales.

Queja: El reclamante afirmaba que “(...) EL SISTEMA DE CITA PREVIA ES INEFICIENTE, ININTELIGIBLE, INÚTIL Y EXCLUYENTE (...)”

Respuesta: “(...) Sobre la disponibilidad de citas, le informamos que ESTAMOS EXPERIMENTANDO UNA ALTA DEMANDA EN LOS ÚLTIMOS MESES QUE HA SUPERADO LA CAPACIDAD HABITUAL DE ATENCIÓN, MOTIVADO EN PARTE POR EL HECHO PUNTUAL DEL PROCESO DE IMPLANTAR LA ZONA DE BAJAS EMISIONES DE GRANADA, UNIDO AL PERIODO ESTIVAL EN EL CUAL SE PRODUCE UNA MERMA DEL PERSONAL EN LAS OFICINAS. Somos conscientes de las dificultades que esta situación ha generado, y entendemos la importancia de que los ciudadanos puedan acceder a nuestros servicios de forma oportuna, por lo que además de la atención presencial con cita previa, ponemos a disposición de la ciudadanía la posibilidad de realizar distintos trámites (ver catálogo de trámites), a través de las sede electrónica del Ayuntamiento de Granada, en la dirección web: <https://sede.granada.org> (...)”

40

Tras explicar la dinámica de la cita previa y los canales de contacto con el Ayuntamiento- el área apela a los “tótem” informativos ubicados en las Oficinas de los Distritos de Beiro, Centro y Zaidín (a los que se ha hecho referencia anteriormente) pero, sobre todo, añade tres ideas que redundan en la calidad de la atención ciudadana:

-“No obstante, lo anterior, estamos TRABAJANDO ACTIVAMENTE PARA MEJORAR NUESTROS PROCESOS Y AMPLIAR NUESTRA CAPACIDAD DE ATENCIÓN con el fin de ofrecerle un servicio más eficiente y oportuno”;

-“SI AÚN NO HA LOGRADO OBTENER UNA CITA, Y SI SU TRÁMITE ES URGENTE O REQUIERE ATENCIÓN PRIORITARIA, puede comunicarse con el área de participación ciudadana, mediante el servicio 010 de atención telefónica del Ayuntamiento de Granada o escribirnos al correo [sjmd@granada.org](mailto:sjmd@granada.org), donde con gusto la asistiremos para encontrar la mejor solución posible”

-“LAMENTAMOS SINCERAMENTE LOS INCONVENIENTES que esta situación le haya podido causar, al tiempo que le agradecemos su comprensión y reiteramos nuestro compromiso de mejorar continuamente la calidad del servicio que prestamos a la ciudadanía”.



#### 1.4. Demoras y retrasos en respuestas

Como se ha comentado en anteriores informes de gestión, las tardanzas en las administraciones resultan un clamor, una variable que está en boca de muchos, que afecta la confianza ciudadana y que causa a veces perjuicios. Pesan variables como la descoordinación intra e inter administrativa así como el exceso de procedimientos y protocolos, los distintos plazos (frente a las urgencias ciudadanas) y que las peticiones y participación vecinal son crecientes. En ocasiones será el silencio administrativo el que permitirá al ciudadano recurrir. Veamos algunos casos y su tratamiento:

Ciudadano que se dirige a la oficina con los datos y número de expediente de una reclamación formal por demora en un trámite de entrega y registro de documentación. El área comunicó a la oficina que *“Como antecedentes a la queja presentada en la oficina del defensor de la ciudadanía, el interesado presentó instancia general el pasado día 10 de abril de 2025 procediéndose a remitir respuesta con fecha 25 de abril de 2025 y teniendo constancia mediante acuse de recibo que le fue notificada con fecha 25 de abril de 2025”*.

*“(...) Llevo un año para empadronarme con problemas que no han sido mi culpa. Me dijeron que faltaban unos requisitos por los cuales me he informado, aun así volví y avisé que estaba todo listo. No se me ha informado de absolutamente nada en estos dos meses y he vuelto a coger cita, me han dado un número de teléfono el cual no lo cogen y yo necesito empadronarme...”*

**41**

Respuesta: *“(...) usted presentó ante la Sección de Padrón (con fecha) solicitud de alta (...) Una vez tramitado el expediente SE COMPROBÓ QUE LA DIRECCIÓN SOLICITADA POR LA INTERESADA NO ESTABA DADA DE ALTA EN LA BASE DE DATOS DE PADRÓN, por lo que se solicitó el CORRESPONDIENTE INFORME AL SERVICIO DE LOCALIZACIONES, dependiente de Datos Básicos. Una vez REALIZADA LA INSPECCIÓN, SE COMPROBÓ QUE LA VIVIENDA NO ESTABA ROTULADA, por lo que podía confundirse con las demás. SE ENVIO UN REQUERIMIENTO PARA QUE PROCEDIESE A ROTULAR su vivienda a fin de continuar con las gestiones. NO SE CONTESTÓ A ESTE REQUERIMIENTO HASTA UN AÑO Y MEDIO DESPUÉS, mediante escrito presentado en registro el día 4/2/2025. Esta ha sido la principal razón por la que se ha producido esta tardanza en la finalización del expediente, ya que resultaba imprescindible la rotulación de la vivienda para poder proceder al empadronamiento (...)”*.

Y finaliza confirmando que, una vez finalizado el procedimiento está ya empadronada al comprobar la rotulación y su residencia en el domicilio mediante la correspondiente inspección. En definitiva, el retraso fue provocado por el reclamante y su tardanza en contestar al requerimiento municipal.

Otro caso: “(...) El pasado 5 de diciembre presento solicitud para renovar el acceso a la calle San Antón, renovación debido a que desde que se puso como ‘Peatonal’ siempre ha sido autorizado el vehículo a acceder por ser residente y tener cochera en dicha calle. PASADOS LOS MESES Y SIN RECIBIR CONTESTACIÓN HE PRESENTADO YA DOS NUEVAS SOLICITUDES QUE TAMPOCO HAN SIDO ATENDIDAS. Llevo meses sin poder transitar tranquilamente y para colmo se une ahora la obra...”

Respuesta: “(...) dicha autorización fue notificada (fecha). No obstante, LA NOTIFICACIÓN FUE DEVUELTA POR DIRECCIÓN INCORRECTA EL 9 DE ENERO DE 2025. Se adjunta copia de la autorización de control de accesos, así como certificación de la imposibilidad de entrega (...)”.

Y uno relativo a un procedimiento de Disciplina de actividades: “(...) PRESENTADA ALEGACIÓN (fecha y nº de registro) A LA RESOLUCIÓN EFECTUADA FRENTE A LA PETICIÓN DE ESTUDIO ACÚSTICO para (espacio) y presentada otra petición de agilización, queremos solicitar nuevamente la agilización de dicho Expte puesto que en dicho documento se pide la paralización de la actividad ya que está afectando la salud mental de los habitantes de la vivienda colindante y los denunciantes por causas más que justificadas y acreditadas. A FECHA DE HOY NO TENEMOS NINGUNA NOTIFICACIÓN al respecto (...) Solicitamos amparo urgente para que se tramiten estas alegaciones convenientemente antes de que tengamos que lamentar daños mayores (...)”

42

La oficina lo consultó con el área y contactó con el usuario para advertirle de que LE IBAN A COMUNICAR RESOLUCIÓN PRÓXIMAMENTE Y ENTONCES PODRÍA RECURRIRLA SI ASÍ LO ESTIMABA.

Y en el caso que sigue, el organismo municipal va a responder a la reclamante enmarcando los tiempos de tardanza en el elevado volumen de trabajo y en el preceptivo orden de incoación:

-“(...) el día (fecha) presenté ante la agencia municipal tributaria un RECURSO DE REPOSICIÓN FRENTE A UNA DILIGENCIA DE EMBARGO dictada en el expediente de recaudación (nº), solicitando expresamente la suspensión del procedimiento de apremio, conforme al artículo 165 de la ley general tributaria y al artículo 73 del reglamento general de recaudación, alegando la prescripción de la deuda y aportando la documentación acreditativa correspondiente (...) NO HE RECIBIDO RESPUESTA NI NOTIFICACIÓN ALGUNA POR PARTE DE DICHA AGENCIA, HABIENDO TRANSCURRIDO MÁS DE CINCO MESES desde la presentación del recurso. no consta actuación administrativa que acredite la tramitación del expediente (...) esta inactividad administrativa constituye una vulneración del principio de eficacia y del derecho a una buena administración establecidos en el artículo 103 de la constitución española, así como de los derechos reconocidos en los artículos 21 y 29 de la ley 39/2015, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (...)”



Se extracta seguidamente informe de respuesta de la Agencia Municipal Tributaria que apela al precepto de seguir el orden de incoación de expedientes:

*“(...) DADO EL VOLUMEN DE EXPEDIENTES QUE TRAMITA ESTE SERVICIO JURÍDICO NO SE HA DICTADO RESOLUCIÓN EXPRESA DEL RECURSO POTESTATIVO DE REPOSICIÓN PRESENTADO AL NO CORRESPONDERLE POR DICHO ORDEN DE INCOACIÓN.(...) Sin perjuicio, como se ha indicado de la obligación de dictar resolución expresa respecto de los escritos citados y que SE HARÁ EN CUANTO CORRESPONDA SEGÚN EL ORDEN DE INCOACIÓN DE EXPEDIENTES. Por todo lo anterior, el procedimiento administrativo de apremio no puede quedar suspendido por el mero hecho de la presentación del recurso de reposición, procediéndose de otra parte a dictarse Resolución expresa de los recursos presentados cuando proceda según el orden de incoación de expedientes, estudiando la prescripción alegada por la interesada y en caso de apreciarse la misma procediendo a la declaración de extinción de deudas que proceda y devolución de ingresos indebidos si se han producido (...)”.*

Más casos y sus resoluciones:

*-“(...) hace 2 años en calle (nombre y número) la caída de un árbol quedó sin reparar y tropecé con la consiguiente rotura de labio y diente, etc. LA RECLAMACIÓN PATRIMONIAL SE ADMITIÓ A TRÁMITE PERO NO RESPONDEN (...)”*

43

El área de reclamaciones patrimoniales informa a la oficina de que, para poder respondernos, PERMANECEN A LA ESPERA DE INFORME DE MANTENIMIENTO Y QUE LO HAN RECLAMADO VARIAS VECES, pero que no hay personal suficiente en ese momento y de ahí el retraso.

- Queja por retraso en una lista espera del SAS: “DOS MESES EN CAMA SIN MOVERME”. Como el usuario ya había puesto reclamación en dicho organismo, se le derivó al Defensor del Pueblo Andaluz.

*-“(...) el pasado 20 de mayo presenté por registro solicitud de TRASMISIÓN Y CAMBIO DE TITULARIDAD DEL DERECHO DE USO DE UNA PLAZA DE RESIDENTE en aparcamiento de concesión administrativa una vez que la vivienda que permitió tener derecho al uso de esa plaza de aparcamiento ha sido vendida (...)”*

Respuesta: *“(...) este expediente está A LA ESPERA DE QUE SE APOORTE POR PARTE DE LA CONCESIONARIA del aparcamiento (nombre) el certificado de titularidad de la plaza objeto de transmisión así como que la misma está al corriente en los pagos de las cuotas obligatorias. LA MERCANTIL YA HA SIDO REQUERIDA y el certificado aún no ha llegado.*





44

*Esta es la causa por la que el expediente está aún en trámite. VOLVEREMOS A INSTAR A LA CONCESIONARIA PARA QUE PRESENTE ESTE DOCUMENTO CUANTO ANTES, a no ser que el solicitante lo recabe por sí mismo y nos lo haga llegar (...)* una colaboración que, por otra parte, siempre resulta muy deseable para agilizar el trámite.

### 1.5. Dificultades para acceso a teléfono, a mail, al 010 o a otros canales de comunicación con el Ayuntamiento

A casi todos nos ha pasado alguna vez: intentar telefonar de forma insistente a un organismo público sin ser atendido.

En este sub apartado se aportan ejemplos:

-“(…) Ruego pongan solución a la GESTIÓN DE ATESTADOS DE LA POLICÍA LOCAL, soy letrado especializado en accidentes de tráfico y DESDE HACE AÑOS TENGO QUE SOLICITAR ATESTADOS EN SU SEDE, AÑO A AÑO LA COSA VA A PEOR, NO HAY PERSONAL, NO COGEN TELÉFONO, HAY QUE DESPLAZARSE A LAS INSTALACIONES, se supone que a través de la sede electrónica la cosa se agilizaba y seguimos igual o peor, solicité un atestado el pasado 9 de abril y seguimos sin noticias con el grave perjuicio que ello supone para los lesionados ya que no disponen de los datos del responsable. Considero que la gestión es más que deficiente amén del perjuicio que dicha ineficacia ocasiona”.

-“(…) A través del teléfono 010 pongo una incidencia y la persona pasa la llamada a Medio Ambiente, donde me vuelven a pasar la llamada dos veces y finalmente nadie coge el



*teléfono y se corta la comunicación. LLAMO DE NUEVO AL 010 Y SE NIEGAN A INFORMARME SOBRE LA EXTENSIÓN DE MEDIO AMBIENTE O LA PERSONA RESPONSABLE DE ATENDER MI INCIDENCIA por lo que resulta imposible solucionarla (...) por lo que solicita mejorar gestión del teléfono 010 y mejor comunicación con la ciudadanía, que alguien conteste a los teléfonos (...)*”

Según consta, el Servicio 010 intentó pasarle la llamada, si bien Gestión de Residuos no contestó, a lo que aducen que dicha sección normalmente desarrolla su trabajo de inspección fuera de la oficina, por lo que posiblemente fuera el motivo por el que no contestarían en ese momento.

No obstante y, tras consultar el estado de la citada incidencia, se comprobó que la actuación solicitada por el ciudadano había sido gestionada por la brigada de desbroce (fecha), por lo que el aviso en la aplicación Granada Mejora del estado de la incidencia figuraba como “*terminado*”. Aparte de las explicaciones, piden disculpas y agradecen la queja como oportunidad para mejorar el servicio ciudadano.

Seguimos con ejemplos similares:

*-“(...) Les escribo porque llevo como 1-2 semanas tratando de ponerme en contacto con la Concejalía de (área) para cambiar el horario de un curso (temática) a uno del que sólo queda una plaza, pero como siempre, no hay manera. Les he llamado, escrito emails, quejas, etc., pero nadie contesta y desde el Ayuntamiento de Granada me dicen que no están de vacaciones. Podría ir allí pero me pillan en la otra punta y tardaría como dos horas de ida y vuelta haciendo transbordo en autobuses (...)*”

45

La oficina habló con el área para facilitarles el teléfono del usuario y nos garantizaron que le contactarían

*-“(...) Recientemente he recibido una multa de tráfico del Ayuntamiento de Granada a través de la empresa de alquiler de coches. Lamentablemente, EL CÓDIGO QR Y LOS ENLACES PROPORCIONADOS NO FUNCIONAN PARA MÍ Y NO PUEDO ACCEDER AL SISTEMA DE PAGO EN LÍNEA. ¿Podrían indicarme, por favor, las instrucciones correctas o un enlace válido para pagar esta multa desde el extranjero? Me gustaría realizar el pago lo antes posible, preferiblemente dentro del período reducido si es posible. Para su referencia, adjunto el documento que recibí de la empresa de alquiler (...)*”

LA OFICINA DEL DEFENSOR RESPONDE UN GRAN NÚMERO DE FORMULARIOS ORIENTANDO Y DANDO PAUTAS E INDICACIONES PRECISAS DE CÓMO PROCEDER EN CADA CASO. Por ejemplo: “(...) TIENE QUE DIRIGIR SU PETICIÓN DE INFORMACIÓN A LA SECCIÓN DE INFRACCIONES” y se le facilitan tanto los teléfonos como las direcciones electrónicas de Infracciones y de Incidencias en la sede.



- *“Esta mañana he intentado contactar con el área de cultura, para RESOLVER UNA DUDA SOBRE LOS TALLERES QUE SE IMPARTEN EN LA CIUDAD, PERO EL NÚMERO DE TELÉFONO NO ESTÁ DISPONIBLE. Llamando al número de atención ciudadana, me han redirigido al área de cultura, y de nuevo, nadie ha recogido mi llamada. Expongo aquí mi consulta: quería informarme sobre la posibilidad de acceder a actividades y talleres sin haber tramitado una solicitud. Agradecería pudieran hacer llegar esta consulta al área y persona pertinente, ya que no me ha sido posible resolverla por llamada telefónica (...)”*

A veces los usuarios no entienden por qué razón el Ayuntamiento les informa de algo que no consideran que les afecte como en el ejemplo que sigue:

- *“(...) He recibido una notificación de la Subdirección de obras de la Concejalía de Urbanismo. En primer lugar, ¿cómo recibo algo de lo que no soy interesado? ¿Dónde queda la protección de datos? ¿CÓMO DESDE EL AYUNTAMIENTO SE MANDAN NOTIFICACIONES A PERSONAS AJENAS A LOS EXPEDIENTES ADMINISTRATIVOS?. Le ruego tomen las medidas oportunas y se abstenga de mandarme notificaciones que no son para mi (...)”*

En este expediente, Urbanismo nos comunica que HUBO QUE NOTIFICAR A ESTA PERSONA OBLIGATORIAMENTE PORQUE FIGURABA COMO INTERESADO EN EL PROCEDIMIENTO Y ADEMÁS EL JUZGADO ASÍ LO HABÍA DETERMINADO.

46

- *“(...) A través de la pertinente solicitud presento QUEJA FORMAL PARA RECLAMAR ATENCIÓN TELEFÓNICA POR PARTE DEL ÁREA DE MOVILIDAD. Es una vergüenza la gestión francamente deficiente del sistema de atención telefónica instaurada en el municipio, donde para realizar una consulta telefónica con el objetivo de no tener que acudir presencialmente llamas por teléfono para realizar dicha consulta y que el resultado sea 30 LLAMADAS PERDIDAS EN UNA MAÑANA, CON EL POSTERIOR BLOQUEO DE LA LÍNEA PARA NO ATENDERTE, aparte de que es totalmente perjudicial para ellos y para mí el tener que presentarme en las dependencias municipales con el consecuente colapso que supondría, redundando en un perjuicio para ellos, (creo que no son conscientes). ENTIENDO QUE POR MOTIVOS RELACIONADOS CON LA INSTAURACIÓN DE LA ZBE ESTÉN COLAPSADOS PERO NO ES EXCUSA para preceder de esa forma, y se una persona llama con tanta insistencia mínimo proporcionar dicha atención. NO ES CUESTIÓN MÍA SI FALTA PERSONAL ya que esa es una cuestión y un problema de gestión del Ayuntamiento que no invierte bien los recursos que obtiene derivado de los impuestos, tasas y otras figuras fiscales que recauda, reclamo a través de dicha queja que se subsane o de lo contrario elevaré esta cuestión a instancias supramunicipales (...)”.*

De nuevo en este caso, la concejalía explicó los porqués al interesado. También como se ha apuntado anteriormente, la respuesta estándar de Movilidad para este tipo de reclamaciones contempla distintos aspectos como veremos:

- *“(...) EL ÁREA DE MOVILIDAD SE ENCUENTRA ACTUALMENTE EN UN PROCESO DE ADECUACIÓN DEL NÚMERO DE EFECTIVOS A LA NUEVA CARGA DE TRABAJO DE-*



RIVADA DE LA IMPLANTACIÓN DE LA ZONA DE BAJAS EMISIONES DE ESTA CIUDAD QUE HA VENIDO A SUMARSE AL TRABAJO QUE VENÍA REALIZÁNDOSE ORDINARIAMENTE (...)

- Por esta razón, SE HA VENIDO PRIORIZANDO en tanto se procede a culminar dicha adecuación de personal y nueva carga de trabajo LA ATENCIÓN PRESENCIAL DEL PÚBLICO QUE ACUDE A VENTANILLA Y QUE EN LOS ÚLTIMOS MESES HA CRECIDO EXPONENCIALMENTE. EL MISMO PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO ES EL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL REGISTRO, labor que también ha de darse necesariamente tratamiento prioritario pues de él depende la posterior gestión de todas las escritos y solicitudes presentadas en las distintas Secciones y Servicios del Área, CUYO CRECIMIENTO RESPECTO AL AÑO ANTERIOR HA SUPUESTO MÁS DE UN 50%.

El área explica asimismo que la ATENCIÓN TELEFÓNICA NO ES EL CAUCE ADECUADO en aquellos casos en los que se pide información sobre el estado de los expedientes, debido a que no es posible por este medio comprobar la identidad del interesado, corriendo el RIESGO DE INCUMPLIR LA NORMATIVA EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y TRASLADAR A PERSONA QUE NO ES LA INTERESADA INFORMACIÓN PROTEGIDA. Por ello, y en la medida en que la información que puede facilitarse por esta vía es genérica y no puede ser individualizada por los motivos ya expuestos, es recomendable acudir a la información general que se obtiene en idénticos términos en la página web de esta Concejalía: [www.movilidadgranada.com](http://www.movilidadgranada.com)

47

Esta facilita una información equivalente a la que puede facilitarse telefónicamente. En cualquier caso, siendo conscientes de la dificultad de atender con inmediatez, por la circunstancias expuestas, cualquier duda planteada mediante consulta telefónica, se ha implementado otro medio telemático de información acerca de la Zona de Bajas Emisiones, que es el correo electrónico [zbe@granada.org](mailto:zbe@granada.org) (publicitado en la página [www.movilidadgranada.com](http://www.movilidadgranada.com)

E indica que ESTE CORREO PERMITE REALIZAR CONSULTAS RELATIVAS A LA ZBE y obtener respuestas de forma rápida, pero sobre todo permite adecuar la contestación a las circunstancias laborales del personal funcionario y que esta, DE SER DE ALGUNA COMPLEJIDAD, CONSULTARSE Y ANALIZARSE CON PERSONAL JURÍDICO Y ESPECIALIZADO EN ZBE ANTES DE RESPONDERSE. Este mecanismo se está recomendando como cauce prioritario al facilitar una explicación más pormenorizada que la telefónica e, igualmente, una respuesta con mayor exactitud. Del mismo modo evita el traslado presencial a oficinas municipales, pudiendo compatibilizarla con las circunstancias personales, familiares o laborales del ciudadano; y su respuesta se realiza en 24/48 horas generalmente”.

### 1.6. Propuestas de acción:

-En este apartado del informe de gestión anual se sugieren nuevamente algunas propuestas ya apuntadas por este defensor en memorias anuales anteriores. Algunas de ellas permanecen invariables, otras se han adaptado y se incorpora algún planteamiento novedoso que bien podría estudiarse.

Comenzando por la ELIMINACIÓN DE LA OBLIGATORIEDAD DE LA CITA PREVIA. Esta oficina no está proponiendo su completa desaparición sino la eliminación de su obligatoriedad en tanto que podría implicar una restricción del derecho de la ciudadanía a acceder a la administración. Más aún en los casos en que exista riesgo de no poder conseguir dicha cita dentro de un plazo necesario para poder realizar otra gestión administrativa sujeta asimismo a un plazo. Más aun considerando la realidad de personas que carecen de habilidades digitales, medios, equipos o conexión para ello.

Por todo ello, dado que una gran cantidad de vecinos manifiesta dificultad de acceso o solicita la eliminación de la citada obligatoriedad se propone que la corporación municipal estudie esta posibilidad. Todo ello al tiempo que se articulan MEJORAS EN LOS DISTINTOS CANALES —TELEMÁTICOS, TELEFÓNICOS Y PRESENCIALES—; al tiempo que se consideran posibles garantías a favor de quienes precisan de cita previa urgente para poder efectuar gestiones o trámites administrativos sujetos a plazo; al tiempo que se dota de los RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LOGRAR LA MÁXIMA CALIDAD EN LA ATENCIÓN CIUDADANA.

-Resultaría muy interesante la entrada en funcionamiento de la propuesta municipal de *COORDINACIÓN CON LA EMPRESA DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE CITAS PARA OPTIMIZAR LA TRAMITACIÓN DE LAS NO USADAS O CANCELADAS E IMPLEMENTAR UN SISTEMA MÁS FLEXIBLE QUE POSIBILITE LA EMISIÓN DE CITAS EN UN PERIODO MÁS CORTO DE TIEMPO.*

-Entretanto se implementan mejoras, en el afán de reducir la insatisfacción de algunos ciudadanos, se agradece a las áreas que en sus informes rueguen disculpas por las molestias ocasionadas y agradezcan e INCORPOREN EN LO POSIBLE LAS APORTACIONES CIUDADANAS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS.

-Se propone retomar EL OBJETIVO DE MEJORAR LA WEB y, en este sentido, sería deseable la actualización permanente (y alojamiento en lugar visible) de los principales teléfonos del Ayuntamiento con los que la ciudadanía desea contactar. Centros municipales de servicios sociales, centros deportivos, centros de participación activa, servicio de infracciones de tráfico, Gecor, Padrón, reclamaciones patrimoniales, 010, Hacienda, transporte Público, oficinas des-concentradas, etcétera. También habría que suprimir algunas INFORMACIONES OBSOLETAS QUE PERMANECEN. Y en lo posible, que cada área revisara sus con-



tenidos y los actualizara para ofrecer un mejor servicio a quienes consultan asuntos a través del portal municipal. Ello en paralelo a la mejora del lenguaje y la forma (sin demasiados tecnicismos); la mejora de la usabilidad (para hacerla más intuitiva) y también de la propia estructura (para evitar la catarata de pestañas que se despliegan en un sinnúmero de clics encadenados que pueden conducir a dispersión en la búsqueda de trámites).

-Se vuelve a recomendar que el teléfono 010 (que ofrece información sobre servicios, atiende consultas, recibe avisos sobre incidencias y deriva cuestiones de organización, competencias, direcciones y números telefónicos de las distintas unidades administrativas) sea más operativo en derivar también hacia otras administraciones

-La oficina del defensor, no sólo traslada un gran número de quejas a través de Granada Mejora sino que además, informa de su existencia a la ciudadanía. Dado que DICHO SERVICIO ESTÁ JUGANDO UN PAPEL PRIMORDIAL EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EN LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS, se recomienda también en este informe de gestión anual la realización de MÁS CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN PARA UN MAYOR CONOCIMIENTO CIUDADANO DE ESTA HERRAMIENTA.

-En cuanto al índice de respuesta a las quejas y reclamaciones remitidas a las áreas por parte del defensor, se sigue solicitando mejorar los tiempos y recordar que cada respuesta ha de constar por escrito y no debiera exceder de 15 días. Hay consultas que no precisan de un completo informe técnico pero, si han sido resueltas, ha de saberse pronto para informarlo a los usuarios. En ocasiones bastará con manifestar que la actuación solicitada *“se tomará en consideración”* o *“se someterá a estudio”* para la próxima campaña, para cuando haya disponibilidad presupuestaria, para elevar al parecer de la próxima junta de distrito o para su estudio por técnicos municipales. En otras ocasiones bastará comunicar que una avería, un fallo o incidencia puntual ya han sido reparados. LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS NO SÓLO RESIDE EN LOS CONTENIDOS SINO TAMBIÉN EN LOS TIEMPOS DE TARDANZA PARA RESOLVER o canalizar una reclamación.

-ARBITRAR VÍAS DE TRABAJO CONJUNTO ENTRE ADMINISTRACIONES en aras de un entendimiento y cooperación que redunden en la efectividad y calidad en la atención

-En el apartado de la administración electrónica se ha avanzado pero sigue quedando un largo camino. La corporación municipal podría impulsar ACCIONES FORMATIVAS PARA HACER MÁS EFECTIVO EL DERECHO DE TODAS LAS PERSONAS A ACCEDER A LOS SERVICIOS DE LA SOCIEDAD DIGITAL. Hoy por hoy sigue habiendo brecha digital, una distancia que desplaza a algunos colectivos y ame-

naza con deslizar a otros (los que se sienten incapaces de hacer uso de unas herramientas tecnológicas indispensables para ejercer derechos en plenitud y disfrutar de las ventajas que ofrece la nueva sociedad digital).

En materia de atención a las necesidades ciudadanas, tal vez uno de los principales desafíos a los que se enfrenta el sector público en la actualidad es precisamente la creación de centros de servicios compartidos o unidades capaces de responder consultas múltiples. Podrían funcionar a modo de Ventanillas, Puertas Únicas u otras denominaciones. Para ‘imitar’ a las grandes empresas, que cuentan con ‘Shared services’ habría que promover desde dentro de las administraciones, unidades capaces de centralizar y redirigir debidamente respuestas, una base común para el trabajo coordinado entre instituciones y administraciones. Plataformas centralizadas de asistencia en tantísimas consultas y necesidades como la ciudadanía plantea a diario. Pensemos que, además de los ámbitos competenciales —a veces solapados, a veces difusos—; son muchas las dudas, aclaraciones y respuestas que los vecinos tienen en sus relaciones con las administraciones, y con temas cotidianos que afectan a sus vidas.

-Por último, sería muy interesante abrir un amplio proceso de debate Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA APORTAR IDEAS QUE HAGAN REALIDAD LA HUMANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN, que en algunos lugares y en determinadas ocasiones, continúa siendo una asignatura pendiente. Y esto se traduce en trabajar cada día la proximidad, la calidez, la escucha activa y el seguimiento de los distintos asuntos.

-En este sentido también podría impulsarse MÁS FORMACIÓN EN MATERIA DE HABILIDADES O ENTRENAMIENTO EMOCIONAL PARA PERSONAL QUE ESTÉ EN ATENCIÓN AL PÚBLICO

## 2. Problemas sociales y de acceso a recursos básicos

Este gran apartado aglutina las peticiones y consultas al defensor de personas y de familias en situaciones adversas o con coyunturas desfavorables que afectan a su bienestar y calidad de vida e impiden un desarrollo digno. Las razones de estas condiciones tienen que ver por supuesto con desajustes económicos o falta de ingresos, pero también la precariedad laboral, la inestabilidad de una vivienda, el deterioro de la salud física y mental y, otros múltiples factores, impiden que algunas personas alcancen su pleno potencial o progresen.

Se ha dividido en dos sub-apartados: el primero, centrado en el acceso a determinados recursos considerados como elementales; el segundo orientado a describir



esas otras reclamaciones llegadas a la oficina de colectivos concretos como las personas con alguna discapacidad, las personas mayores en situación de soledad y las personas en situación de dependencia y de inhogarismo, entre otras.

## 2.1. Principales peticiones en materia de acceso a recursos básicos

Empleo, vivienda y ayudas económicas son los tres bloques que conforman el capítulo de peticiones y consultas dirigidos a la oficina y considerados bienes necesarios o bienes básicos para la supervivencia o la cobertura de necesidades vitales.

El empleo es condición básica para el desarrollo humano, la principal fuente de ingresos de una persona y, ante la ausencia de este, las transferencias o ayudas resultan esenciales para proporcionar unos 'mínimos'. Cuando el mercado laboral no llega o cuando las personas no parecen preparadas para acceder a este, las ayudas económicas garantizan al menos la supervivencia. Por su parte, el artículo 47 de la Constitución consagra el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada para todos los españoles, obligando a los poderes públicos a promover las condiciones necesarias para ello. Es un principio rector de las políticas sociales y económicas.

Junto a estos pilares fundamentales, se incluye una cuarta materia en este apartado de 'Peticiones relativas a acceso a recursos básicos': las solicitudes de protección internacional y los informes de arraigo, conceptos que abundan en la seguridad jurídica para personas migrantes en España. Ya se trate de proteger la integridad; ya se trate de regularizar la estancia de una persona por razones de integración, para los afectados, estas medidas constituyen bienes o recursos básicos.

Por último se hace mención sobre las quejas relacionadas con dificultades de acceso a recursos básicos y/o suministros como el agua (dado que el suministro eléctrico se trata por sí solo en el epígrafe dedicado a Cortes de Luz en el distrito Norte).

ESTE CAPÍTULO POR TANTO ABARCA CUESTIONES QUE SON GESTIONADAS MEDIANTE POLÍTICAS PÚBLICAS DE DISTINTAS ADMINISTRACIONES.

Así, la vivienda es un campo que requiere de un esfuerzo compartido; una materia en la que intervienen el Gobierno, las comunidades autónomas y los ayuntamientos, cada uno con competencias específicas que condicionan el acceso y regulación. Mientras el estado establece normas básicas y presupuestos, las autonomías gestionan la mayor parte de las políticas; y los ayuntamientos regulan el suelo y las licencias, requiriendo coordinación total para la ejecución de proyectos.



En materia de empleo, de nuevo las tres administraciones públicas tienen una influencia significativa a través de políticas, regulación, financiación y, sobre todo, fomento y promoción.

Y en el apartado relativo a ayudas y prestaciones, competen al ejecutivo los subsidios por desempleo y la gestión del IMV (Ingreso Mínimo Vital) y las pensiones no contributivas; mientras que las comunidades autónomas se ocupan de gestionar las rentas mínimas de inserción, y los ayuntamientos, de las ayudas de emergencia y los bonos sociales, enfocados en prevenir la exclusión y apoyar el alquiler, entre otras.

Por ello, las peticiones, consultas y reclamaciones correspondientes a este apartado se derivan hacia las distintas instituciones públicas.

Seguidamente se enumeran casos recibidos en la oficina a lo largo de 2025 y que, en muchas ocasiones no hacen referencia a una sola de las necesidades señaladas sino a varias a la vez. Veamos.

### 2.1.1. Acceso a un Empleo

52

La queja que sigue evidencia diversos problemas, pero sobre todo, pone de relieve las dificultades que una parte de la población encuentra para conseguir un puesto de trabajo del que vivir:

*-“(...) Me dirijo a vosotros como ciudadana extranjera residente en Granada, estoy en esta ciudad desde diciembre de 2024. Llegué a esta ciudad acompañando a mi hija, quien fue admitida en la universidad pública. Esta oportunidad representó para nosotras un gran logro y una esperanza de crecimiento, tanto académico como personal. Sin embargo, HAN PASADO YA DIEZ MESES DESDE NUESTRA LLEGADA Y, A PESAR DE CONTAR CON PREPARACIÓN PROFESIONAL, EXPERIENCIA Y UNA ACTITUD ACTIVA HACIA EL TRABAJO, AÚN NO HE PODIDO ACCEDER A UNA OPORTUNIDAD LABORAL QUE ME PERMITA SOSTENER NUESTRA VIDA AQUÍ. Actualmente sobrevivo únicamente con los ahorros que traje de mi país, los cuales se reducen cada día más ante el costo de vida. Lo más preocupante es que, pese a haberme inscrito en múltiples ETTs (Empresas de Trabajo Temporal) en la ciudad de Granada, no he recibido ninguna propuesta laboral, ni siquiera para Trabajos temporales o puntuales. Lo considero inaudito e insólito, y me duele profundamente porque sé que puedo aportar con compromiso y profesionalismo”.*

Seguidamente se refiere a lo importante que es para una persona el acceso al empleo. No solo desde el punto de vista económico, sino también desde el crecimiento profesional y el equilibrio emocional:

*-“(...) El trabajo dignifica, estructura la vida, sostiene la autoestima y permite construir un proyecto propio. Y a mis 44 años, me siento aún con la energía, la experiencia y las*



*ganas de seguir creciendo, aportando y aprendiendo. Lamentablemente, también HE PERCIDO ACTITUDES DE RECHAZO O DESCONFIANZA POR MI CONDICIÓN DE EXTRANJERA, A PESAR DE ESTAR LEGALMENTE HABILITADA PARA TRABAJAR. Esto refuerza la sensación de que aún persisten barreras invisibles —pero muy reales— de discriminación y xenofobia. Me preocupa especialmente la contradicción entre los discursos públicos de integración cultural y la realidad que vivimos muchas personas migrantes en esta ciudad. ¿De qué sirve hablar de integración cultural si en la práctica se levantan más muros que puentes para la integración social y económica?”*

Y a renglón seguido pide “*construir una Granada más inclusiva y justa (...) políticas públicas efectivas de inclusión laboral, campañas de sensibilización empresarial, y espacios de acompañamiento, inserción y orientación profesional para personas migrantes. Estoy convencida de que la diversidad enriquece, y que una sociedad más justa se construye garantizando igualdad de oportunidades para todos sus habitantes, sin importar su nacionalidad (...)*”

Otro caso: “*(...) vine en marzo de 2024 para España con 70 años buscando oportunidades y calidad de vida para poder ofrecer a mi y a mi familia. Soy ciudadano español por mi edad me ha dado mucho trabajo conseguir empleo, (...) necesito presentar mi caso, TENGO DESEOS DE TRABAJAR Y NO ME DAN LA OPORTUNIDAD soy Ingeniero y en este país de tantas oportunidades no es accesible nada d empleo. Mi preocupación es que no percibo salario ni ayudas económicas, pagando un alquiler, pagando medicamentos por ser hipertenso y diabético y otros gastos, hasta ahora tuve un empleo en el que me pagaban 640 euros mensuales y ya me han cerrado dicho contrato encontrándome ahora en una situación de extrema vulnerabilidad. Necesito ayuda por parte de vosotros*”

53

Se le asignó cita con Servicios Sociales para que estudiaran su caso y, en función de una serie de variables, le orientaran en la búsqueda y en posible ayuda económica o similar.

Se registró en 2025 el testimonio de una señora de procedencia latina que, AL REGRESAR DE VISITAR A SUS FAMILIARES EN SU PAÍS SE HABÍA QUEDADO SIN RECURSOS Y SIN EMPLEO. Nos pedía orientación para buscar trabajo doméstico y alimento. Relató que estaba alojada en casa de una conocida y acudía al comedor de San Juan de Dios donde “*piden una tarjeta*”. Al habla con el citado comedor social nos explican que les dan una acreditación básica sólo para llevar un seguimiento de usuarios atendidos y que, por supuesto, “*puede ir siempre que los desee e intentarán también ayudarle en la búsqueda de empleo*”.

También hay jóvenes con problemas de empleabilidad a pesar de tener formación, como el que sigue:

“*Soy DESEMPLEADO EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD y en riesgo de exclusión social. Habiendo aportado certificado del MEC de mis estudios de Licenciado en psicología,*

*en varias ocasiones y, habiendo acudido a citas presenciales para solicitar incorporación en el apartado de formación reglada, sigo recibiendo respuestas negativas. En lugar de estar añadido como formación reglada, es añadido en el apartado de formación complementaria (...) El certificado del MEC incorporado en el apartado de formación complementaria: no me permite inscribirme en ofertas de psicólogos en general o en ofertas con el requisito de estudios universitarios de grado. Considero que mis derechos de igualdad de trato y la no discriminación han sido vulnerados por el personal de esa oficina de empleo que debería de tener formación específica para la atención a personas vulnerables. Asimismo, el personal debería de llevar una identificación con su nombre y posición en un lugar visible (...) Las personas desempleadas y vulnerables merecemos un trato adecuado, respetuoso y profesional”.*

Para la aceptación del título por parte de la oficina de empleo de la Junta de Andalucía, tal vez en primer lugar debían quedar claras las razones por las que no aceptaban el citado documento como formación reglada. Compete al ministerio de Educación y Formación Profesional decidir si tal título debe considerarse formación reglada oficial. Por ello, remitimos al reclamante al citado ministerio —servicio de consultas electrónicas y telefónicas— para que, una vez dirimiera sobre la cuestión, pudiera dirigirse nuevamente a la delegación de Empleo a reclamar le aceptasen ese documento como formación reglada (caso de serlo).

## 54

### 2.1.2. Acceso a la vivienda

“LA MAGNITUD DEL DESAFÍO EXIGE UNA DOTACIÓN PRESUPUESTARIA ADECUADA, UNA COORDINACIÓN EFECTIVA ENTRE ADMINISTRACIONES Y UNA VOLUNTAD POLÍTICA SOSTENIDA EN EL TIEMPO”<sup>1</sup>. Con esta afirmación arranca el informe sobre ‘la situación de la vivienda en 2025’ del Observatorio de la Vivienda Asequible, un informe al que nos referimos más adelante, pero antes veamos algunas de las peticiones y testimonios recibidos en la oficina al respecto durante el pasado ejercicio:

- “Buenos días, he tenido DOS DESAHUCIOS Necesito una vivienda soy víctima de violencia de género familia numerosa y estoy en casa de mi hermano viviendo en un comedor necesito ser escuchada (...)”

El caso se remitió de inmediato a la Oficina Social de la Vivienda.

Usuario que remite un completo escrito sobre la SITUACIÓN “INSOSTENIBLE” DEL ACCESO A LA VIVIENDA EN NUESTRA CIUDAD.

1.

<https://provivienda.org/observatorio/la-situacion-de-la-vivienda-en-2025-lo-analizamos-en-la-casa-a-cuestas/>



-“Me encuentro actualmente en la búsqueda de una vivienda o TERRENO DONDE PODER INICIAR UNA VIDA DIGNA E INDEPENDIENTE, pero los precios desorbitados, la especulación, y la falta de medidas efectivas están haciendo que algo tan básico como tener un hogar se convierta en una pesadilla constante. Soy una persona joven, trabajadora, con ingresos estables, pero la realidad es que no puedo permitirme una vivienda sin endeudarme de por vida o conformarme con condiciones indignas. LOS PRECIOS NO SE CORRESPONDEN CON LOS SALARIOS REALES de la población local. Muchos de nosotros vivimos con la angustia diaria de no poder echar raíces en nuestra propia ciudad. Además, la proliferación de viviendas turísticas, el abandono de solares vacíos y la falta de control sobre la especulación inmobiliaria están agravando aún más este problema. Todo esto no solo impide el acceso a la vivienda, sino que también destruye el tejido social de los barrios y expulsa a la población joven y trabajadora. Exijo, como ciudadano que paga sus impuestos, que el Ayuntamiento: Fomente de forma real la vivienda protegida y asequible; Regule con firmeza la vivienda turística y los precios de alquiler y compra venta; Ponga en marcha planes para la recuperación de viviendas vacías y solares abandonados; Facilite ayudas accesibles para jóvenes y personas con rentas medias o bajas que buscan vivienda para vivir, no para especular. No se trata de una queja aislada. Somos muchos los granadinos que nos sentimos olvidados, excluidos y desplazados en nuestra propia ciudad. Pido que escuchen esta realidad y actúen con la urgencia y responsabilidad que merece”. Dado que se trató de una petición general, amplia y de competencia de muchas administraciones, dicho escrito se trasladó al equipo de gobierno para su estudio y derivación a quien consideraran.

55

Hubo también solicitudes en materia de INFRAVIVIENDA, como la que sigue, que era de un municipio de la provincia:

-“(…) mis padres viven en (municipio del norte de la provincia), debajo de su casa, pero pegado hay un corral que parece una pocilga. Este corral está en pésimas condiciones, LOS TECHOS SON DE CHAPA, CUANDO HAY VIENTO A PARTE DEL RUIDO ALGUNAS SE VUELAN SIENDO ESTO UN PELIGRO, LA VALLA ESTÁ ROTA LAS VARILLAS LLEGAN A LA CALLE. Otro peligro, los perros siempre se escapan, al terreno va una vez al día y lo tiene que da asco, ratas, moscas, pulgas, mis padres están enfermos y tienen que soportar todos los días eso porque el dueño no vive ahí, en 2022 lo comenté al ayuntamiento por Messenger y me dijeron que tenía que ir personalmente, aportar fotos. Yo voy en verano de vacaciones, este verano me lo he pasado haciendo fotos, escritos, hablando con el técnico del ayuntamiento y me dijeron que sí que era un peligro y avisarían al dueño, pues después de todo el tiempo dedicado no han hecho nada. Agradecería que por la salud de los ciudadanos arreglen eso (...)”

Se registraron asimismo presuntas vulneraciones de derechos provocados por los denominados ‘inquiokupas’, es decir INQUILINOS QUE HABITAN EN PISOS DE ALQUILER Y DEJAN DE PAGAR SUMINISTROS obligando a los arrendadores a asumir no sólo las pérdidas por los impagos del alquiler sino también los gastos ocasionados por el consumo de suministros. Hay arrendadores que aseguran “no poder vivir” por culpa de esta situación dado que afecta a su subsistencia.



56

En el caso que se toma como ejemplo, se trató de una señora de edad avanzada que pedía al defensor le ayudara a buscar un realojó para su arrendatario:

- “En marzo de 2024 y tras varias caídas en mi piso, situado en (dirección) después de quedarme viuda, sola, y tras una operación, decidí junto a mis hijos, poner en alquiler este piso donde vivía junto a mi fallecido esposo, y junto al dinero de este alquiler y mi paga de unos 900 euros, irme a una residencia para recuperarme, con la intención de una vez recuperada, volver de nuevo a mi casa. Todo iba bien, hasta que en septiembre, EL INQUILINO DEJA DE PAGAR EL ALQUILER Y A CONTINUACIÓN DEJA DE PAGAR TAMBIÉN LOS SUMINISTROS DE AGUA, LUZ Y GAS, TENIÉNDOLOS QUE PAGAR CON LO POCO QUE TENÍA AHORRADO. A fecha de hoy (fecha), ya ESTÁN LLEGANDO A SU FIN ESOS AHORROS, POR LO QUE TENDRÉ QUE DEJAR DE PAGAR LOS SUMINISTROS mencionados y seguro que las compañías correspondientes tomarán medidas como cortar dichos suministros o embargar lo poco que tengo. El asunto está denunciado en los tribunales, pero tal y como funcionan, nos ha dicho el abogado, que va para largo ¿Me puede ayudar a solucionar este problemón que se me ha planteado a mis 89 años?. DESDE EL AYUNTAMIENTO, SE PUEDE INTERMEDIAR PARA BUSCAR LA OPCIÓN DE REALOJAR A LA FAMILIA QUE OCUPA MI PISO Y PODER VENDERLO PARA HACER FRENTE A LOS GASTOS OCASIONADOS? Espero su ayuda urgentemente. Gracias”

En llamada telefónica se le dijo que, al tratarse de un expediente en situación sub-iudice, la oficina no podía actuar pero en materia de orientación y ayuda se le derivó a los servicios sociales municipales así como a la oficina de apoyo ante la ocupación ilegal.



Se registró un caso similar: posible ACOSO INMOBILIARIO a una señora de 93 años que residía en piso de alquiler de renta antigua. De nuevo se trató de un caso sub-iudice que recondujimos al colegio de Abogados instando a la reclamante a solicitar asistencia letrada gratuita

Como apuntábamos al comienzo de este apartado, un año más en 2025, el OBSERVATORIO DE VIVIENDA ASEQUIBLE publicaba su informe ‘La casa a cuentas: la vivienda en datos en 2025’, en el que realizaba una radiografía de la situación mediante el análisis de datos oficiales y de las políticas públicas. Dicho documento aseguraba que, AUNQUE SE PERCIBEN AVANCES LIMITADOS en algunas políticas y estrategias para abordar la crisis de vivienda y ampliar el parque de vivienda asequible, LOS DATOS ANALIZADOS DURANTE 2025 DIBUJAN UN CONTEXTO RESIDENCIAL CADA VEZ MÁS DESFAVORABLE, en el que las causas que lo originan se agravan y el impacto de las consecuencias sobre la población aumenta.

La última edición del informe ‘La casa a cuentas’ confirmó que la falta de vivienda asequible se consolida como UNO DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS ESTRUCTURALES DE ESPAÑA. Todo ello en un escenario de inflación moderada pero persistente, el acceso a una vivienda digna se ha convertido en una BARRERA INALCANZABLE PARA AMPLIOS SECTORES DE LA POBLACIÓN *“agravando situaciones de vulnerabilidad y exclusión residencial (...)”*

57

Al referirse al origen de esta crisis de vivienda aludía a causas profundas y multifacéticas, unas causas de todos conocidas y de las que se siguió debatiendo el pasado año.

*“En 2025, el precio de compraventa aumentó un 12,7%, superando ya los niveles previos a la burbuja de 2008. Al mismo tiempo, la turistificación sigue reduciendo la oferta residencial: las viviendas de uso turístico (VUT) equivalen al 13,9% del parque de alquiler, con porcentajes que superan el 30% en comunidades como Cantabria. A esto se suma una oferta pública de vivienda social residual (1,72% del parque total), insuficiente para equilibrar los precios o atender a la población más vulnerable”*

También tildó las consecuencias como *“graves y medibles”* y refería entre otros datos la tasa de emancipación juvenil.

Ante este panorama, el informe evaluaba asimismo las políticas (desplegadas o en diseño) durante el último año<sup>2</sup> y al respecto destacaba el borrador del

---

2.

Junto a las medidas del lado del ejecutivo, en la misma línea en los últimos años LA JUNTA DE ANDALUCÍA HA EMPRENDIDO VARIAS ACCIONES QUE EL OBSERVATORIO DE LA VIVIENDA NO DESGLOSA EN SU INFORME. Entre otras, la aprobación de un plan de vivienda a diez años —el Plan

Plan Estatal de Vivienda 2026-2030, “*que prioriza la vivienda social con protección permanente y cuenta con una dotación de 6.666 millones de euros*”; la declaración de zonas de mercado residencial tensionado en Cataluña, Galicia, Navarra y País Vasco “*herramienta que ya ha logrado reducir los precios del alquiler en Barcelona un 6,4% tras su primer año de aplicación*”; y la Estrategia Nacional de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social 2024-2030 “*que integra el acceso a una vivienda adecuada como pilar esencial para combatir la exclusión*” además de la Ventanilla Única Digital y el nuevo marco normativo europeo.

Concluía el documento afirmando que, aunque en 2025 se ha activado un marco político y regulatorio, PERSISTE UNA BRECHA EVIDENTE ENTRE LA URGENCIA DE LA CRISIS Y LA VELOCIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS SOLUCIONES y recordando que, “*LA MAGNITUD DEL DESAFÍO EXIGE UNA DOTACIÓN PRESUPUESTARIA ADECUADA, UNA COORDINACIÓN EFECTIVA ENTRE ADMINISTRACIONES Y UNA VOLUNTAD POLÍTICA SOSTENIDA EN EL TIEMPO*”.

En la misma línea de impulso de medidas políticas y del lado del marco regulatorio, también la Junta de Andalucía confió en que la entrada en vigor de la Ley de Vivienda pudiera contribuir a bajar los precios, mejorar la oferta y dar seguridad jurídica a los propietarios<sup>3</sup>

58

A pesar de las salvedades apuntadas, el pasado ejercicio 2025, LA VIVIENDA SE COLOCÓ EN EL PRIMER PUESTO DEL RANKING DE PREOCUPACIONES DE LOS ESPAÑOLES SEGÚN EL CIS.

‘Construir desde el acuerdo’ fue el titular del editorial que el periódico Ideal publicaba el martes 13 de enero de este año 2026 para referirse a UNA CRISIS DE LA VIVIENDA GRAVE QUE, PARTIENDO DE “UN DESMORALIZADOR DIAGNÓSTICO” PRECISA DE UN GRAN PACTO DE ESTADO.

Frente al desmoralizador diagnóstico de partida, hay que celebrar, como se ha apuntado que en enero de este 2026 ha entrado en vigor la nueva ley de vivienda de Andalucía con el horizonte de aumentar la oferta de viviendas protegidas y a precio asequible. Una norma que se basará principalmente en

---

Vive En Andalucía—; una nueva Ley del Suelo (LISTA) —para, entre otras, agilizar trámites—; o un paquete fiscal dotado con 460 millones de euros en incentivos para el acceso a la vivienda y medidas como el aval hipotecario de la Junta para la compra de la primera vivienda del que se han beneficiado ya varias familias andaluzas.

3.

<https://www.ideal.es/andalucia/junta-espera-entrada-vigor-ley-vivienda-paliec-20251229231915-nt.html#vca=fixed-btn&vso=elideal&vmc=unknown&vli=andalucia&ref=https://www.ideal.es/andalucia/junta-espera-entrada-vigor-ley-vivienda-paliec-20251229231915-nt.html>



el fomento de la VPO, la rehabilitación, una mayor disponibilidad de suelo, la simplificación administrativa en proyectos residenciales y el refuerzo de la seguridad jurídica de los propietarios. Contempla ayudas al alquiler, ayudas a la compra e incentivos para la construcción de nueva vivienda y para la rehabilitación de infravivienda. También la nueva norma quiere apostar por la colaboración público-privada; e impulsará un inventario

Junto a los proyectos autonómicos, un dato también alentador: se ha incrementado el presupuesto en vivienda hasta alcanzar los 740 millones de euros, un 40% más que en 2025.

Y en la capital granadina además, arrancábamos el año 2026 con una buena noticia en materia de vivienda: la primera promoción de VPO a precios asequibles, es decir, pisos en alquiler desde 504 euros al mes.

Queda un largo camino por recorrer pero al menos parece que se están poniendo los cimientos.

### 2.1.3. Acceso a ayudas y prestaciones

Se incluyen en este apartado peticiones llegadas a la oficina del defensor en materia de recursos económicos para salir de situaciones de vulnerabilidad, recursos financiados por diferentes administraciones que, sin ser la panacea, en algunas ocasiones permiten estabilizar hogares, cubrir carencias urgentes o facilitar el camino hacia la reintegración laboral y social.

Se apuntan algunas consultas y peticiones de 2025 en la materia:

Vecino de un municipio cercano a Granada al que en 2019 le concedieron el INGRESO MÍNIMO VITAL por valor de 800 euros al mes. En contacto con la oficina, refiere que, en la última cuota le informan de que han revisado su caso y *“no tenían que haberle abonado”*. Asegura que su deuda con la Seguridad Social se acerca a los quince mil euros de los que un porcentaje del importe corresponden a intereses y que no puede hacer frente a esa deuda.

Este tipo de problemáticas responden a que la Seguridad Social realiza revisiones anuales del IMV cruzando datos de ingresos, lo que puede saldarse con reclamaciones por cobros indebidos si los ingresos reales del usuario (su unidad familiar) en el ejercicio anterior superaron los límites establecidos. Los afectados están obligados a devolver o reintegrar, aunque pueden solicitar fraccionamiento.

Al respecto, aunque la seguridad social deba vigilar los recursos y contrarrestar posibles fraudes, en el proceso parece olvidar que los beneficiarios care-

cen, casi por definición, de capacidad de ahorro para afrontar devoluciones elevadas. Además, en este tipo de cuestiones el conflicto reside en la exigencia de devolver una ayuda que parece que estuvo correctamente percibida en su momento aunque posteriormente la situación del beneficiario pudiera haber variado.

El caso se derivó a la oficina del Defensor Andaluz dado lo abultado de la deuda y porque el contenido de la queja se dirige a una administración no municipal.

El testimonio que se relata a continuación, como tantos otros es DE ESAS REALIDADES EN LAS QUE NO HAY UN TEMA ÚNICO O PETICIÓN ÚNICA, SINO UNA DIVERSIDAD DE PROBLEMÁTICAS O NECESIDADES CONJUNTAS.

Acuden a la oficina una señora de edad mediana y su madre, de avanzada edad -83 años- residentes en la capital y que, según refieren habían sido atendidas por trabajadores del centro municipal de servicios sociales de su distrito.

60

En el encuentro relatan que se sentían “*amenazadas por un hermano con una discapacidad intelectual* (que pedía que abandonaran el piso). La hija (que por indicios podría tener algún trastorno) nos explicó que percibía una PENSIÓN NO CONTRIBUTIVA y la madre, OTRA PENSIÓN por importe aproximado de 600 euros, con los que ASUMÍAN EL PAGO DE LOS GASTOS FAMILIARES ASÍ COMO LAS NECESIDADES DEL CITADO HERMANO, que reside “*en el polígono*” (aunque acude a la vivienda familiar para almorzar y cenar).

Además de referir las penosidades y los problemas de convivencia, la madre pedía AYUDA PARA LOGRAR UNA RESIDENCIA DE MAYORES “*donde ser cuidada y poder descansar*”, pues se encontraba “*desbordada por la situación*” y sin capacidad para cambiar las cosas (en esta petición de búsqueda de una residencia la hija mostró completo desacuerdo).

Tras escuchar detenidamente las peticiones de esta familia, deseamos consultar con Servicios Sociales sobre actuaciones realizadas, en marcha y/o previstas para su atención. Y, en la medida de lo posible, rogar se reanudara el contacto o se retomara el caso, especialmente atendiendo a la edad avanzada y nuevas necesidades que estas usuarias pudieran estar teniendo.

De este caso se hizo un seguimiento tanto con el centro municipal de servicios sociales como con el párroco del barrio y Cáritas parroquial, quienes conocían el caso y nos informaron de que estaban trabajando en ello, si bien con gran dificultad dado que, una vez más, la salud mental estaba presente en la compleja realidad de esta familia.



Otro caso: señor nacido en 1940 que asegura que en el Año 2020 “*me beneficié de la JUBILACIÓN NO CONTRIBUTIVA*” y que se la quitaron o dejaron de abonar en 25/05/2025 según su parecer “*bajo el pretexto de ‘viajar’ fuera de España*”<sup>4</sup>. La ayuda duró alrededor de cinco años, generando una deuda de 25.518,94 euros”.

El reclamante considera que esa ayuda “*debería haberse detenido el primer año en caso de que yo haya infringido una ley que desconocía y así evitar esta cantidad tan grande*”. Aducía asimismo ser “*una persona de avanzada edad, vulnerable y sin medios económicos*” y pedía a la oficina del defensor que le ayudáramos a recuperar la ayuda “*ya que sin ella no tengo nada con que vivir. Desconocía totalmente esta ley (...)*”

Desde la oficina le informamos de los ámbitos competenciales; le facilitamos los datos de contacto de la delegación de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad en Granada advirtiéndole de que, EN CASO DE QUE LA RESPUESTA A SU RECLAMACIÓN FUERA NEGATIVA, PODRÍA INTERPONER UN RECURSO ante la Secretaría General de Inclusión Social de la Junta de Andalucía.

Y, dada su situación económica -“*no tengo nada con que vivir*”- le indicábamos cómo solicitar asistencia jurídica gratuita en el Colegio de Abogados de Granada para estudiar la situación y preparar un posible recurso. Por último, tal vez en paralelo, le aconsejábamos transmitiera su realidad al Defensor del Pueblo Andaluz.

En enero de este 2026 se dieron a conocer los datos del Ingreso Mínimo Vital que el pasado año llegó a casi 28.000 hogares granadinos<sup>5</sup> según publicara el diario El independiente. Igualmente supimos que, al finalizar 2025, había 13.357 beneficiarios más que un año antes y la cuantía media de la prestación era de 539,97 euros al mes por hogar<sup>6</sup>

---

4.

Para solicitar el IMV, es necesario haber residido en España de forma legal, efectiva y continuada durante al menos el año anterior. El domicilio en España se verifica con certificado de empadronamiento, y la unidad de convivencia se demuestra mediante el libro de familia, certificados del registro civil o datos padronales.

5.

<https://www.elindependientedegranada.es/economia/ingreso-minimo-vital-llega-casi-28000-hogares-granadinos-diciembre>

6.

[https://www.granadahoy.com/granada/ingreso-minimo-vital-llega-28-hogares-granadinos-diciembre\\_0\\_2005620456.html](https://www.granadahoy.com/granada/ingreso-minimo-vital-llega-28-hogares-granadinos-diciembre_0_2005620456.html)

#### 2.1.4. Problemas de acceso a Extranjería

En este apartado en 2025 persistió, aunque con menor incidencia, el problema señalado en anteriores informes de gestión anuales: el difícil acceso a citas para realizar gestiones en Extranjería.

Se apuntan casos:

-“Buenas tardes me dirijo a ustedes antes la IMPOSIBILIDAD DE CONTACTAR CON EXTRANJERÍA DE GRANADA puesto que nunca están disponibles telefónicamente, no hay cita previa, y llevo esperando más de dos meses una autorización de residencia de familiar español para mi marido que está en (país) pueda venir, tenemos matrimonio aprobado por España mediante una entrevista consular, toda la documentación aportada y llevamos más de un año separados por el administrativo, le pido ayuda para saber de mi expediente o qué puedo hacer al respecto (...)”

62

-“(...) Que desde el 19 de noviembre soy beneficiario de Protección Internacional. Que actualmente no cuento con pasaporte con el que poder tramitar mi Tarjeta de Identidad de Extranjero (TIE) tal y como se exige en el comunicado de 18 de marzo de 2021 del Servicio Jurídico de la Secretaría General de la Jefatura Superior de Policía de Andalucía Occidental, departamento de Documentación de Extranjeros. Que al amparo de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, artículo 36, apartado 1, letra d), tengo derecho a la obtención del Título de Viaje expedido por las autoridades españolas, que puede suplir la ausencia de pasaporte para la tramitación de la TIE. QUE DESDE QUE ME ES NOTIFICADA LA RESOLUCIÓN TRATO DE SOLICITAR CITA EN LA JEFATURA SUPERIOR DE POLICÍA NACIONAL DE GRANADA, SITA EN LA CALLE LA PALMITA, MEDIANTE EL ÚNICO MEDIO PREVISTO PARA LA SOLICITUD DEL TÍTULO DE VIAJE (VÍA ONLINE), SIN QUE A DÍA DE HOY HAYA CONSEGUIDO ACCEDER A LA CITA POR FALTA DISPONIBILIDAD. Mediante este escrito se adjuntan capturas de pantalla de varios intentos realizados. Por lo expuesto, se solicita que se tenga por presentado este escrito, con los documentos que lo acompañan, se admita y tras los trámites correspondientes, se le asigne cita para la tramitación de su Título de Viaje (...)”

“(...) soy ciudadana italiana y QUISIERA CONSULTAR SI ES POSIBLE INICIAR DESDE EL EXTRANJERO EL TRÁMITE DE RESIDENCIA PARA MI PAREJA (de nacionalidad), en calidad de pareja no casada de ciudadana de la Unión Europea, con el objetivo de establecernos en España de manera legal y estable. Nuestra relación es de larga duración (...), y contamos con pruebas de convivencia y vínculo estable (fotos, viajes, mensajes, etc.). Nos encontramos fuera de la zona Schengen cumpliendo el período de 90 días





*fuera, y nos quedan aproximadamente 2 meses para poder reingresar legalmente. Nos gustaría saber:*

- 1. ¿Existe alguna forma de iniciar el proceso a distancia o adelantar documentación antes de ingresar?*
- 2. ¿Qué requisitos específicos se solicitan en su localidad para registrar una pareja de hecho o solicitar la tarjeta de residencia como familiar de ciudadano de la UE?”*

LA OFICINA DE ATENCIÓN A PERSONAS MIGRANTES DEL AYUNTAMIENTO le explica que el servicio es para empadronados en Granada capital y le facilitan un enlace con toda la información para que su pareja pudiera solicitar la tarjeta de familiar de ciudadano comunitario<sup>7</sup>

Dado que la reclamante (la ciudadana italiana) tiene todo el derecho a residir en España, se le recuerda asimismo que está obligada a inscribirse en el Registro Central de Extranjeros; cuáles son los requisitos y se le envía enlace con la información<sup>8</sup>

Como otros años anteriores se registraron también algunas quejas relacionadas con la EMISIÓN DE INFORME DE ARRAIGO FUERA DE PLAZO.

*- “Envío este correo como reclamación y/o queja al informe social que solicite para mi hijo en donde explique en cada correo electrónico que envié y las innumerables veces que llame, que era un ARRAIGO SOCIAL CON DEPENDENCIA ECONÓMICA y motivo por el cual envié el contrato de mi esposo y el certificado bancario para demostrar los medios económicos de nosotros, USTEDES ME ENTREGARON UN INFORME SOCIAL FUERA DEL TIEMPO QUE LEGALMENTE TIENEN PARA HACERLO QUE ES UN MES cuando a nosotros extranjería ya nos había hecho requerimiento y ahora nos acaba de llegar la negación por culpa de ustedes y de un informe mal realizado, porque no hicieron el informe social con dependencia económica, sino que hicieron un informe social normal en donde no tuvieron en cuenta los múltiples correos, ni las llamadas que realice aclarando este tema, que era con dependencia económica, hasta con el departamento legal me comuniqué y hable para preguntar sobre ese informe y lo que se requería y ahora esta negación tienen consecuencias muy graves para mi familia, ha sido una espera de casi 5 meses para nada, ahora quien nos responde por su mal trabajo? (...)*

**63**

Los servicios técnicos del área respondieron puntual y cabalmente:

7.

<https://www.inclusion.gob.es/documents/410169/2260168/62.+Tarjeta+de+residencia+de+familiar+de+ciudadano+de+la+Uni%C3%B3n+Europea.pdf/f1213b66-5a19-f952-65341d1bc3bf993f?t=1748364556556>

8.

[https://administracion.gob.es/pag\\_Home/Tu-espacio-europeo/derechos-obligaciones/ciudadanos/residencia/obtencion-residencia/inscribirte-residente.html#-5eb1c05482d](https://administracion.gob.es/pag_Home/Tu-espacio-europeo/derechos-obligaciones/ciudadanos/residencia/obtencion-residencia/inscribirte-residente.html#-5eb1c05482d)

1. *“Que desde la oficina técnica correspondiente y EN RELACIÓN AL MENOR DE EDAD EN AQUEL MOMENTO SE EMITIÓ INFORME TÉCNICO DE ARRAIGO, CON CARÁCTER FAVORABLE al hacer constar la existencia de medios económicos suficientes por dependencia económica de sus progenitores”.* Acompañando dicha afirmación del preceptivo informe.
2. *“Que SE HAN CUMPLIDO TODAS LAS PRESCRIPCIONES LEGALES excepto la del plazo de emisión, por imposibilidad material debido a la ACUMULACIÓN DE TAREAS DE ESTA OFICINA”.*
3. *“Que ello no obstante la regulación legal para la emisión de los informes de arraigo otorga efectivamente un plazo de 30 días desde la solicitud, SIN QUE EN NINGÚN CASO EL INFORME SE CONVIERTA EN MEDIO ÚNICO PROBATORIO Y/O DE CARÁCTER PRECEPTIVO, al establecer dicho marco legal la posibilidad de justificar el arraigo por cualquier medio de prueba admitido en Derecho”.*

-Otro caso similar: *“(…) El motivo de mi queja es la NEGLIGENCIA EN LA REVISIÓN DE MI SOLICITUD DE RESIDENCIA Y TRABAJO POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES con número de expediente: (nº) radicado el (fecha) en las oficinas de extranjería en Granada”.*

Lógicamente su queja debía dirigirla al ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migración y, caso de no ser atendida ni respondida, al defensor del pueblo español.

64

También hubo reclamantes que apuntaron a presunta venta ilegal de citas con Extranjería:

*“(…) Necesito una simple cita para la jefatura de policía en calle de la Palmita (Servicio Carta Invitación). Una señora me dio un teléfono para encontrar cita después de decir que por la página web es imposible y qué sorpresa, de ese número me mandaron a un 800 y como no los tenía habilitados tuve que habilitarlos. 30 euros de charla con un hombre que hablaba más árabe que español y la canallada se veía cada vez más clara ... me envía a mi email una cita para subdelegación de gobierno gran vía 50, después de haberme hecho repetir carta de invitación calle palmitas lentamente. Es vergonzoso es muy vergonzoso. En mi cita de la subdelegación les expliqué cuánto me había costado la cita y de qué forma ... y me dieron la razón de que no huele muy bien (...) No tengo forma legal de conseguir cita con la oficina de extranjería para solicitud de carta de invitación para un amigo al que he invitado para el verano. SÉ QUE LAS CITAS SE VENDEN PERO ME QUEJO PORQUE ESO ESTÁ MAL (...) HAY ABOGADOS QUE VENDEN LA CITA A 50€ (...); HAY UN LOCUTORIO QUE LAS VENDE A 200€; amigos las consiguen todos los días ... los más guapos saben lo del abogado y los más desafortunados lo del locutorio. Y los que queremos no participar en eso ... DESDE EL AÑO PASADO ENTRANDO EN LA WEB QUE SIEMPRE DICE .... QUE EN BREVE HABRÁ CITAS DISPONIBLES (...) NO HAY CITAS, QUE NO SE MIENTA AL CIUDADANO DICIENDO QUE EN BREVE... que se controlen estas cosas. Solicito que se me ofrezca una vía legal para pedir esa cita que me urge (...)”*



Indicamos cómo y a dónde dirigir su denuncia y plantear su reclamación: comisaría de Policía, Subdelegación del Gobierno en Granada y Defensor del Pueblo Español. Es decir, en todos los casos relacionados con la materia, el defensor explica que Extranjería es una materia de competencia estatal y cómo debe remitir su reclamación al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Les facilitamos asimismo contacto con la Subdelegación del Gobierno en Granada y le informamos que el defensor de la ciudadanía, MANUEL MARTÍN LLEVA AÑOS SOLICITANDO QUE SE AGILICE EL SISTEMA DADA LA DIFICULTAD DE CONSEGUIR CITA PREVIA y dada la necesidad que las personas tienen de obtener respuesta a sus situaciones.

### 2.1.5. Acceso a bienes básicos y suministros

Se registraron también el pasado 2025 reclamaciones relacionadas con cortes intermitentes o prolongados de agua, unas quejas que, en coordinación con la empresa municipal y la colaboración de los centros municipales de servicios sociales, se suelen resolver con prontitud. En cuanto al suministro eléctrico, se trata por sí solo en el epígrafe dedicado a Cortes de Luz en el distrito Norte.

Veamos ejemplos:

Usuario que pide colaboración a la oficina del defensor para “conocer las causas de la INTERRUPCIÓN DEL SUMINISTRO DE AGUA”; una petición que requiere se realice por escrito a su dirección de correo electrónico dado que -según nos asegura telefónicamente- “no logra recordar los datos que le facilitamos debido a una enfermedad que le afecta a la memoria”.

Tras respuesta de Emasagra lo pusimos en conocimiento del interesado:

*“1.-Se ha procedido al corte de agua tras un total de 8 AVISOS COMUNICADOS AL DOMICILIO. Es decir, se le han remitido un total de 8 comunicaciones por carta indicándole que se iba a proceder a la suspensión (...).”*

*2.-El motivo de la INTERRUPCIÓN DEL SUMINISTRO ES UNA DEUDA IMPAGADA (importe y periodo)*

*3.-PARA QUE SE PROCEDA AL RESTABLECIMIENTO DEL SUMINISTRO, ALGO QUE ES VOLUNTAD DE EMASAGRA, ES PRECISO QUE JUNTO A ESTE IMPORTE, ABONE TAMBIÉN EL VALOR DE LA RECONEXIÓN, que asciende a (importe).*

*4.-Dado que los recibos no están domiciliados, PUEDE LLAMAR AL 900242220 Y FACILITARLES SU NÚMERO DE CONTRATO (Nº) para que puedan cobrarle dichos importes con tarjeta. Reiteramos la voluntad de la empresa para restituir el suministro a la mayor*



*brevedad, así como la voluntad de la oficina del defensor para colaborar en el logro de este objetivo (...)*

En el mismo sentido, la asociación pro derechos humanos de Andalucía (APDHA) en Granada dirigió a la oficina una solicitud de mediación urgente ante corte de suministro de agua a familia en situación de vulnerabilidad, una petición cursada con la autorización y documentación acreditativa de la familia en cuestión. Fue en el primer cuatrimestre del año y en su escrito de amparo recordaban que la situación podía vulnerar lo establecido en el Real Decreto-ley 1/2025, de 28 de enero que garantiza el acceso al suministro básico de agua y energía a personas en situación de vulnerabilidad. E instaban a “actuar con la mayor celeridad posible, garantizando el restablecimiento inmediato”

Tras contactar con la empresa, Emasagra nos explica que el titular del inmueble ha fallecido; que existen deudas pendientes —que se podían pagar sin problema mediante un plan o fraccionamiento—; que desde el centro



67

municipal de servicios sociales se había solicitado una ayuda económica para que esta familia pudiera asumir esa deuda. Es decir, tanto la empresa como servicios sociales llevaban días en contacto y con la voluntad de restablecer el suministro a la mayor brevedad y fijar el plan de pagos. Pero era preciso que se lograra la documentación que acreditara la disponibilidad del inmueble.

La trabajadora social había intentado contactar en repetidas ocasiones con la interesada para el contrato y el documento de compromiso de pago de la deuda (la parte de deuda que quedaría pendiente tras aplicarse la ayuda económica del Ayuntamiento). Con esta gestión, la empresa podría restablecer el suministro dado que estaba probado que se trataba de familia en exclusión; dado que estaban inscritos en el padrón en el citado domicilio además de un documento que mostraba la intención de la usuaria de poner el suministro a su nombre y un plan de pagos.

Tras diversas gestiones de todas las partes se logró restablecer el suministro. Se trata de casos complejos en los que pesa el factor humano y, a pesar de las dificultades y de la complejidad se procura celeridad y la mayor voluntad de resolución.

Para finalizar este apartado, comentar también que la oficina se hace eco de algunas quejas por recibos elevados ligados a consumos no detectados<sup>9</sup> (es decir, por ejemplo una fuga interior que pasa desapercibida para el afectado, puede acabar reflejada en el recibo).

Al respecto, el defensor del pueblo español advirtió el pasado ejercicio de la “*gran disparidad en la instalación de contadores de telectura en las capitales andaluzas*”, una situación que según comunicó, alcanza, por ejemplo al 3% en el caso de Granada y al 15% en Huelva.

### 2.1.6. Propuestas de acción:

Hay un concepto recurrente cuando las administraciones analizan la atención a necesidades sociales crecientes: “*NO HAY RECURSOS PARA ATENDER TODA LA DEMANDA*”. Y ciertamente, diversos factores hacen real esta afirmación, desde el aumento de población al envejecimiento de esta, la insuficiencia de ingresos públicos imposibilita atender las numerosas y diversas demandas sociales.

Esta cuestión constituye un dilema estructural sin lugar a dudas, pero no se ha de perder de vista la importancia del criterio, la voluntad y las decisiones humanas para identificar las demandas sociales más urgentes, prioritarias o con mayor impacto, destinando mayores esfuerzos y recursos a ellas.

Otra frase que igualmente debiera resultar recurrente al referirnos a los recursos públicos dedicados a atender necesidades sociales es “*NO HABLEMOS DE GASTO, HABLEMOS DE INVERSIÓN*” o lo que es lo mismo, AJUSTEMOS ESA DEMANDA SOCIAL CRECIENTE CREANDO RESPUESTAS DEL LADO DE LA OFERTA LABORAL, ES DECIR, GENERANDO EMPLEO EN ESTE SECTOR DE PROFESIONALES QUE ATIENDEN A MAYORES, A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN, educadores, psicólogos, sanitarios, trabajadores sociales y un largo etcétera. Es decir, convertir la necesidad creciente en un motor de empleo cualificado, profesionalizando más y estructurando mejor el SECTOR DE LA ECONOMÍA DEL CUIDADO Y LA INTERVENCIÓN SOCIAL.

Todo ello podría traducirse en PROPONER RATIOS MÁS ELEVADOS DE PROFESIONALES EN CENTROS SOCIALES, instando a las empresas adjudicatarias de estos servicios a ampliar sus plantillas; otorgando mayor peso a la salud mental como prioridad, creando plazas especializadas en el sistema público; mejorando las condiciones laborales; etcétera

9.

<https://www.andaluciainformacion.es/articulo/andalucia/defensor-pone-foco-desigual-implantacion-contadores-telectura-capitales/202512261022583187402.html>



Aspirar a unos servicios sociales de calidad, transformadores y eficientes pasa por incorporar progresivamente mejoras en distintas materias.

Y pasa también por una apuesta en innovación y transformación digital de los procesos para reducir tiempos de espera y trámites, que han de ser más accesibles para agilizar el acceso.

Los servicios sociales abogan por UNA ATENCIÓN CADA VEZ MÁS PERSONALIZADA QUE INVOLUCRE A LOS USUARIOS EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN A SUS VIDAS e impulsen espacios de trabajo compartidos donde se definan objetivos y necesidades de cada persona.

Esto también pasa por LA FORMACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL Y EL TRABAJO EN RED CON OTRAS ORGANIZACIONES y entidades del sector para ampliar el impacto. Se trata de seguir reforzando la cooperación entre administraciones y agentes sociales para mejorar la atención integral.

## 2.2. Otros problemas sociales

Las principales quejas y motivos de consulta que llegan a los Servicios Sociales se centran en la dificultad para acceder a las prestaciones básicas señaladas en el apartado anterior, la precariedad económica y la lentitud de las administraciones, a veces causada por la saturación del sistema, a veces por la necesidad de más personal o por ambos factores.

Una de las quejas más recurrentes tiene que ver con la Dependencia. La ciudadanía reporta demoras excesivas tanto en la valoración del grado de dependencia como en la asignación de los recursos (ayuda a domicilio, residencias, prestaciones económicas, etcétera). También hay reclamaciones por la insuficiencia de ayudas y por la saturación y dificultad de lograr toda la atención y el tiempo que los usuarios consideran necesario; es decir conseguir citas presenciales con más frecuencia o de mas duración. Hay quien considera que faltan soluciones más personalizadas y que necesitan más ayuda para su vida diaria.

Se reflejan seguidamente algunas de las principales peticiones ordenadas en grandes apartados comenzando por la aplicación de la ley de dependencia.

### 2.2.1. Dependencia y discapacidad

Las principales quejas ciudadanas en materia de dependencia tienen que ver con los retrasos; la complejidad burocrática (o falta de información o trato dispensado) aunque también hay quien considera que la valoración ha sido insuficiente, que la revisión del grado tarda demasiado o que las prestaciones resultan escasas.

Veamos algunos ejemplos:

*“(...) quisiera pedir CITA PARA EL CENTRO DE VALORACIÓN DE GRANADA, presenté por registro la documentación y no me han dicho nada, he llamado en reiteradas ocasiones y no hay manera de que cojan el teléfono y he mandado varios correos electrónicos al centro de valoración de granada sin obtener ninguna respuesta. Me gustaría saber cómo va el proceso (...)”* Seguidamente relata a detalle todas sus limitaciones, deterioro y enfermedades físicas y continúa: *“(...) Quisiera saber cuáles son las bases o requisitos para priorizar mis problemas y los de tantos minusválidos. Si queremos tanta inclusión social y que desarrollemos una vida plena no sé si será cuando fallezcamos (...)”*

El usuario muestra comprensión hacia los restantes casos de personas dependientes: *“ENTIENDO QUE TIENE QUE HABER MÁS CASOS COMO EL MÍO Y SEGURO QUE PEORES. CREO QUE LA ADMINISTRACIÓN TENDRÍA QUE TENER EN CUENTA NUESTRAS NECESIDADES Y DEDICAR MÁS RECURSOS de índole que sea por lo menos para reducir las listas de espera. Yo llevo casi un año y no lo entiendo (...)”*

Reclamación relacionada con EL TRATO DISPENSADO POR UNA TRABAJADORA SOCIAL Según refiere la reclamante no se le admitió documentación entregada personalmente en el centro municipal por tener que presentarlo en el registro municipal, lo cual, según la reclamante, acarreó un RETRASO DE DOS MESES EN UNA NUEVA VALORACIÓN DE LA LEY DE DEPENDENCIA.

70

En su escrito se mostraba muy molesta por la forma en que se sintió tratada y solicitaba que otro trabajador se ocupara del citado expediente porque quien le atendió *“cuestiona lo que yo le estoy diciendo con prepotencia y como si yo fuera tonta o no supiera lo que hago (...)”*

Otro caso similar: *“(...) Que ante el agravamiento del estado de salud de mi madre he solicitado cita con los servicios sociales comunitarios para TRAMITAR LA REVISIÓN DEL GRADO DE DEPENDENCIA (...)”*

Tras relatar la situación de la unidad familiar protesta porque la cita en los servicios sociales para la evaluación le resulta demasiado lejana en el tiempo. *“Si la trabajadora social asignada no puede atender la demanda de ayuda con más antelación, ruego nos reasignen otra profesional. Porque la situación es extrema y el desamparo por el servicio municipal es total”.*

Se habló con los servicios sociales municipales y con la hija de la reclamante, pero es justo matizar que no pesan tanto los tiempos del Ayuntamiento en el inicio del procedimiento sino los tiempos de la Junta de Andalucía en la tramitación propiamente dicha. Los servicios municipales son los encargados de la recepción de la solicitud inicial con la elaboración de los informes que sean necesarios así como de asesorar a la ciudadanía sobre el procedimiento



(también, de la ayuda a domicilio una vez concedida esta prestación), pero ES LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA LA RESPONSABLE DE LA VALORACIÓN DEL GRADO, DEL DENOMINADO PIA Y DE LA RESOLUCIÓN DE QUÉ PRESTACIONES SE CONCEDEN EN CADA CASO.

También se dirigen al Ayuntamiento de Granada algunos vecinos de municipios cercanos con idénticas quejas: *“Reclamo el RETRASO EN LA LEY DE DEPENDENCIA, ya que se realizó un cambio de PLA<sup>10</sup>, para obtener la prestación por cuidados del dependiente en la fecha 15 de abril de 2023, y no obtenemos con fecha 14 de enero de 2025 ninguna respuesta. Solicito sea tenida en cuenta esta reclamación para poder adelantar las resoluciones de nuestras personas dependientes (...)”*

Como se puede comprobar por los testimonios aportados, en materia de dependencia, año tras años siempre son similares las quejas y peticiones ciudadanas.

En cuanto a los datos oficiales, el Ministerio aplica criterios homogéneos para toda España fijados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD). Así, sólo se considera lista de espera oficial a quien cumple tres condiciones: tiene grado de dependencia reconocido (I, II o III); tiene derecho a prestación; y han pasado más de 6 meses desde la solicitud sin recibir prestación efectiva. Si una persona está siendo valorada o aún no tiene grado, no cuenta para la lista de espera del Ministerio. En cuanto al tiempo de espera se calcula desde la fecha de solicitud inicial hasta el inicio real de la prestación o servicio y se expresa como media de días acumulados. Por tanto, el Ministerio no para el contador cuando se reconoce el grado, sino cuando la persona recibe la ayuda.

La Junta de Andalucía, por su parte, usa criterios más amplios y así, incluye personas sin valorar; personas en proceso de valoración; personas con grado reconocido pero sin prestación y personas con prestación asignada pero aún no iniciada. En cuanto al tiempo de espera, computa desde la apertura del expediente hasta la resolución de grado o del PIA (Programa Individual de Atención)

Tomando en consideración estas diferencias los datos más recientes disponibles en 2025 sobre la aplicación de la Ley de Dependencia en España se basan en informes del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y datos de la Junta de Andalucía (datos hasta finales de 2025):

---

10.

PIA: Plan Individualizado de Atención, documento personalizado que determina los servicios o prestaciones concretas a las que tiene derecho una persona tras el reconocimiento de un grado de dependencia

-Datos Ministerio de Derechos Sociales / IMSERSO

- Personas en lista de espera y tiempo medio de espera a 30 de junio de 2025:
  - Lista de espera total en España: 180.794 personas que llevan más de 6 meses esperando sin recibir prestación alguna (criterio del Ministerio).
  - 2.239.149 personas con expediente abierto en todo el Sistema
  - 1.565.838 personas atendidas con prestación reconocida o en ejecución (a junio 2025).

-Datos aportados por la Junta de Andalucía (al cierre de 2025)

- Tiempo de espera medio: 496 días para acceder al sistema de la dependencia.
- Beneficiarios en Andalucía: 338.932 personas atendidas con prestación reconocida.

Andalucía sigue por encima del plazo legal de 180 días, aunque haya disminuido en más de cien días la espera en un año. Pero es el sistema más grande de España, con mayor volumen de expedientes, más prestaciones concedidas y mayor presión estructural.

72

Además, los datos podrían diferir porque el Ministerio cuenta según criterios del SAAD solo personas en lista de espera penalizadas tras 6 meses sin prestación, mientras que la Junta reporta un tiempo medio desde la apertura hasta resolución final (valoración + prestación).

En cuanto a Granada, a principios de enero de este año 2026, la delegada de Inclusión de la Junta de Andalucía en Granada, Matilde Ortiz, reconocía el retraso en el CVO o Centro de Valoración de la Dependencia: “*actualmente se está citando a interesados que presentaron su solicitud en noviembre de 2022, salvo casos susceptibles de priorización*”<sup>11</sup>, es decir, menores vulnerables o enfermos de cáncer; personas con enfermedades neurodegenerativas con mal pronóstico como la ELA; personas derivadas de accidentes con deficiencias irreversibles, etcétera. Acompañaba la crónica del diario un artículo de la presidenta del CERMI que abundaba en un trámite “*esencial para miles de personas*” con listas de espera que, en el caso de Granada “*superan los dos años y medio en algunos supuestos*”.

11.

<https://www.ideal.es/granada/junta-admite-discapacitados-esperando-atendidos-2022-20260121002623-nt.html>



En este apartado son de valorar las mejoras introducidas en la ley de dependencia en Andalucía, que se enfocaron en agilizar trámites mediante una ventanilla única y una sola visita domiciliaria para valorar y asignar PIA (Programa Individual de Atención); se orientaron a digitalizar e la gestión —nuevo sistema para evitar duplicidades; a conceder una mayor financiación para plazas (subida del 4,5% en 2025); a ampliar el contenido de la ayuda a domicilio —que empieza a contemplar apoyos para gestiones esenciales—. También son avances importantes el sistema de préstamo de ayudas técnicas (sillas de ruedas, grúas, camas articuladas) y, sobre todo, del lado económico, el aumento de las cuantías máximas para prestaciones.

En cualquier caso y a pesar de los intentos, los avances y los planes en marcha, EN MATERIA DE DEPENDENCIA QUEDA UN LARGO CAMINO QUE RECORRER.

Los datos de retrasos en prestaciones de la ley de dependencia NO SON CIFRAS FRÍAS, SON PERSONAS CON NECESIDADES QUE AGUARDAN EL RECONOCIMIENTO DE UNA PRESTACIÓN O UN SERVICIO QUE LES CORRESPONDE

Del lado de LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, a más de atender peticiones de usuarios, el pasado ejercicio 2025 el defensor de la ciudadanía se reunió con representantes de algunas asociaciones granadinas

Por una parte, en febrero, la presidenta de `ASPACE´ pedía al defensor que acudiera a manifestación convocada en la sede de Fegradi para apoyar la petición a la Junta de Andalucía de una financiación justa para entidades que trabajan con personas con discapacidad con un texto consensuado que se reproduce parcialmente:

*“En Andalucía, más de 550.000 personas con discapacidad dependen de los servicios que ofrecemos. Servicios de apoyo, atención y rehabilitación que no solo mejoran su calidad de vida, sino que también garantizan sus derechos fundamentales a la inclusión y a una vida digna. Sin embargo, estos servicios están bajo amenaza debido a la falta de una financiación adecuada y sostenible.*

*Exigimos:*

*AL GOBIERNO le instamos a que se elabore y apruebe un Pacto de Estado para la viabilidad del sistema de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía personal y Atención a personas en situación de dependencia, que pasa por asegurar que todas las personas tengan los mismos derechos en los distintos territorios. Por ello hay que incrementar la financiación del nivel mínimo de protección, que es abonado íntegramente por la Administración general del Estado (AGE), en función del número de personas en situación de dependencia que se encuentren recibiendo una prestación efectiva; y así alcanzar progresivamente el 50% de financiación de cada administración.*

*A LA JUNTA DE ANDALUCÍA: un nuevo modelo de financiación que financie los servicios públicos que se nos encomienda por falta de medios propios para prestarlos. Un modelo que permita cubrir no solo los costes de funcionamiento, sino también los necesarios para ofrecer una atención de calidad, innovadora y ajustada a las necesidades de cada persona.*

*Reivindicamos:*

*Una financiación que cubra los costes reales. No estamos pidiendo lujos ni privilegios. Exigimos lo necesario para operar de manera sostenible y justa.”*

Junto al apoyo a las reivindicaciones citadas, también el pasado ejercicio Manuel Martín mantuvo reuniones con dos asociaciones del sector: ‘INCLÚYEME’, enfocada en la integración y apoyo a personas con discapacidad intelectual y sus familias; y con ‘PANIDE’, centrada en programas de afrontamiento, aceptación, cuidado y rehabilitación de personas con discapacidad intelectual y sus familias.

Durante el encuentro, transmitieron algunas de las PROBLEMÁTICAS REALES A QUE SE ENFRENTAN LOS CENTROS DEDICADOS A LA ATENCIÓN A ESTAS PERSONAS “PROBLEMAS ESTRUCTURALES Y ARRASTRADOS QUE AMENAZAN LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS”.

**74**

En este sentido y, como en todos los casos, se refirieron en primer lugar a LAS APORTACIONES DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, “*que no aumentan a pesar de que las necesidades y demandas aumenten*”. Es decir, la financiación actual no cubre el coste real de la atención que estas personas precisan; no se ha adaptado al aumento real de costes operativos ni a la inflación.

En segundo lugar advirtieron nuevamente del DÉFICIT DE PLAZAS PÚBLICAS dado que existe una alta demanda de servicios de atención residencial que no llega a cubrirse con la oferta existente, por lo que hay listas de espera.

Una tercera cuestión en la que hicieron hincapié fue que, ante la falta de recursos, los programas fundamentales para las personas acogidas en estos centros ven RECORTADAS SUS ACTIVIDADES Y PROYECTOS

Y reclamaron LA PUESTA A DISPOSICIÓN DE MÁS VIVIENDAS ADAPTADAS, dado que la independencia de personas con discapacidad intelectual pasa por esos recursos; al igual que la progresiva transformación de residencias en hogares requiere de un modelo de atención más personalizada que igualmente depende de unas inversiones que no llegan.

En **Anexo 3** de esta memoria se reproduce un escrito remitido por la asociación ‘Inclúyeme’ con peticiones y propuestas en materia de personas con discapacidad psíquica para las administraciones.



Las propuestas de las representantes de sendas asociaciones fueron en la línea de las conclusiones del VII Congreso Internacional Universidad y Discapacidad de fundación ONCE, que se celebró en Granada en noviembre bajo el lema *Tendencias y desafíos para una sociedad inclusiva*. Durante su intervención, el que fuera ministro de Universidades, Joan Subirats recordó que “*cuanto más atendamos a la diferencia y a la inclusión, más beneficio para todos*”; abogó por “*espacios que faciliten la construcción de comunidad, generen vínculos y faciliten nuevas dinámicas*” y defendió que “*la sociedad tiene la obligación de cuidar de sus miembros*”.

Estas ideas, compartidas por instituciones y ciudadanía, no pueden ni deben quedar en palabras, certeras palabras que no siempre se traducen en avances.

Por último, en este apartado también Manuel Martín se reunió con representantes del COMITÉ DE FAMILIAS DEL CENTRO DE ATENCIÓN TEMPRANA (CAIT) SAN RAFAEL que comenzaron explicando que “*no es sólo un recurso asistencial; es un centro de referencia en atención temprana que atiende a menores con necesidades especiales y a sus familias*”

Las asistentes al encuentro, cuatro madres de menores atendidos por dicho centro —que representan a un colectivo de 350 padres y madres— explicaron su problemática: el nuevo modelo de gestión de la consejería de Salud de la Junta de Andalucía pretende una redistribución de las plazas concertadas por lotes geográficos. Es decir, la licitación se organizará por lotes para repartir la atención en diferentes zonas de la capital y la provincia. Según los pliegos, el centro de San Rafael pasaría de tener 5 lotes a tener 4 lotes, lo que conlleva que muchos niños que actualmente reciben tratamiento en este centro serían derivados a otros centros de la provincia —los que salieran adjudicatarios de esos nuevos lotes—. Es decir, podrían ser reubicados.

Piden asimismo la reducción real de las listas de espera: “*que el foco institucional se ponga en lo verdaderamente urgente: menores pendientes de diagnóstico y menores esperando inicio de tratamiento. La solución no puede ser redistribuir sesiones ya asignadas a niños que están siendo atendidos correctamente. La solución es ampliar recursos donde faltan*”.

Consideran que reducir lotes a un centro que cumple requisitos técnicos y sanitarios, que supera estándares de calidad y que tiene resultados consolidados “*no es una reorganización administrativa, es un impacto directo en menores vulnerables*”

Durante el encuentro mostraron gran preocupación y mucha urgencia en actuar porque “*la fecha fin del concierto actual es el 31 de marzo*”.

Piden al defensor mediación para la permanencia del CAIT San Rafael “*tal como está ahora*”.

“Nos parece bien que *AMPLÍEN* con nuevos lotes para los municipios del área metropolitana pero no nos parece bien que, para ello, repartan los cinco lotes que hay funcionando en San Rafael”. Es decir, no comparten un modelo que redistribuye recursos quitándolos a centros ya consolidados: “no se puede ampliar recortando a los niños que ya están siendo atendidos”

En contra de la pretendida distribución ADUCEN EN PRIMER LUGAR RAZONES DE TIPO TERAPÉUTICO y refieren que EL VÍNCULO CON SUS TERAPEUTAS LES PERMITE AVANZAR. “Sin el vínculo retroceden, no se trata de un elemento secundario o emocional, sino de una herramienta clínica”. Apelan a la calidad de un centro que es referencia en la comunidad autónoma (“Hay 250 niños en lista de espera para entrar”)

Lamentan no encontrar a NADIE QUE OFREZCA UNA RESPUESTA OFICIAL O CABAL A SUS DUDAS, CONSULTAS Y PETICIONES. Nadie que les aclare los criterios técnicos y sociales seguidos para la elaboración del pliego de contratación; nadie que les explique las consecuencias exactas que tendrá sobre el número de plazas; nadie que les explique las repercusiones que tendrán en la continuidad de las terapias. “Y los plazos avanzan (...)”

76

Refieren haber acudido al delegado de Salud, Indalecio Sánchez Montesinos, que les atendió pero sin ofrecer respuestas ni datos; al presidente del Parlamento Andaluz, Jesús Aguirre, a la alcaldesa y portavoces del Ayuntamiento de Granada —“SABEMOS QUE NO TIENEN COMPETENCIAS PERO SON LOS MÁXIMOS REPRESENTANTES DE LOS VECINOS DE NUESTRA CIUDAD”—. También remitieron escritos al defensor del pueblo andaluz y a las consejerías de Sanidad y de Humanización, entre otros.

MANIFIESTAN SATISFACCIÓN POR LA APROBACIÓN DE UNA DECLARACIÓN INSTITUCIONAL UNÁNIME del pleno municipal del Ayuntamiento de Granada (**en Anexo 4 de este Informe de Gestión**) pero “si no se actúa, la declaración quedará en nada, porque las adjudicaciones de los lotes para prestar este servicio siguen adelante”

Temen que la situación de incertidumbre afecte a los profesionales que prestan sus servicios en San Rafael, psicólogos, pedagogos o logopedas que pueden ver peligrar sus puestos de trabajo

Uno de los puntos centrales de su mensaje fue que, si bien los procesos de contratación pueden haber sido correctos “creemos que EL CRITERIO ADMINISTRATIVO NO PUEDE IMPONERSE O PREVALECER FRENTE AL DERECHO DEL MENOR; la normativa andaluza de Atención Temprana recoge principios como la personalización, el arraigo en el entorno y la continuidad del proceso terapéutico. Una reubicación sin criterios individualizados podría vulnerar (no sólo estos principios) sino sobre todo, el interés superior del menor. Los conciertos pueden ser administrativos, pero aquí están en juego menores”



Cuentan con 10.300 firmas de apoyo y, ante todo piden:

- que no se someta a cambios a los niños que ya reciben atención en San Rafael, es decir, mantener los lotes actuales
- que se reduzca la lista de espera (250 niños en lista de espera para entrar)
- que se amplíe la atención temprana más allá de los 6 años: *“se quedan sin tratamiento asistencial y en verdad están en un proceso de rehabilitación que no ha terminado”*
- que la Junta ofrezca respuestas a los padres con rapidez dado lo ajustado de los plazos (no saben ni siquiera cómo será el proceso de reubicación)
- que se abran nuevos centros en el área metropolitana, otras entidades liciten y por supuesto, se amplíe la red asistencial. *“Lo que defendemos es que el crecimiento del sistema no se haga a costa de romper procesos terapéuticos ya consolidados”*.
- que se cree un espacio formal de participación real de las familias portavoces antes de redactar nuevos pliegos; de aprobar modificaciones estructurales o de aplicar redistribuciones de sesiones. *“Las leyes y contratos no pueden diseñarse únicamente desde el despacho; la realidad del día a día de nuestros hijos no se mide en expedientes, se vive en pasillos, en adaptaciones, en retrocesos y en avances muy frágiles. Necesitamos que quienes toman decisiones escuchen a quienes sostienen el proceso terapéutico en casa cada día”*.
- que se proteja el vínculo terapéutico: *“Solicitamos que se tenga en cuenta, con respaldo técnico y científico, el impacto que puede generar la ruptura del vínculo terapéutico en menores con necesidades de atención temprana. El cambio forzado de terapia y entorno puede implicar retrocesos en lenguaje, desregulación emocional, pérdida de avances consolidados y/o aumento de ansiedad y conductas regresivas”*.

77

Concluyen afirmando que *“como familias portavoces, asumimos nuestra responsabilidad de trasladar la realidad que vivimos. Con respeto institucional, pero con firmeza”*

Manuel Martín se comprometió a hablarlo con el defensor andaluz, Jesús Maeztu; con el portavoz del gobierno municipal, Jorge Saavedra y con representantes de otras asociaciones granadinas del ámbito social para apoyo mutuo

### 2.2.2. Servicio de ayuda a domicilio

En materia de Ayuda a Domicilio, se podrían establecer tres bloques de reclamaciones habituales que llegaron a la oficina en 2025: las que afectan a los trabajadores que desarrollan esta tarea; las que tienen que ver con la gestión del servicio, y las que señalan los familiares de los usuarios del SAD:

**78**

En el primer bloque hay que incluir cierta inestabilidad de los empleados; a lo que, en algunos casos se suman la fatiga física por la exposición a los cuidados y la carga mental y emocional que estos acarrearán.

Del lado de la gestión del servicio, no siempre existe correspondencia entre el tiempo pautado para las tareas asignadas y las necesidades reales de las personas atendidas. Tampoco algunas exigencias de familiares, están contempladas dentro de las prestaciones asignadas a un determinado usuario (es decir, si por ejemplo se ha pautado ayuda para la higiene y aseo corporal, la familia no puede pedir al trabajador que se dedique a cocinar o a hacer la compra).

Por su parte, en la mayoría de reclamaciones, los propios usuarios y/o sus familiares se quejan de incumplimiento de horarios, de cambios continuos de auxiliares, de negativa a prestar determinados servicios.

Todo ello evidencia la necesidad de una atención de más tiempo o duración para cada usuario así como más recursos humanos dado que aumentan los casos.

Se apuntan algunas reclamaciones recibidas el pasado ejercicio:

*-“(...) Pedimos a través de nuestra trabajadora social de (distrito) la REACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (ya que ha estado ingresada en una residencia pero ya he vuelto a casa) pues la empresa nos indica el primer día lunes que no mandan a nadie porque no tiene solicitado la reactivación del servicio. El martes envían a una auxiliar*



*a las 7 cuando el servicio es a las 5. Ayer miércoles no enviaron a nadie, a pesar de haberme reconfirmado por la mañana que iría una auxiliar a las 5 y hoy jueves nos encontramos a la expectativa de si van a hacer su trabajo y enviar a alguien. Estamos hablando de personas altamente vulnerables a las que no se les está dando un trato digno y no comprendo cómo el Ayuntamiento de Granada después de conocer la pésima gestión sigue contratando a esta empresa (...)*

En el informe recibido, Arquisocial adujo que el cambio horario se había establecido “*de forma excepcional únicamente para ese día*” pero que volvía a su horario anterior y sobre la no-asistencia sin aviso previo de la profesional, manifestaron que “*se procedió de inmediato a reorganizar el servicio y adjudicar de forma permanente a una nueva profesional*”.

Petición de un usuario que desea MANTENER EL HORARIO ESTABLECIDO DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

*“Soy un gran dependiente que disfruta de (nº) horas de atención domiciliaria; la mayoría de ellas las dedico a pasear por salir de mi casa. De lunes a viernes, por charlar y ver a otras personas. Durante muchos años se han ido acomodando las horas de paseo, de modo que en verano tenía atención hasta las 21 horas y en verano comenzaba a las 16:30 hs para coger algún rayo de sol. SI ME OBLIGAN A UN MISMO HORARIO EN VERANO Y EN INVIERNO; ME OBLIGAN A RENUNCIAR AL CONTACTO CON EL EXTERIOR, A LAS CHARLAS CON LOS AMIGOS EN VERANO Y AL SOL, TAN NECESARIO EN INVIERNO. Estos paseitos me dan fuerza para seguir viviendo “.*

79

En este caso no se pudo atender la reclamación: “*el servicio tiene que mantener una estabilidad horaria salvo en casos suficientemente motivados que requieran de un cambio en la prestación de forma permanente y no por criterios de estacionalidad*”, si bien la empresa concesionaria quiso explicar las razones al usuario personalmente en visita domiciliaria. Le pidieron disculpas por no poder atender su demanda y se reiteró la decisión que “*tiene como finalidad garantizar la estabilidad, la correcta planificación y la continuidad en la atención, tanto en beneficio del usuario como de la adecuada organización del personal*”

Seguimos con otros ejemplos.

Usuaría asegura que Arquisocial le ha comunicado que, “*por razones de organización*”, a partir del próximo lunes el HORARIO DE ENTRADA A TRABAJAR POR PARTE DE LA PERSONA DE AYUDA A DOMICILIO sería a las 10:30 hs y no a las 9:30 hs, tal como estaba previsto hasta ahora. La función de la trabajadora es asear a su marido, un señor mayor que, tras la noche necesita higiene personal. La reclamante, su esposa, manifiesta que ella está incapacitada y no puede hacerse cargo y apela “*a razones humanitarias, a la incomodidad del usuario y a la necesidad de evitarle escaras por estar mojado.*”

**80**

De nuevo, en la respuesta, la empresa explica que el horario de las 10:30 hs fue una necesidad puntual que se ajustó de inmediato para adaptarse a las necesidades del usuario. Y por su parte, la esposa del interesado reconoció que en la primera llamada del servicio no le quedó la clara la información y eso le había generado confusión y malestar.

Usuaría habitual de la oficina que en todas las ocasiones reitera una misma PETICIÓN DE AYUDA AL DEFENSOR PARA LOGRAR UNA RESIDENCIA DONDE PERMANECER INGRESADA. En sus llamadas y visitas muestra desesperación y relata su estado: que no controla bien la toma de medicación, que está yendo todos los días a urgencias, que cada vez se encuentra peor, que nadie le hace caso, que no le gusta cómo trabaja la auxiliar encomendada, etcétera, etcétera.

Igualmente en todas las ocasiones contactamos con su trabajadora social que nos confirma todo lo que se ha hecho y se sigue haciendo. Al parecer, el valorador de la dependencia ya estuvo en su domicilio pero *“SE ESTÁ A LA ESPERA DE LA RESOLUCIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA MANIFESTANDO QUÉ GRADO DE DEPENDENCIA TIENE Y, CUANDO LE ASIGNEN EL RECURSO SOLICITADO (UNA RESIDENCIA) LE LLAMARÁN”*. Sin duda el Ayuntamiento ha hecho todo lo que estaba a su alcance.

La usuaria tiene asignado el servicio de ayuda a domicilio de máxima intensidad pero toca seguir esperando a que la Junta resuelva y asigne. TOCA SEGUIR ESPERANDO dado que los recursos siguen siendo limitados.



*“(...) La empresa no aclara POR QUÉ LOS DOMINGOS NO PONE HORARIO FIJO PARA ASEAR A MI PADRE Y POR QUÉ EN DOMINGO ES UN AUXILIAR DIFERENTE que no sabe qué funciones tiene que hacer. Hasta hace poco teníamos un auxiliar fijo los festivos y fines de semana (...)”*

Según nos comunicara la empresa adjudicataria del servicio, problemas organizativos relacionados con los turnos de fin de semana ocasionaron que se enviara un auxiliar diferente cada domingo, si bien se solucionó para satisfacción del usuario, aunque pidieron un margen de tiempo para poder realizar el cambio sin que otros servicios pudieran verse perjudicados.

*“(...) En el 2022 me concedieron la INCAPACIDAD PERMANENTE TOTAL DEBIDO A UNA ENFERMEDAD NEURODEGENERATIVA que padezco por lo que solicité la valoración de discapacidad(...) A las semanas recibí la carta de valoración por parte del centro y ví que ME HABÍAN DADO UN PORCENTAJE INFERIOR A ESE 33% QUE YA ME CORRESPONDE AL TENER LA INCAPACIDAD PERMANENTE total. Interpuse una reclamación por disconformidad (dentro del plazo establecido) y habiendo pasado ya 11 meses de esa reclamación aún no he tenido respuesta. Intenté llamar y nadie atiende el teléfono, acudí personalmente al centro y el personal del mostrador no da información, envié correos electrónicos pero me rebotaron con el mensaje de que la administración ha bloqueado la opción de recepción de mensajes Por lo que me queda pedirle ayuda para ver si se puede agilizar el proceso (...)”*

81

En este caso, se le indicó cómo remitir formulario de reclamación al defensor del pueblo andaluz.

### 2.2.3. Barreras

Aunque existen múltiples barreras más allá de las físicas —sensoriales, cognitivas, sociales, etc—, a la oficina del defensor llegan sobre todo reclamaciones de personas con movilidad reducida que piden se eliminen barreras arquitectónicas concretas, como las que se apuntan a continuación:

Persona con movilidad reducida que se desplaza en scooter y muestra DIFICULTAD PARA MOVERSE ESPECIALMENTE POR LAS ZONAS DE ADOQUINES de “Palacio de Congresos, Tierno Galván y toda la ciudad” Desde la oficina se dio traslado de la petición sobre pavimento al consejo municipal de accesibilidad para que se procediera a su estudio y valoración. Nos informaron de que “Con el resultado de la mediación que desde el Consejo se produzca, se comunicará a este Defensor”

- “(...) el ayto de (municipio de la provincia) no responde a mi PETICIÓN DE INSTALACIÓN DE PLAZA DE APARCAMIENTO PARA PMR Y DEPENDIENTES en el entorno de mi vivienda (...)”

Se le facilitó contacto con servicios sociales de Diputación Provincial, así como con el defensor andaluz

-“(…) *En la calle ribera del Genil en la ACERA TAN ESTRECHA que tenemos, desde hace muchos años donde dejaban la prensa al kiosco, Es de hierro y de tanto tiempo esta oxidado y en muy mal estado. Aparte de lo que DIFICULTA CUANDO SE JUNTAN DOS CARROS YA SEA DE BEBES, ANDADORES O SILLAS DE RUEDAS, tenemos que bajarnos a la carretera, Podía poner solución a este problema?* “ El asunto se remitió a la sección de Ocupación de la Vía Pública y al cierre de esta memoria, permanecemos a la espera de respuesta.

#### 2.2.4. Servicios Sociales

Las principales quejas contra los servicios sociales municipales en 2025 tienen que ver ante todo con barreras administrativas. A veces los usuarios culpan a los trabajadores sociales de determinados retrasos en ayudas económicas o de la falta de recursos, cuando obviamente no son asuntos de su competencia.

En este apartado por tanto se señalan algunas reclamaciones recibidas el pasado año relacionadas sobre todo con dificultad para obtener citas, demoras prolongadas y retrasos en la tramitación de expedientes o procesos excesivamente complejos o desconocidos para ciudadanos en situación de vulnerabilidad. También a veces llegan quejas por la atención recibida.

Al respecto, los sindicatos y personal del Ayuntamiento consideran que una parte de los problemas del área tienen que ver con los RECURSOS ESCASOS DESTINADOS A SERVICIOS CON DEMANDA CRECIENTE.

Se aportan algunos casos recibidos el pasado ejercicio:

Usuaría que sostiene que NO ENTIENDE LAS RAZONES POR LAS QUE NO TIENE CONCEDIDO EL INGRESO MÍNIMO; que desea intentar acceder al Remisa; que quisiera tener acceso a alimentos y que le tramitaran el llamado ‘Código 40 para prioridad en el Empleo’<sup>12</sup>

12.

El **Código 40 REX (Riesgo de Exclusión Social)** en el Servicio Andaluz de Empleo (SAE) es un identificador que se activa a personas desempleadas que están en **situación de exclusión social**, incluyendo a personas con discapacidad, y les permite acceder a **servicios de orientación laboral específicos y bonificaciones** para la contratación por parte de empresas de inserción, facilitando su reinserción laboral y acceso a programas especiales de empleo



Al habla con la trabajadora social nos informa de que la usuaria conoce toda la realidad; nos transmite las veces que ha sido citada e informa de las distintas actuaciones.

Así, la resolución denegatoria del IMV responde a que, aunque esté separada, vive bajo el mismo techo de su expareja, por lo que LOS INGRESOS DE LA UNIDAD CONVIVENCIAL SUPERAN LOS INGRESOS MÁXIMOS ESTABLECIDOS para percibir la citada ayuda.

Respecto a la petición o solicitud de Remisa, igualmente se le explicó en su día que debía entregar a los servicios sociales dicha resolución denegatoria del IMV-2025 (“no la de 2024”) para que se pudiera tramitar la petición pero siguen “a la espera del documento solicitado”.

También tiene cobertura de alimentos, “desde el martes recibe bolsa semanal” y EN CUANTO AL CÓDIGO 40 REX PARA PRIORIDAD EN EL EMPLEO nos transmitieron que se le había dado por escrito el Protocolo de Orientación Laboral y se le había explicado que tenía que indicar a la orientadora laboral del SAE que solicitara la gestión (por sede electrónica) a servicios sociales del Ayuntamiento.

Dado que la reclamante conocía la respuesta a todas sus dudas y sabía perfectamente lo que estaba pendiente de entregar, los servicios sociales se mantuvieron a la espera de que hiciera las gestiones referidas y la oficina del defensor dio el expediente por finalizado.

Como se ha apuntado, para un sector de los trabajadores, gran parte de los problemas tienen que ver con la necesidad de más recursos en esta área; un área que atiende a un número creciente de granadinos. Así, en diciembre remitieron al tablón de funcionarios una ‘carta a los reyes magos’ exponiendo algunas de las peticiones más urgentes:

Más trabajador@s sociales, para que la ratio de casos por profesional se reduzca y podamos hacer intervención social con calidad y calidez humana

Más educador@s sociales, para dinamizar los barrios, evitar la soledad no deseada de nuestros mayores y favorecer una infancia feliz, con adecuado desarrollo escolar y ocio educativo y preventivo.

Más psicólog@s para que la salud mental sea una prioridad real.

Menos burocracia: procedimientos más sencillos y criterios claros

Más personal administrativo, porque la burocracia sigue siendo el medio para que las personas usuarias accedan a recursos.

Más plazas para personas sin hogar, con dignidad, intimidad y calidad.

Alojamientos de emergencia y ayuda para el acceso a la vivienda y el mantenimiento de las mismas.

Ayudas económicas ágiles e inmediatas ante situaciones de emergencias sobrevenidas o extremas.

En la misma línea, el 21 de enero de este año el sindicato municipal CGT colgó en el tablón de funcionarios una carta de peticiones al equipo de gobierno y tras ella, el acuerdo de *“Exigir al Ayuntamiento de Granada que se posicione y haga todas las gestiones que estén en su mano ante el Gobierno de España y la Junta de Andalucía para que los programas temporales como la Dependencia, la LOPIVI y ERACIS (que además cubren necesidades permanentes y estructurales) en el Área de Derechos Sociales sean incluidos en el Plan Concertado para que se creen las plazas necesarias en la estructura municipal y dejen de ser temporales”*.

En cuanto a LOS MAYORES, el pasado 2025 el defensor mantuvo un encuentro con la asociación OFECUM (Oferta Cultural de Universitarios Mayores), que pidió apoyo a Martín para un proyecto de Envejecimiento Activo, Saludable, Participativo e Intergeneracional, en nuestra ciudad

Hubo otros contactos con entidades de carácter social como la cooperativa SENTIDO INVERSO, especializada en atención al Tercer Sector y a colectivos en riesgo de exclusión social, principalmente mujeres que sufren violencias, personas migrantes y personas LGBTIQ+. Informaron al defensor de sus objetivos de trabajo y transmitieron la labor que desarrollan en el marco del contrato con el Ayuntamiento de Granada para llevar a cabo el servicio municipal de unidad móvil para la atención integral de mujeres en contextos de prostitución

84

### 2.2.5. Personas sin hogar

La asistencia a personas sin hogar genera cierto debate en algunos sectores sociales debido a distintas sensibilidades y a posturas en ocasiones contraria.

De un lado de los vecinos hay empatía y comprensión mientras que también hay personas que sienten indiferencia o temor.

Hay quienes defienden la dignidad y derechos del colectivo; y quienes temen por los problemas de convivencia que puedan generar.

Hay quien apuesta por unos recursos adecuados y quien rechaza el uso de más recursos públicos por considerar que perpetúan o eternizan la situación sin resolver la raíz del problema.

La oficina del defensor atendió el pasado 2025 no sólo a personas en situación de calle o con problemas de vivienda sino también a vecinos que representan a ambos flancos como se verá en los testimonios que siguen:

Ciudadano se dirige a la oficina para INTERESARSE POR LA ASISTENCIA CONCRETA CONCEDIDA A UNA PERSONA SIN HOGAR EN CALLE aportando fechas, lugares y



horas de lo que había presenciado. Según su propio relato *“dos policías locales y un inspector pusieron los hechos en conocimiento del juez de guardia el mismo día (fecha).”*

Desde la oficina entendimos que, POR PROTECCIÓN DE DATOS Y GARANTÍA DE PRIVACIDAD LOS AGENTES NO LE FACILITARAN LA INFORMACIÓN SOLICITADA CUANDO EL RECLAMANTE LLAMÓ A COMISARÍA. Pero desde el interés por el bienestar de esa persona en situación de vulnerabilidad, el reclamante había remitido escrito a todas las instituciones; y en este sentido le instamos a dirigirse al juzgado de guardia para realizar su consulta.

Ciudadano de origen árabe que lleva en España 6 años y ha solicitado empadronamiento al coaspsh pero considera que *“VAN A TARDAR MUCHO TIEMPO EN COMPROBAR SI ESTOY EN SITUACIÓN REAL DE CALLE y mañana me tengo que marchar, salir ya, del albergue de (nombre)”*. SU PETICIÓN ERA PERMANECER MÁS DÍAS EN DICHO ALBERGUE; sostenía que estaba en situación de sinhogarismo pero que dado su *“buen aspecto de aseo, los técnicos podrían estar dudando de que sea real esa situación de calle”*.

Desde el Coaspsh nos aseguraron que la citada comprobación de si estaba en calle acababa de empezar; que continuaba sin regularizar su situación administrativa y que no existía un programa municipal de intervención con él. En definitiva, no procedía continuar en el centro residencial citado, un centro con gran demanda de personas sin hogar. No obstante, los servicios sociales municipales nos confirmaron que continuaban con la investigación *“para verificar que se encuentra en situación de calle para darle respuesta a su demanda de empadronamiento”*.

Otro usuario en situación similar solicitó PRÓRROGA DE ESTANCIA EN EL ALBERGUE Casa Madre de Dios. El COAPSH transmite a la oficina que había una petición anterior de prórroga idéntica; una prórroga que ya le fuera concedida *“por urgencia”* y en tanto que alegara que con esos días de margen *“conseguiría cobrar”* por un posible trabajo a la vista y *“lograr por sí mismo alquilar una habitación”*.

Es decir, en su día se accedió a su petición, su demanda fue atendida y, en principio, el reclamante debía dejar ya su plaza en el centro de estancia en el que se encontraba *“por urgencia”*. En paralelo, desde los servicios sociales municipales continuaban haciéndose las gestiones necesarias para responder a su demanda de empadronamiento. En verdad se trató sobre todo del caso de un reclamante procedente de otro municipio y no de Granada capital, al que los servicios sociales del Consistorio granadino atendieron en coordinación con los servicios sociales de ese otro municipio.



EN ESTE CASO HABRÍA QUE DETENERSE Y HACER UNA REFLEXIÓN SOBRE UNA REALIDAD HABITUAL Y GRAVE QUE TIENE QUE VER CON LA NECESIDAD DE UNA COORDINACIÓN REAL Y EFECTIVA ENTRE LOS RECURSOS DE LOS AYUNTAMIENTOS DE LA PROVINCIA Y LOS RECURSOS DEL AYUNTAMIENTO DE GRANADA.

En casos de emergencia resulta muy fácil derivar a los interesados a la capital dada la cercanía geográfica y sobre todo, atendiendo a que, teóricamente es donde más recursos existen por tener un mayor tamaño. Pero lo cierto es que, si bien la oferta puede ser superior, también la demanda de personas es sustancialmente superior. Y en cualquier caso, los recursos resultan limitados.

AYUNTAMIENTO Y DIPUTACIÓN PROVINCIAL DEBIERAN ACORDAR PROCEDIMIENTOS Y ALTERNATIVAS VIABLES CONJUNTAS.

También como ya se ha apuntado al inicio, del lado contrario se registraron protestas de ciudadanos por las molestias que algunas personas sin hogar generan. Veamos algunos ejemplos:

*-“(...) desde hace un tiempo, SE ENCUENTRAN VIVIENDO PERSONAS SIN HOGAR EN LOS ALREDEDORES DE LA ESTACIÓN DE AUTOBUSES, acampando durante todo el día y la noche... Cada día hay más, a día de hoy he contado mínimo 6 personas que duermen*



*en los recovecos de dicha estación, aumentando el número periódicamente Desconozco la legislación actual al respecto , pero CREO QUE NO ES LUGAR PARA DICHAS PERSONAS, EN PRIMER LUGAR POR SU PROPIO BIEN, NO SÉ SI EXISTEN ALBERGUES O ALGÚN LUGAR DONDE PUEDAN VIVIR ADECUADAMENTE Y EN SEGUNDO LUGAR POR LOS PROBLEMAS DE LIMPIEZA Y DEMÁS DE LA ZONA... Ruego valoren la situación de dichas personas por si existe posibilidad de resolver su situación (...)*”

Servicios Sociales hizo las indicaciones oportunas para que desde el Servicios de Orientación y Atención a Personas sin Hogar se desarrollaran las actuaciones pertinentes.

*-“(...) Por favor, el barrio (nombre) se está convirtiendo en un vertedero, hay decenas de indigentes durmiendo en las calles (nombre) por los alrededores de la iglesia del barrio. Han hecho sus ‘casa’ con maderas y colchones en la propia vía, dejando a su alrededor todo tipo de BASURA, EXCREMENTOS, Y LO PEOR DE TODO DROGÁNDOSE a plena luz del día, esto lo tenemos que aguantar los vecinos cada día del año a cualquiera hora! Es insalubre, estamos asustados ya que increpan y molestan a todos, tirando las bolsas de basura por la calle sacándolas de los contenedores. La policía nunca tiene efectivos para actuar, nunca pasan por calles como (nombre), por favor les ruego hagan llegar a quien competa está situación que arreglen este problema para este barrio y sus vecinos, es insostenible”*

Desde la oficina del defensor comunicamos a la reclamante que su petición se trasladaría a los Servicios Sociales municipales para que valorasen *la DERIVACIÓN, ACTUACIÓN E INTERVENCIÓN QUE RESULTA ADECUADA PARA EL DEBIDO CUIDADO Y RESPETO A LOS DERECHOS Y DIGNIDAD DE LAS PERSONAS SIN HOGAR QUE SE ENCUENTRAN EN EL CITADO ENTORNO* “

87

Y con ello, también la respuesta habitual de la oficina manifestando que los servicios sociales municipales se coordinarían con las áreas municipales que estimasen oportunas para velar por la limpieza, adecentamiento y cuidado de la zona.

Otro caso similar: *“(...) hay un abandono de esta zona de Granada. No hay policía visible (...) Además, desde hace varios meses, INDIGENTES DUERMEN EN LOS SOPORTALES ABIERTOS DE NUESTRAS COMUNIDADES, esconden enseres en los jardines, atrancan las fuentes lavando sus enseres. En esta zona suele haber muchos niños que deben de sortear estos enseres, botellas con líquidos extraños, etc. ROGAMOS LIMPIEN LA ZONA, RETIREN ENSERES ESCONDIDOS EN JARDINES Y CALLES ALEDAÑAS A LA PLAZA (nombre) INCREMENTEN LA VIGILANCIA POLICIAL EN LA ZONA”.*

La inspectora municipal de Limpieza que comprobó el estado de la plaza, lo tildó de aceptable: *“de hecho, esta mañana del 24 de abril se encontraba la barredora realizando su recorrido habitual en la citada Plaza y calles aledañas (como puede observarse en las fotos siguientes que reflejan el estado de toda la zona)”.*

También ante esta queja, como no puede ser de otro modo, desde Servicios Sociales AVISARON AL SERVICIO DE UNIDAD MÓVIL DE CRUZ ROJA PARA CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DEL ESTADO EN QUE SE ENCONTRABAN ESAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE; y en lo relativo a los jardines, la oficina del defensor notificó la petición al área de Mantenimiento.

Usuario pide que el Ayuntamiento cierre un pasaje que conecta dos urbanizaciones para evitar que haya personas que pernocten ahí *“hoy había colchones y basura revueltos EN MITAD DEL PASAJE HAY GENTE QUE SE QUEDA A DORMIR Y LO TIENEN COMO REFUGIO, cuando hay lugares en la ciudad para ello. No obstante yo quiero ponerlo en el conocimiento del ayuntamiento, aunque me imagino que ya tendrás más quejas de este lugar, espero que pronto dejen a la comunidad cerrar este pasaje ya que esta entidad hace poco mantenimiento (...)”*

Tras contactar con el usuario para conocer la ubicación exacta del pasaje con nombre y número de vía, lo localizamos fuera del término municipal de Granada por lo que no se pudo gestionar con el Ayuntamiento de la capital.

88

Hubo un caso no relacionado con la calle sino con un terreno de propiedad pública según catastro, en el que habitaban dos personas en muy malas condiciones a decir del reclamante: *“(...) con animales ruidosos, en condiciones de higiene y seguridad nulos. RECOGEN BASURA DE LOS CONTENEDORES LA ACUMULAN EN EL TERRENO, VIVEN EN UNA CUEVA CUBIERTA POR PLÁSTICOS. Generan olores de putrefacción y son un foco de insectos y roedores que acceden a las viviendas colindantes. Algunos vecinos y la administración de fincas de la comunidad, hemos enviado escritos al Ayto. informando de la situación de peligro de salud y preocupación por riesgo de incendio, además de la falta de vacunación y desparasitación de los animales.*

Dicha queja ya había tenido entrada en la oficina en años anteriores y, de hecho, el 10 de agosto de 2023, se había realizado una retirada de basura del recinto entre otras actuaciones.

El reclamante reiteraba: *“A día de hoy HAN VUELTO A INTRODUCIR BASURA y los animales siguen provocando ruidos a todas horas, se perciben olores de putrefacción y hay insectos y roedores en la zona y alrededores. Les pido que nos ayuden a conocer cómo debemos actuar para erradicar ESTA SITUACIÓN DE INSALUBRIDAD QUE SE REPITE Y AFECTA AL BIENESTAR DE LOS CIUDADANOS QUE CONVIVIMOS EN LOS ALREDEDORES. A QUE MEDIANTE LOS ESCRITOS REALIZADOS POR NUESTRA PARE NO CONSEGUIMOS UNA SOLUCIÓN EFECTIVA no hay respuesta (...)”* Por supuesto se volvió a remitir a Policía Local para que iniciaran el protocolo para estos casos.



### a) Algunas actuaciones del defensor

Además de escuchar a los afectados, a las plataformas y asociaciones que les representan y reunirse con miembros del gobierno local, el pasado 20 de octubre el defensor mantuvo un encuentro con la asociación de vecinos de San Juan de Dios, en concreto con su presidenta y su secretario quienes, tras presentar la citada entidad, una asociación apolítica e integrada por alrededor de 56 socios (*“que pagan cuota”*) en un barrio con más de 2.000 vecinos (cifra estimada por la presidenta pero sin contrastar).

Al referirse a la problemática de las personas sin hogar, se centran en el entorno de San Juan de Dios y barrio del Boquerón y alrededores y enumeran los principales asuntos que les preocupan:

1º.-ELEVADA CONCENTRACIÓN DE RECURSOS Y EQUIPAMIENTOS EN UNA SOLA ZONA dedicados a diversas labores *“que atraen personas con problemas de salud mental, personas sin hogar, personas en exclusión, etc.”* Al respecto apuntan entre otros a:

-(CAT): El centro municipal de encuentro y acogida de calle Arandas, un centro de alta tolerancia que en diciembre de 2024 se planteó llevarlo a otro emplazamiento (calle Rodrigo de Triana, en Norte). Los representantes vecinales dijeron entender que aquel espacio no era el lugar adecuado por el problema que acarrea conducir a este colectivo de personas con adicciones a un entorno donde puede haber venta de droga.

-(CPD): Servicio provincial de Drogodependencias y adicciones situado en San Juan de Dios y dependiente de Diputación. También este centro iba a ser trasladado al antiguo hospital clínico (entorno de San Lázaro) para que la Orden de San Juan de Dios pudiera continuar las obras de remodelación y porque así estaba contemplado en un convenio entre Diputación y la orden religiosa. Pero en 2025 el servicio continuaba en la zona.

-Comedor social de Edicoma (en calle Colegios) que ofrece comedor social, vestuario y aseo a personas sin hogar. Hay quien asegura en el barrio que esta asociación pretende ampliar con más plazas para pernocta

-Comedor social de San Juan de Dios junto a hospital san Rafael, que ofrece comedor social a personas sin hogar

-Proyecto Hombre, ubicado en calle Santa Paula, que atiende a personas con problemas de adicción y a sus familias

2º.-Una segunda cuestión de peso para los vecinos de este barrio viene dada por el hecho de que EN EL TRANCURSO ENTRE LA ESTANCIA EN UNOS CENTROS Y

OTROS (por ejemplo, tiempo que transcurre entre la salida de un centro donde han desayunado y la entrada a otro centro donde almuerzan) ESTAS PERSONAS PERMANECEN EN EL BARRIO Y TIENEN NECESIDADES FISIOLÓGICAS que les generan malestar y ocasionan problemas a los vecinos del entorno. Al principio señalaron entre otros puntos:

-No existen aseos públicos donde puedan atender sus necesidades fisiológicas, por lo que usan la vía pública, los jardines, los portales, los accesos a garajes, etcétera, con los consiguientes problemas de salubridad que esta realidad genera. Cuando se les reprende por ello, algunas personas “*toman represalias*” contra los vecinos o locales

-La vecindad tiene TEMOR E INSEGURIDAD DADO QUE, SEGÚN ASEGURAN, HA HABIDO ROBOS, PELEAS, ETC

-Existe TRAPICHEO Y MENUDEO DE DROGA, lo que resulta un gran problema para las familias con hijos menores.

-Algunas personas con problemas mentales ACUMULAN CHATARRA Y BASURA EN SUS ENSERES Y GENERAN SUCIEDAD en el entorno (desperdicios, botellas, alimentos, etc)

-En ocasiones ha habido PROBLEMAS DE SALUBRIDAD por la existencia de piojos, pulgas, chinches en colchones, ropas y enseres y por la cercanía de las basuras en las que algunos rebuscan.

-DEGRADACIÓN DEL ESPACIO Y DETERIORO DE LA CONVIVENCIA Negocios y locales del barrio temen cerrar; hay vecinos que se quieren marchar. “*De ser un barrio familiar y comercial puede convertirse en un barrio problemático*”

3º.-Una tercera cuestión además de las citadas. EN OCASIONES LOS CENTROS ATIENDEN MÁS PERSONAS DE LAS QUE PUEDEN ATENDER dentro de sus capacidades y lo hacen con escasos recursos de personal, con los perjuicios que ello acarrea a las propias personas sin hogar.

4º.-Como asociación de vecinos, San Juan de Dios muestra PREOCUPACIÓN POR EL BIENESTAR DE ESTAS PERSONAS Y CONSIDERAN QUE MERECEAN DISPONER DE MÁS RECURSOS Y MÁS ADECUADOS (“*no es de recibo que duerman en hamacas, que no haya aseos públicos, que en los tiempos de espera entre recurso y recurso no tengan donde cobijarse más allá de los bancos que hay en la calle, etc*”).

-En primer lugar APELAN A RAZONES HUMANITARIAS PARA ABORDAR LA REALIDAD de unas personas que se encuentran en una situación de exclusión y pobreza:



*“hablamos de personas con muchas necesidades que, por las circunstancias que sean, ahora están en este barrio pero que tienen unos derechos y una dignidad”.*

-En segundo lugar APELAN A RAZONES DE BIENESTAR PARA LA VECINDAD del barrio

-En tercer lugar consideran que ES UN ASUNTO QUE DEBE OCUPAR Y PREOCUPAR COMO CIUDAD Y COMO SOCIEDAD *“no es un problema aislado de un barrio, es una realidad de todos”.*

El defensor de la ciudadanía tomó la palabra para poner sobre la mesa cuestiones de partida y posibles soluciones:

-En su opinión, se trata de una REALIDAD SOCIAL GRAVE QUE NO SE ESTÁ AFRONTANDO, una realidad que se visualiza en otras zonas de la ciudad como Agustina de Aragón (soportales), Camino de Ronda (bajos junto al gimnasio), estación de autobuses, etcétera.\_

-En Granada como en tantas otras ciudades de nuestra geografía hace falta PONER EL FOCO SOBRE ESTAS NUEVAS REALIDADES –personas sin hogar, escasez de vivienda, etcétera- desde una mirada humanitaria que comprenda todas sus implicaciones, vertientes y posibles soluciones.

-Todos los barrios quieren equipamientos deportivos, culturales, cívicos y sociales pero no este tipo de recursos sociales. HAY VECINOS QUE SE OPONEN A ESTOS RECURSOS, se movilizan y aducen razones de seguridad, salubridad, higiene y degradación del espacio. Para evitar que se instalen en sus entornos, alegan existencia de centros educativos, familias con menores, etcétera

-A veces la presión social, la opinión pública, logra que se reconsideren determinadas iniciativas o se lleven a cabo determinados traslados, pero son SOLUCIONES PARCIALES QUE NO SIEMPRE ARREGLAN PORQUE EL FONDO DE LA CUESTIÓN ES MÁS PROFUNDO.

-HAY PERSONAS SIN HOGAR QUE CUENTAN CON UNA PENSIÓN Y PODRÍAN PAGAR UNA HABITACIÓN, PERO HAY POCOS PROPIETARIOS DISPUESTOS A ALQUILARLES. No todos los que duermen en la calle lo hacen por elección o por falta de recursos; hay quienes podrían pagar alojamiento si alguien estuviera dispuesto a facilitárselo pero no son un colectivo al que demasiada gente quiera arrendar sus propiedades.

En cuanto a las posibles soluciones al caso concreto que la asociación plantea, el defensor se posiciona:

-De un lado, considera que ES PRECISO UN PLAN INTEGRAL QUE ESTUDIE LOS RECURSOS EXISTENTES Y LOS RECURSOS POSIBLES; que estudie la implantación de equipamientos sociales en los barrios y municipios cercanos; QUE ESTUDIE LAS ECONOMÍAS DE TODAS LAS INSTITUCIONES IMPLICADAS Y CUENTE TAMBIÉN CON EL CRITERIO Y LOS RECURSOS DEL SECTOR DE LA SALUD MENTAL, LA CURIA, EL TERCER SECTOR, LAS ASOCIACIONES DE VECINOS (FEDERACIÓN), LAS ENTIDADES FINANCIERAS CON PROYECTOS SOCIALES, PERO SOBRE TODO Y ANTE TODO, LAS ADMINISTRACIONES.

-Al referirse al traslado del CAT desde calle Arandas a Rodrigo de Triana explica las razones de su posicionamiento: *“un entorno donde pueda existir compra-venta de droga no parece el lugar adecuado para implantar un centro de alta tolerancia al que también acuden personas adictas a sustancias (no sólo personas sin hogar) además del boicot de los propios traficantes”*. El defensor apunta a otras razones de su negativa al traslado. De un lado considera que Norte *“no puede convertirse en el trastero de la ciudad”*; de otro lado cree que las personas con problemas de salud mental, con problemas de adicciones o con problemas de sinhogarismo NO VAN A DESPLAZARSE HASTA EL DISTRITO NORTE PORQUE PREFIEREN ESTAR EN ENTORNOS DONDE PUEDAN ACUDIR A LA LIMOSNA, DONDE HAYA PARROQUIAS Y OTROS RECURSOS DE PROXIMIDAD.

**92**

En opinión del defensor, es preciso encontrar un lugar adecuado y digno dado que la calle Arandas no lo es. Principalmente porque no reúne las condiciones de habitabilidad requeridas, no cuenta con espacio suficiente —es un local bajo poco acondicionado—, no hay una unidad móvil de salud mental en el entorno, no hay patrullas policiales a diario, no es de recibo que duerman en hamacas, que haya tan pocas plazas, etcétera.

LOS REPRESENTANTES DE LA AAVV SAN JUAN DE DIOS COMPARTEN ESTA POSTURA PERO PIDEN EL TRASLADO DEL CAT A OTRO BARRIO. Refieren haberse entrevistado con distintas administraciones e instituciones implicadas: con responsables municipales del área de Política Social para proponer alternativas (el hospital clínico o algún inmueble de la Curia, etc) y aseguran que SEGUIRÁN LA RONDA DE ENCUENTROS CON OTRAS PARTES IMPLICADAS.

Asimismo entienden que el hecho de que el comedor de Edicoma situado en calle Colegios se plantee ampliar el número de camas, podría atraer a más personas a su barrio.

-El defensor explica que tiene previsto entrevistarse con EL PRESIDENTE DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES VECINALES, EDUARDO ORTEGA, Y QUE LE EXPONDRÁ ESTA REALIDAD EN TODOS SUS VÉRTICES. También apunta a la necesidad de hablarlo con responsables de Diputación para que compartan recursos; con la presidenta de Calor y Café —dado que el modelo de trabajo de esa insti-



tución es un modelo a seguir— y con resto de instituciones: Martín apuesta por UN PLAN INTEGRAL IMPULSADO CON EL ACUERDO Y EL DIÁLOGO DE TODAS LAS ADMINISTRACIONES.

-Pone sobre la mesa el gran proyecto de Capitalidad Cultural 2031 para que, en torno a él, se plantee esta necesidad de nuestra ciudad y se contemple el engranaje de los colectivos más vulnerables en el proyecto.

-Muestra su disposición a colaborar, mediar y acudir a cuantos encuentros sirvan para al objetivo.

### **b) La dificultad para contar con datos oficiales y certeros sobre la realidad del sinhogarismo**

Tras apuntar con casos al problema en Granada se aportan algunos datos sobre esta realidad en nuestro país, en nuestra comunidad autónoma y en nuestra ciudad y provincia. Unas cuantas notas y datos extraídos, como se verá, de diversas fuentes.

En el ámbito nacional, una media de 33.758 personas mayores de 18 años se alojó diariamente en 2024 en centros de atención a personas sin hogar, lo que representa un aumento del 55,7% respecto a 2022 (dato, publicado por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en su ‘Encuesta de centros y servicios de atención a las personas sin hogar 2024’<sup>13</sup> que evidencia una presión sin precedentes sobre la red asistencial, que alcanzó una ocupación media del 85,5%.

Por su parte, el IXº Informe Foessa<sup>14</sup> publicado en la web de dicha organización el pasado 5 de noviembre de 2025 advertía de un proceso inédito de fragmentación social en España en el que “*se contrae la clase media*” desplazando a muchas familias hacia estratos inferiores. Y apuntaba cuatro datos:

PRIMER DATO: en 2024, la exclusión severa se situó un 52% por encima de 2007, lo que arroja un saldo de 4,3 millones de personas.

SEGUNDO DATO: “*El mito de la pasividad de las personas en situación de pobreza y exclusión, esa idea de que viven de prestaciones sociales sin buscar soluciones o emprender*

13.

<https://www.ine.es/dyngs/Prensa/ECAPSH2024.htm>

14.

IX Informe FOESSA sobre Exclusión y Desarrollo Social en España, realizado por un equipo de 140 investigadores procedentes de 51 universidades, centros de investigación, fundaciones y entidades del Tercer Sector. <https://www.foessa.es/blog/ix-informe-foessa-advierte-proceso-inedito-fragmentacion-social-espana-se-contrae-clase-media/>

*acciones para su inclusión, es falsa (...) pese a las dificultades que afrontan a diario los hogares en exclusión severa, tres de cada cuatro activan estrategias de inclusión, es decir, buscan empleo, se forman, activan redes y ajustan gastos, pero chocan con barreras estructurales, se topan con dispositivos fragmentados, con recursos escasos y muy poco personalizados*". La activación en estos hogares pasó del 68% en 2021 al 77% en 2024

TERCER DATO: el 45% de la población que vive en régimen de alquiler se encuentra en riesgo de pobreza y exclusión social, la cifra más alta de la UE. *"El alquiler se ha convertido en una trampa de pobreza"*

CUARTO DATO: *"la precariedad laboral se ha convertido en la nueva normalidad"*, afectando a casi la mitad (47,5%) de la población activa. Se trata de 11,5 millones de personas atrapadas en diversas formas de inseguridad laboral. De hecho, *"más de un tercio de la población excluida (moderada o severa) trabaja"*.

Respecto de la realidad en nuestra comunidad, en Andalucía, un titular del periódico ideal de Granada del 13 de diciembre del año pasado aseguraba que 'Los sin techo crecen un 57% con más de 8.000 personas viviendo en las calles en Andalucía'<sup>15</sup> según datos ofrecidos por la Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía que pide *«menos caridad y más justicia»* con un mayor apoyo al colectivo por las administraciones.

94

El dato de 8.000 personas sólo refleja o incluye a las personas que han solicitado algún tipo de ayuda o han recibido alguna atención oficial, pero junto a las personas en situación de calle existen otras muchas que viven en condiciones precarias en infraviviendas o en asentamientos

Respecto de nuestra ciudad y provincia también se manejan diversos datos y fuentes, aunque la cifra estimada que se maneja es la de 300 personas sin hogar aproximadamente

El Ayuntamiento de Granada puso en marcha el 9 de diciembre un nuevo recurso de atención a personas sin hogar con motivo de la llegada de la ola de frío. El dispositivo, de alta tolerancia, se habilitó en la residencia de la asociación OCREM, situada en Beiro con el objetivo de reforzar la protección social durante los meses más gélidos.

La concejala de Política Social, Familia, Discapacidad y Mayores, Amparo Arrabal, tildó como *"una prioridad que ninguna persona quede desprotegida ante las*

---

15.

<https://www.ideal.es/andalucia/techo-crecen-8000-personas-viviendo-calles-andalucia-20251214235610-nt.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.ideal.es%2Fandalucia%2Ftecho-crecen-8000-personas-viviendo-calles-andalucia-20251214235610-nt.html>



*bajas temperaturas, especialmente quienes se encuentran en una situación de extrema vulnerabilidad. Este dispositivo refuerza nuestro compromiso y amplía los recursos disponibles durante la noche”.*

Según destacó Arrabal, se trató de un recurso “*de alta tolerancia que permite una atención más flexible y adaptada a la realidad de estas personas, facilitando su acceso y garantizando un espacio seguro y digno*”. De manera paralela, el Ayuntamiento recordaba que continuaban funcionando el resto de recursos destinados a personas sin hogar: la residencia Madre de Dios en la calle Varela; el servicio de calle Arandas; y el recurso específico de atención a mujeres y familias.

La asociación ‘La calle mata’ calificó los recursos municipales como “*precarios, externalizados, temporales, indignos e insuficientes*”<sup>16</sup>.

### 2.2.6. Propuestas de acción:

-En materia de DEPENDENCIA Y DISCAPACIDAD, mejorar la capacidad de respuesta de los centros de valoración de la discapacidad mediante el refuerzo de plantillas con la incorporación de nuevos profesionales; la revisión de procedimientos para ganar agilidad, la incorporación de valoraciones no presenciales en aquellos casos en los que resulte posible; la reducción de los tiempos de espera, especialmente en el caso de personas mayores, etcétera

-En SERVICIOS SOCIALES, se podrían tomar en consideración algunas de las peticiones apuntadas en el apartado a propuesta de algunos trabajadores y sindicatos municipales

-En materia de PERSONAS SIN HOGAR, se trata de encontrar una solución con la participación de todas las partes implicadas. A finales de 2025, la asociación ‘LA CALLE MATA’ REMITTIÓ ESCRITO AL DEFENSOR SOLICITÁNDOLE SU COLABORACIÓN para visibilizar la realidad del colectivo y lograr recursos de emergencia a lo que el defensor respondió transmitiéndoles que “*trabajamos y nos reunimos con las partes para que nadie tenga que vivir en la calle, porque, como bien dicen ustedes, la calle mata*”

PARA MANUEL MARTÍN, LA SOLUCIÓN PASA POR UN GRAN ACUERDO: Y AL RESPECTO SE OFRECE PARA CONVOCAR Y AUSPICAR ESE ACUERDO DE LA MANO DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES VECINALES, REPRESENTANTES DEL AYUNTAMIENTO, LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL, LA JUNTA DE ANDALUCÍA, EL GOBIERNO DE ESPAÑA Y TAMBIÉN MIEMBROS DEL TERCER SECTOR Y DE LA COMISIÓN MUNICIPAL DE PERSO-

16.

<https://www.europapress.es/andalucia/noticia-colectivo-derechos-personas-hogar-granada-critican-nuevo-recurso-municipal-ola-frio-20251124180925.html>



NAS SIN HOGAR; un espacio o mesa de diálogo que ponga en marcha un centro auspiciado desde el apoyo y compromiso económico y material de todas las partes

En su opinión se trata de *“dejar a un lado los obstáculos, que sin duda existen, y ABORDAR EL CENTRO QUE GRANADA NECESITA Y ESTE DEFENSOR LLEVA PROPONIENDO DESDE 2021 A LAS DISTINTAS CORPORACIONES, EN SUCEIVOS INFORMES ANUALES”* por lo que ofrece *“todo el apoyo desde el lugar que me toca: llamar a la puerta de las instituciones y buscar soluciones desde la palabra, la mediación y la recomendación”*.

En cuanto a los logros, se trata de *“UN GRAN PACTO PARA LAS ACCIONES A MEDIO Y LARGO PLAZO; EL GRAN ACUERDO QUE VENGO PIDIENDO EN LOS INFORMES 2023, 2024 Y ANTERIORES, BASÁNDOME EN QUE, ATENDIENDO AL PERFIL DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO, este fenómeno es competencia de todas las administraciones”*.

ES PRECISO QUE GRANADA CUENTE CON UN RECURSO PERMANENTE Y DIGNO PARA LAS PERSONAS SIN HOGAR Y PARA ELLO HAY QUE ESTUDIAR LOS RECURSOS EXISTENTES Y LOS RECURSOS POSIBLES; valorar los equipamientos sociales en barrios y municipios próximos; contar con las economías y medios de las distintas administraciones porque todas tienen competencias y responsabilidad y pedir el criterio, los recursos y la colaboración de los sectores de la salud mental, las asociaciones vecinales, las entidades financieras y fundaciones con proyectos sociales, el tercer sector, entre otros.

LAS PERSONAS SIN HOGAR, como el resto de vecinos y vecinas de nuestra ciudad y provincia con necesidades y realidades sociales diversas, HAN DE ENTRAR EN LAS AGENDAS POLÍTICAS al igual que entran por derecho propio el resto de colectivos culturales, vecinales, deportivos o sociales. Tal vez pueda servir el ejemplo de ayuntamientos vecinos como el de Málaga cuentan con un centro municipal de acogida y han puesto en marcha una ventanilla o puerta única que canaliza los distintos recursos para personas sin hogar.

Estamos fracasando como sociedad si damos la espalda a los más vulnerables de entre los más vulnerables: es un fracaso de todos, pero especialmente de las administraciones públicas



97

Con Guillermo Galoe, director de *Ciudad sin sueño* (2025),  
un retrato honesto sobre la vida en la Cañada Real.

### 3. Cortes de luz en el distrito Norte y en otros distritos y municipios granadinos

#### 3.1. El año arranca con la buena voluntad de todas las partes

El año empezó con la buena voluntad de todos los años: en enero y febrero las mesas técnicas celebradas contra los cortes de luz, -e integradas por representantes de todas las administraciones- hicieron el habitual seguimiento de las cuestiones concretas que se vienen planteando en estas reuniones mensuales desde hace años.

En los repastos de arranque del ejercicio pasado afloraron cuatro grandes bloques de asuntos:

-Por un lado, repaso de las calles, zonas y puntos que han estado sometidos a interrupciones en el periodo. Al respecto la presidenta de la junta de distrito y resto de intervinientes aportan casos de personas concretas que habían sufrido las consecuencias de apagones, personas con movilidad reducida que no pudieron usar el ascensor a mayores en soledad, negocios interrumpidos y otras situaciones. Lo habitual.

-Por otro lado, reporte de las actuaciones de los cuerpos y fuerzas de seguridad en el periodo. Con cifras relativas a incautaciones, defraudaciones, detenidos, desmantelamiento de plantaciones, dispositivos de trabajo, conteo de intervenciones, viviendas revisadas, etcétera.

-El tercer gran conjunto de asuntos que se suelen llevar a estas mesas tiene que ver con el avance en materia de regularizaciones. En este apartado hubo muchos matices. Se abordó la necesaria instalación de acometidas propias para determinados equipamientos como centros de mayores, escuelas infantiles o parroquias de los barrios afectados pero también se puso sobre la mesa el problema de que, al “independizar” bloques de viviendas o equipamientos, hay quien intenta aprovecharse de esos inmuebles coaccionando a los vecinos para que abandonen los pisos y así, poder usarlos para plantaciones

Además, en materia de regularización de bloques de viviendas, se procura que todos los vecinos estén con contrato y es precisa la centralización de contadores. Pero si sólo una parte de los vecinos quiere regularizar y el resto, no; podría haber personas ‘interesadas’ que presionaran a los que quieren regularizar y otras podrían intentar manipular la instalación.

-Junto a los grandes temas apuntados, en el inicio del año salen otras materias igualmente habituales. Desde la urgencia de acordar soluciones para



los vecinos electrodependientes a la necesidad de conocer la duración de las incidencias; la problemática de los enganches a farolas públicas (que, aunque los técnicos municipales desconectan, se vuelven a re-enganchar en horas). Y por supuesto, la sempiterna petición para que la empresa distribuidora de energía en Granada destine más personal y medios para evitar el fraude. O que los contadores se protejan de forma segura y que los sistemas de acceso a los transformadores se blinden no ya con cámaras o cerraduras especiales, sino con las técnicas más innovadoras que existan en cada momento en el mercado.

Todo se ha dicho, está hablado, pero lamentablemente año a año vuelve a la palestra.

En enero 2025 la Mesa Técnica recordó el protocolo especial para electrodependientes, un protocolo consistente en actuar de manera inmediata en las viviendas de estas personas en el mismo momento en que se produzca un apagón.

Al respecto, LA POSTURA DEL DEFENSOR SIEMPRE HA AÑADIDO UN MATIZ SUSTANCIAL: solicitar a la Junta de Andalucía que exija a Endesa la INVERSIÓN EN SAIs<sup>17</sup> PARA INSTALAR EN TODOS LOS HOGARES DE LA POBLACIÓN ELECTRODEPENDIENTE de estos barrios. No es costoso para la empresa y resulta mucho más eficaz.

99

Aquellos meses de comienzo de curso dejaron apagones en calles como Ronda de Alfareros, calle Mayor, Portocarrero, etcétera. En los medios de comunicación y en las mesas de trabajo se apuntaron cortes en municipios de la provincia como Guadahortuna, Atarfe o Iznalloz entre otros. Se añadió a esta lamentable lista la sorpresa de que vecinos de La Chana comenzaron a denunciar interrupciones de suministro en algunas zonas del barrio: bajada de tensión en electrodomésticos, principalmente por la tarde.

Endesa sostuvo que se estaban implementando mejoras técnicas pero había que seguir atajando el fraude. LO SUELE ACHACAR A `AVERÍAS`, A `INTERRUPCIONES AUTOMÁTICAS POR SOBRECARGA EN LA RED` Y/O A `CORTES PROGRAMADOS`.

Las quejas del mes de febrero fueron como las de todos los meses: *“Tenemos diariamente cortes de luz no podemos soportar más esta situación. Tengo mi contrato en vigor y mis facturas al día, pero aún así debido a la situación de la zona estamos sufriendo*

---

17.

SAIs: sistemas de alimentación ininterrumpida o dispositivos que proveen energía de respaldo a equipos electrónicos cuando falla el suministro principal, evitando apagones, pérdida de datos y daños por fluctuaciones de tensión (picos, bajadas, etc.), mediante baterías internas que activan una fuente continua y limpia de electricidad

*diariamente cortes (...) pero hubo una singular: el 20 de febrero el defensor recibe petición de las religiosas de la Compañía de María que viven y trabajan en la barriada de La Paz. Llevan sin luz desde el 3 de diciembre de 2024 y es a causa del contador que Endesa debe cambiar. Ante los hechos (tres meses con interrupciones por un problema en un contador) dirige un escrito contundente al director de la compañía en Granada.*

*“Han estado dando avisos (unos 5 avisos) a Averías de Endesa y finalmente las mandaron a una empresa que tiene contrato con Endesa (nombre de la entidad) que, en visita al domicilio confirmaron que el problema se originaba en el contador y que había que cambiarlo, lo cual comunicarían a Endesa. TRES MESES POR UN CONTADOR para acabar en una visita y una orden de reparación a Averías de Endesa”.*

Según las religiosas durante los tres meses con la incidencia HUBO VOCES QUE LES ACONSEJARON ENGANCHARSE y acabar con el problema, pero prefirieron no hacerlo por muchas razones.

Para marzo, vecinos de Norte alertan al defensor de quedarse sin alumbrado público en varias calles de la barriada de La Paz, en concreto en las calles Antón Calabrés y Puerto Lumbreras. Preguntan a través de escritos *“Quién puede salir con el ambiente que hay en esa oscuridad? Es un peligro”*. Junto a las farolas, cortes de luz también en algunas casas de estas vías.

### **3.2. Europa archiva definitivamente el expediente de petición de amparo por los cortes de luz en Norte**

También en el primer trimestre, en concreto en enero 2025 la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo nos comunica que archiva definitivamente el expediente de solicitud de amparo por los cortes de luz en Norte que el defensor iniciara en 2021. Lo hace reiterando la respuesta que ya ofreciera en 2023, es decir, remitiendo a las autoridades nacionales, que son las competentes en la materia. *“Corresponde a las autoridades nacionales actuar en consecuencia”* dado que *“los litigios entre consumidores y proveedores de energía (o entidades responsables de la instalación, mantenimiento y mejora de la red eléctrica) no son competencia de la comisión (...)”*.

Pues bien, el motivo por el que la citada comisión vuelve en enero de 2025 a comunicarse con el defensor —a pesar de que ya a principios de 2023 ofreciera su respuesta— es que, transcurridos unos meses de aquella respuesta, Manuel Martín se dirigió de nuevo a la institución para interesarse por avances y novedades, para informarle de que el problema persistía y para solicitar se prosiguiera con el examen de la petición granadina.



Europa recogió el guante y en noviembre de ese mismo año, la entonces presidenta, Dolors Monserrat aceptaba mantener abierto el examen: *“Tras el debate mantenido, nuestra comisión ha decidido solicitar a la Comisión Europea información actualizada sobre la evolución del procedimiento de infracción relativo a este asunto”* y *“solicitar un dictamen informativo a las autoridades regionales competentes”*

En cuanto al contenido, el informe del 13 de enero de 2025 y el informe de julio de 2023 comparten idéntica orientación y conclusión:

*-“(...) son las autoridades nacionales quienes deben llevar a cabo la evaluación solicitada por el peticionario, de acuerdo con las circunstancias que la rodean y el contexto, así como de conformidad con la legislación nacional e internacional pertinente (...)”*

*-“(...) la Comisión no tiene competencias generales para intervenir en el ámbito de los derechos fundamentales en los Estados miembros. Únicamente puede hacerlo en aquellas cuestiones en las que sea aplicable el Derecho de la Unión”*

*-“(...) el peticionario está bien situado para haber agotado todos los mecanismos de movilización (...)”*

Pero hay una diferencia entre ambos informes.

Si en aquel 2023 advertían de que la propia Comisión se pondría en contacto con las autoridades españolas pertinentes y les transferiría la información; en el documento de 2025 informan de que ya se remitió a las autoridades españolas el citado escrito. Esto es, una carta recordándoles *“la necesidad de abordar urgentemente la situación mediante un enfoque holístico que incluya la cooperación de los agentes nacionales, sociales y privados pertinentes (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, Ministerio del Interior, Junta de Andalucía, Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Ceuta y Melilla)”* junto con *“las observaciones de la Comisión”* presentadas a la petición.

Con esto, el nuevo presidente, Bogdan Rzońca informa de que concluye el examen de la petición de amparo y archivan el expediente (**En Anexo 4**).

A pesar de que pudo parecer un jarro de agua fría, el defensor consideró que el proceso había valido la pena para visibilizar el problema e instar al Gobierno de España y a las instituciones responsables a actuar en sus respectivos ámbitos competenciales. Una vez más quedó claro quiénes deben resolver.

### 3.3. Carta al Gobierno de España pidiendo un cambio legislativo

Pero, cerrada una puerta, el defensor emprende una nueva iniciativa, otra idea posible en la convicción de que ACABAR CON EL PROBLEMA VA MÁS ALLÁ DEL



SEGUIMIENTO QUE SE REALIZA EN EL SENO DE LA MESA TÉCNICA; más allá de las mociones y declaraciones institucionales en el seno de la Corporación Municipal; más allá del contacto permanente con los vecinos afectados: *“Y aunque todo ello resulte decisivo y sume, acabar con el problema es un empeño que implica llamar a muchas puertas y persistir en todos los objetivos sin abandonar el empeño”*.

Por ello, en el primer trimestre del año se dirigió una misiva<sup>18</sup> al presidente del gobierno, a tres ministerios así como a diputados y portavoces de todos los grupos parlamentarios<sup>19</sup>.

---

18.

En **Anexo 5 de este Informe de Gestión** se aporta el contenido completo de la carta.

19.

Listado de destinatarios de la misiva remitida por Manuel Martín solicitando se estudie un cambio legislativo. 1. Excmo. Sr. D. Pedro Sánchez Pérez-Castejón. Presidente del Gobierno de España. 2. Excmo. Sr. D. Pablo Bustinduy Amador. Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. 3. Excmo. Sr. D. Jordi Hereu Boher. Ministro de Industria y Turismo 4. Excmo. Sr. D. Félix Bolaños García. Ministro de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes. 5. Excmo. Sr. D. Pablo Hispán Iglesias de Ussel. Diputado del Grupo Parlamentario Popular por Granada en el Congreso de los Diputados. 6. Excmo. Sra. D<sup>a</sup>. María Lourdes Ramírez Martín Diputada del Grupo Parlamentario Popular por Granada en el Congreso de los



El objetivo de la carta no era otro que pedir o proponer QUE ESTUDIARAN UN CAMBIO LEGISLATIVO; que estudiaran un posible cambio consistente en RECONSIDERAR EL INCREMENTO EN LAS INDEMNIZACIONES A LOS AFECTADOS (detalladas en el Art. 105.3 del RD 1955/2000).

Para Martín, esas indemnizaciones debieran dejar de estar topadas, pues carece de sentido que a una persona que ha sufrido más de 65 horas de interrupciones en un año la indemnicen por no más del 10% de la facturación anual.

Y junto al cambio legislativo solicitado, en la carta remitida a los 22 parlamentarios se rogaba asimismo que la normativa especificara claramente a partir de cuantas horas y de cuantas interrupciones se entiende que el suministro no se está dando con la calidad adecuada y por tanto se puede estar impidiendo el acceso a la red de distribución.

Entretanto se envía la documentación a las Cortes, a la oficina siguen llegando a cuentagotas datos sobre incidencias, número de cortes y duración de las interrupciones de los primeros meses del año. Proviene como siempre, de grupos de wathsapps, de formularios, escritos, llamadas y redes formales e informales.

Veamos algunos ejemplos:

103

---

Diputados. 7. Excmo. Sr. D. Carlos Rojas García Diputado del Grupo Parlamentario Popular por Granada en el Congreso de los Diputados. 8. Excmo. Sra. D<sup>a</sup>. Olvido De la Rosa Baena. Diputada del Grupo Parlamentario Socialista por Granada en el Congreso de los Diputados. 9. Excmo. Sr. D. Jacobo González Robatto-Perote Diputado del Grupo Parlamentario VOX por Granada en el Congreso de los Diputados. 10. Excmo. Sr. D. José Antonio Rodríguez Salas Diputado del Grupo Parlamentario Socialista por Granada en el Congreso de los Diputados. 11. Excmo. Sra. D<sup>a</sup>. Martina Velarde Gómez Diputada del Grupo Mixto por Granada en el Congreso de los Diputados. 12. Excmo. Sra. D<sup>a</sup>. Mertxe Aizpurua Arzallus. Portavoz de GEH Bildu en el Congreso de los Diputados. 13. Excmo. Sr. D. Aitor Esteban Bravo Portavoz de GV, EAJ-PNV en el Congreso de los Diputados. 14. Excmo. Sra. D<sup>a</sup>. Verónica Martínez Barbero Portavoz del Grupo Sumar en el Congreso de los Diputados. 15. Excmo. Sra. D<sup>a</sup>. Cristina Valido García Portavoz del Grupo Mixto en el Congreso de los Diputados. 16. Excmo. Sra. D<sup>a</sup>. María José Rodríguez de Millán Parro Portavoz del Grupo VOX en el Congreso de los Diputados. 17. Excmo. Sra. D<sup>a</sup>. Míriam Nogueras i Camero Portavoz del Grupo Junts per Catalunya en el Congreso de los Diputados. 18. Excmo. Sr. D. Gabriel Rufián Romero Portavoz del Grupo Parlamentario Republicano en el Congreso de los Diputados. 19. Excmo. Sr. D. Patxi López Álvarez Portavoz del Grupo Socialista en el Congreso de los Diputados. 20. Excmo. Sr. D. Miguel Tellado Filgueira Portavoz del Grupo Popular en el Congreso de los Diputados. 21. Excmo. Sr. D. Carlos Aragonés Mendiguchía. Presidente de la Comisión de Peticiones del Congreso de los Diputados. 22. Excmo. Sra. D<sup>a</sup>. Francina Armengol Socías Presidenta del Congreso de los Diputados y de la Junta de Portavoces del Congreso de los Diputados

- “SIN LUZ EN EL ALUMBRADO PÚBLICO en dos calles de la barriada de la Paz: Calle Antón Calabrés, Bermúdez de Pedraza y calle Puerto Lumbreras. Por un lado, ENDESA no puede ir a arreglar la avería sin policía, y por otro, ese mismo barrio se queda sin luz en sus calles toda la noche. Esto viene ocurriendo desde finales de febrero y durante todo el mes de marzo, sin darle ninguna solución”.

Los vecinos claman porque tienen que “llegar a casa antes de que anochezca”.

- “Buenas tardes vivo en Javier Simonet, me pongo en contacto con usted para comunicarle que mi marido es gran dependiente y electro dependiente y por las plantaciones de MARIGUANA ENDESA NOS CORTA LA LUZ TODOS LOS DÍAS Y NOSOTROS PAGAMOS TODOS LOS MESES y no tenemos luz, por favor ayúdenos, gracias”.

También, entretanto salen los escritos a Madrid y llegan quejas a Granada, en la oficina consideramos preciso RETOMAR LA PETICIÓN A LA DISTRIBUIDORA PARA QUE MONITOREE SUS REDES. Y hacerlo fundamentalmente porque, aún reconociendo mejoras y avances en los sistemas eléctricos y transformadores de estos barrios, Endesa continúa asegurando que el problema no radica en las redes. Que, a su entender, la mayor parte de las viviendas donde se producen las incidencias son zonas donde hay enganches y, a su vez, la mayor parte de las casas donde se producen las interrupciones no están al corriente del pago.

104

Estas afirmaciones se contradicen con los análisis realizados al respecto por el ingeniero industrial gran conocedor de la realidad eléctrica del distrito Norte, Francisco Cordon quien por el contrario sostiene que:

-El distrito Norte completo tiene 76 centros de distribución y un 75% de los suministros al corriente de pago.

-La zona en la que se concentra la práctica totalidad de los cortes de luz (un 97% del total de incidencias) cuenta con 18 centros de transformación y el 55% de los suministros de esta zona —la más afectada— se encuentran al corriente de pago.

-Con estos datos, para Francisco Cordon, el número de incidencias resulta insostenible y por ello, se podría considerar que Endesa estaría incumpliendo con la calidad individual (no la zonal); la calidad individual de cientos de suministros.

Ante tal argumentación, el defensor considera urgente “QUE LA DISTRIBUIDORA MONITOREE SUS REDES COLOCANDO CUADROS DE BAJA TENSIÓN -DE SUPERVISIÓN AVANZADA-, Y ORDENANDO SU PROPIA RED, QUE NO SE LIMITA EXCLUSIVAMENTE A LOS CENTROS DE DISTRIBUCIÓN SINO QUE LLEGA HASTA LAS BORNAS DE ENTRADA A LAS CAJAS GENERALES DE PROTECCIÓN”.



A mediados del mes de marzo la presidenta de la junta de distrito Norte, la edil Elisa Campoy celebra ante los medios de comunicación la instalación de tres nuevos transformadores en el barrio —en concreto, en Cartuja y La Paz—. En una comisión informativa mantenida en el Salón de Plenos informa de la campaña en marcha para regularización de altas en contratos, una campaña de concienciación sobre los peligros del problema y el objetivo de seguridad en edificios e instalaciones.

Asimismo da cuenta de la intención de inspeccionar las viviendas que vayan a ser re-direccionadas a los nuevos transformadores y plantea instar al Ejecutivo (a la subdelegación del Gobierno en Granada) a endurecer las leyes, el código penal y, a ser posible, a contar con una comisaría de policía nacional ubicada en este distrito.

Lo cierto es que la dinámica de trabajo parte y ha de partir de un SEGUIMIENTO Estricto por parte de ENDESA del tendido existente en la vía pública y una DETECCIÓN temprana de ENGANCHES. Una vez Endesa descubre las incidencias, la Policía debe recibir la petición de auxilio para hacer acompañamiento y protección —al margen de las actuaciones propias que puedan tener planificadas—. Y una vez que los técnicos de Endesa y la Policía acuden a dismantelar, habría que impulsar medidas para EVITAR QUE LOS ATAQUES PUEDAN VOLVER A REPETIRSE HORAS DESPUÉS.

105

Es decir, PROTEGER O BLINDAR CABLEADO E INSTALACIONES. Esto es clave, decisivo, primordial. Y ya debiera haberse ideado UNA CONJUNCIÓN DE MÉTODOS para lograr los necesarios blindajes.

Marzo acabó con nuevas quejas por interrupciones.

### **3.4. El gran apagón de abril lleva a todos los hogares la realidad que Norte vive desde hace años**

Por su parte, el gran apagón que trajo el mes de abril evidenció para muchos granadinos de todos los distritos lo que la población de Norte lleva sufriendo quince años.

AQUEL 28 DE ABRIL TODOS VIVIMOS POR UNAS HORAS LA REALIDAD HABITUAL DE ALGUNAS FAMILIAS DE CARTUJA O LA PAZ: TRANSISTORES, VELAS, SEMÁFOROS APAGADOS, COMERCIOS A OSCURAS, CERO INTERNET, CERO ELECTRODOMÉSTICOS, ASCENSORES PARADOS, CENAS FRÍAS, INCERTIDUMBRE Y MÓVILES EN SILENCIO, ENTRE OTRAS INCIDENCIAS.

El shock energético causó una parálisis significativa en la actividad de las familias, empresas y de toda la sociedad. Entonces se empezó a reclamar mayor

inversión para renovar las redes y para corregir las deficiencias del sistema eléctrico. En Andalucía, esta reclamación también la protagonizó recientemente el presidente de la Junta de Andalucía, Juanma Moreno en la inauguración de un Congreso sobre la nueva industria<sup>20</sup>. Pidió al Ejecutivo acometer las inversiones necesarias o transferir las competencias a la comunidad y, en cifras, aseguró que del plan inversor de red eléctrica, TAN SOLO UN 11 POR CIENTO DE LAS INVERSIONES RECAEN EN ANDALUCÍA.

Reclamaciones de calado y en la misma línea con lo que el distrito Norte lleva pidiendo años: las mejoras técnicas que resuelvan el goteo incesante de apagones a los que están sometidos sus vecinos.

Para la oficina del defensor, el gran protagonista del mes de abril no fue el gran apagón. El 7 abril de 2025 llegó UNA RECLAMACIÓN CONJUNTA POR CONTINUOS CORTES DE SUMINISTRO ELÉCTRICO DE VARIAS COMUNIDADES DE VECINOS UBICADAS EN EL DISTRITO (se omiten tanto nombres, números y bloques por protección).

Expresaban *“profunda preocupación y malestar por los continuos cortes de suministro eléctrico que venimos sufriendo en nuestras comunidades durante los últimos meses, varias veces al día. Estos cortes se están produciendo con una frecuencia inaceptable, afectando gravemente a nuestra vida diaria, en todas las ocasiones sin previo aviso ni información posterior. Están generando graves perjuicios a los vecinos tales como daños en los electrodomésticos y equipos electrónicos.*

*Entre los vecinos afectados hay un número importante de PERSONAS MAYORES, muchas de ellas solas y dependientes, así como electrodependientes (ENFERMOS PULMONARES, DIABÉTICOS, ETC.) que necesitan equipos médicos conectados a la red para su supervivencia, con la posible responsabilidad de su compañía en las consecuencias que ello pudiera conllevar.*

*LAS COMUNIDADES AFECTADAS SE UBICAN EN BLOQUES DE PISOS y los continuos cortes impiden a muchos de nuestros vecinos poder salir de sus domicilios para realizar actividades cotidianas y actividades sociales (subir y bajar escaleras), además del consiguiente peligro que pueda suponer en casos de urgencia (Incendios, terremotos, etc.)*

*Esta situación provoca un profundo malestar e incomodidad en personas con contratos de suministro eléctrico, y pagos al día, VULNERANDO NUESTROS DERECHOS FUNDAMENTALES: DERECHO A LA VIVIENDA DIGNA, A LA SEGURIDAD, A LA SALUD Y AL ACCESO A LOS SERVICIOS ESENCIALES. No podemos seguir siendo ignorados mientras sufrimos*

20.

<https://www.canalsur.es/noticias/andalucia/juanma-moreno-exige-mas-inversion-en-infraestructuras-electricas/2222547.html>



*cortes diarios que paralizan nuestras vidas, deterioran nuestra salud mental y física, y ponen en peligro la integridad de nuestros hogares.*

*Hemos intentado contactar con servicio de atención al cliente en repetidas ocasiones, pero lamentablemente no hemos recibido una respuesta concreta ni una solución definitiva al problema.*

*Consideramos que la calidad del servicio que se nos está prestando es manifiestamente deficiente, y no se corresponde con nuestras obligaciones como consumidores que cumplimos puntualmente con el pago de nuestras facturas. Por todo ello, exigimos a E- Distribución:*

*-Una explicación detallada sobre el origen de estos cortes y la planificación para su Resolución definitiva.*

*-Compensaciones económicas por los daños y perjuicios ocasionados.*

*-Un compromiso firme de mejora del servicio en nuestra zona, con una infraestructura adecuada que garantice el suministro continuo.*

*Dicha situación, supone un grave incumplimiento por su parte tanto de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan su actividad (Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico; del R.D.1955/2000, de uno de Diciembre, por lo que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica).*

*Esperamos una pronta respuesta en el plazo más breve posible. De no recibir una solución satisfactoria, procederemos a ELEVAR LA PRESENTE RECLAMACIÓN A LOS ORGANISMOS COMPETENTES EN MATERIA DE CONSUMO Y SUMINISTRO ELÉCTRICO, INCLUYENDO EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS DE LA COMPETENCIA, COMUNICADOS A LOS MEDIOS INFORMATIVOS, LLAMAMIENTOS DE APOYO A LAS FUERZAS POLÍTICAS, SINDICALES Y SOCIALES, así como cualquier medida que implique el conocimiento de los problemas y falta de atención de la empresa e incumplimiento de los deberes con los usuarios. Así mismo, no descartamos otro tipo de acciones como, por ejemplo, solicitar concentraciones, manifestaciones con posibles cortes de circulación. Todo ello con el correspondiente permiso y comunicación de las autoridades pertinentes. Adjuntamos a esta carta una relación de los vecinos perjudicados, aunque SE CONOCE QUE EXISTEN MÁS EDIFICIOS AFECTADOS. atentamente”.*

108

Del escrito que se acaba de reproducir resulta IMPOSIBLE DEDUCIR EL NÚMERO TOTAL DE PERSONAS POSIBLEMENTE AFECTADAS. LOS DATOS SON VAGOS: SEIS BLOQUES REGISTRADOS “AUNQUE SE CONOCE QUE EXISTEN MÁS EDIFICIOS” Y DURANTE CUÁNTOS DÍAS “DURANTE LOS ÚLTIMOS MESES”, ASÍ LO EXPRESAN EN LA MISIVA Y “VARIAS VECES AL DÍA”.

¿Cómo computar la población en total, la duración, el total de incidencias en el periodo...? Seguimos sin datos tras más de una década de andar pidiéndolos y así nunca habrá indemnizaciones.

Dos días después, el 9 de abril, llegó otro formulario similar de vecino de un edificio perfectamente identificado (se omite por protección) para relatar lo mismo: “(...) poner en su conocimiento una situación que afecta gravemente a la convivencia y la salubridad en nuestro edificio. Desde hace un tiempo, estamos sufriendo cortes diarios de luz y agua, lo cual dificulta el desarrollo normal de nuestras actividades cotidianas. Todo indica que estos cortes se deben a PLANTACIONES ILEGALES DE MARIHUANA QUE SE ENCUENTRAN TANTO EN EL BAJO COMO EN LAS PLANTAS SUPERIORES DEL INMUEBLE. A pesar de haber acudido a la Policía para presentar denuncia, se nos ha informado que no pueden hacer nada al respecto, lo que nos deja en una situación de total indefensión (...) Por todo ello, rogamos que se tomen medidas urgentes para solucionar esta



*situación, que vulnera el derecho a una vivienda digna y segura y pone en riesgo la salud y bienestar de los residentes”.*

La mesa técnica contra los cortes de ese mes habló entre otros asuntos de “*enjambre de conexiones dentro de un trastero*”; habló de la importancia de probar que los enganches van de suyo a la vivienda en que reside cada persona identificada y habló de los correos electrónicos habilitados por los ayuntamientos de Guadix y Monachil para denuncias anónimas por plantaciones y enganches ilegales a la red.

Por su parte, el mes de mayo abrió un escenario, UN CASO DE JUSTICIA GANADO A ENDESA QUE DATABA DE 2023: señora que vive sola, con contrato en vigor, recibos domiciliados, bono social eléctrico desde 2019 en vivienda de alquiler. Existiendo indicios de que la responsabilidad del delito de defraudación no era de la acusada, el magistrado la absolvió.

La mesa técnica abordó la necesidad de realizar mediciones en (determinadas calles cuyos nombres se omiten por protección) a petición de vecinos.

Se analizó CÓMO EVITAR QUE SE PUDIERAN SEGUIR MANIPULANDO TRANSFORMADORES DEL DISTRITO porque alguien hubiera afirmado “*tener las llaves*” y que las imágenes de las cámaras pudieran estar siendo manipuladas.

109

Intrusiones rápidas, candados intactos, cambio de fusibles en tiempos record y otras acciones inaceptables... LA PROTECCIÓN O EL BLINDAJE DE LOS EQUIPOS SIGUE SIENDO UN TERRIBLE CABALLO DE BATALLA.

También se refirieron incidencias en la barriada de La Paz y en puntos de Joaquina Eguaras.

Por su parte, la policía dio cuenta de todas las actuaciones realizadas: revisiones de viviendas, plantaciones desmanteladas, plantas requisadas, identificación de personas por defraudación. Y la Guardia Civil informó de incautaciones en municipios e intervenciones realizadas.

Al respecto, tan solo recordar que TRAS ESTAS INTERVENCIONES DE LOS CUERPOS Y FUERZAS, ALGUNOS INMUEBLES VUELVEN A SER USADOS PARA ILÍCITOS.

### 3.5. Cuando los cortes de luz llegan a otros distritos de la ciudad

Al igual que sucediera puntualmente en La CHANA a principios de año, entrado el mes de junio, el problema de los cortes se exporta a dos zonas del ZAIDÍN. Se registraron dos peticiones idénticas los días 27 y 30. Veamos:

-“Los vecinos y vecinas del edificio sito en Calle Motril (número), nos dirigimos a este Ayuntamiento con el fin de poner en su conocimiento las constantes incidencias que venimos sufriendo en el suministro eléctrico desde hace un tiempo. En concreto, se están produciendo FRECUENTES CORTES DE LUZ Y BAJADAS DE TENSIÓN, lo cual está afectando no solo a la habitabilidad de nuestras viviendas, sino también al funcionamiento de electrodomésticos y equipos electrónicos, con el consiguiente riesgo de averías y perjuicios económicos. Desconocemos si el origen de estas incidencias corresponde al tendido público infraestructuras municipales, o si se trata de una cuestión atribuible a la compañía suministradora. No obstante, solicitamos que se investigue la situación y, en la medida de lo posible, se adopten las medidas oportunas para solucionar estos problemas y garantizar un suministro eléctrico estable y seguro”

-“(…) EN AVDA BARCELONA DURANTE ESTE MES DE JUNIO, EN PLENA OLA DE CALOR, estamos sufriendo en el cortes de suministro de luz sin previo aviso que se mantienen durante toda la tarde e incluso noche. Hemos interpuesto reclamaciones telefónicas continuas. TENGO UNA MEDICACIÓN FINANCIADA PARA MI HIJA, QUE LE TIENE QUE DURAR TODO EL VERANO, QUE REQUIERE DE UNA TEMPERATURA CONCRETA Y QUE EVIDENTEMENTE NO ES POSIBLE MANTENER YA QUE ADEMÁS, PESE A QUE DEJE MI MÓVIL Y CORREO, NO SE AVISAN LOS CORTES DE SUMINISTRO. Eso sin contar con la rotura de electrodomésticos (de momento un aire), mal estado de alimentos...etc Evidentemente, todos mis vecinos están sufriendo graves perjuicios, personas mayores sin aire o ventiladores, sin posibilidad de salir porque no funcionan los ascensores, sin poder hacer la comida... Se trata de una situación límite y de salud pública en la que entendemos debe intervenir las autoridades competentes. Por parte de la empresa SE LIMITAN A MANIFESTAR QUE HAY UNA AVERÍA PERO NI ME AVISAN NI ASUMEN INDEMNIZACIONES. Por lo expuesto solicito, tengan por interpuesta la presente reclamación, comprueben de forma urgente los hechos a través del personal que corresponda y tomen las medidas oportunas en esta ola de calor para minimizar las graves consecuencias que se pueden derivar de esta situación para los vecinos”.

El defensor de la ciudadanía de Granada comunicó a la empresa distribuidora de energía la situación y la puso en conocimiento de los integrantes de la Mesa técnica contra los cortes de luz.

El 1 de agosto E-distribución respondía para que a su vez, la oficina diera traslado a los reclamantes. Lo hacía en la línea de siempre:

-“se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada” (...) nos trasladan desde la valoración técnica de la dirección que, a finales del mes de junio se produjeron actuaciones sobre los elementos de protección del centro de distribución, tras las intervenciones realizadas en dicha fecha, no les constan incidentes desde el 1 del 7 de 2025” (...) “nos indican que LAS POSIBLES INTERRUPCIONES FORMAN PARTE DE LA EXPLOTACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN e incluso se regulan en la legislación eléctrica vigente (RD1955/2000) no contemplando la continuidad del suministro eléctrico



*al 100% ni tampoco el asumir los costes que inevitablemente se generan cuando se produce un corte de electricidad’ y aportaban el teléfono del servicio de averías en caso de persistir el problema.*

El 20 de junio Endesa y La Policía Nacional firmaban en la sede de la empresa un acuerdo de colaboración para mejorar la lucha contra el robo de energía y prevenir los delitos que afectan al suministro eléctrico<sup>21</sup> un marco de cooperación reforzado para combatir con mayor eficacia la defraudación de fluido eléctrico.

El convenio incidía en aspectos como la investigación policial en el robo de materiales, los sabotajes, enganches ilegales y manipulaciones de equipos de medida en instalaciones eléctricas, especialmente cuando estos puedan comprometer la estabilidad de la red o supongan un grave riesgo para la integridad física de las personas. Se extendía además, a delitos como el robo de datos personales y las estafas comerciales a los consumidores, especialmente cuando son cometidos por ciberdelincuentes. El refuerzo de la cooperación entre ambas instituciones incluía además el intercambio de información, la elaboración de informes analíticos y la eventual participación en programas de cooperación organizados por la Comisaría General de Policía Judicial dirigidos a los operadores privados a través de sus unidades especializadas.

111

Un paso más, un avance a celebrar.

En Granada, a comienzos de verano, el problema persistió y, en los primeros días de julio se registró nueva queja sobre apagones en el distrito Zaidín:

*- “TODOS LOS DÍAS, DE 13 A 19 HS DESDE HACE UNA SEMANA LOS VECINOS DE VARIOS BLOQUES tenemos cortes de luz. Ayer fue prácticamente todo el día. Tenemos niños pequeños. No podemos cocinar. Los alimentos y medicamentos del frigorífico se estropean etc. No podemos vivir así. La electricidad es un bien de primera necesidad y más con estas temperaturas. Es increíble que esto pase en 2025. Endesa no nos soluciona nada. Solo dice que hay una avería. Hemos llamado en incontables ocasiones. Necesitamos ayuda. Estamos indefensos (...)”.*

*“TODOS LOS DÍAS”, “DESDE HACE UNA SEMANA”, “LOS VECINOS DE VARIOS BLOQUES”. ¿CÓMO TRADUCIR ESTOS DATOS EN CIFRAS REALES DE NÚMERO TOTAL DE PERSONAS AFECTADAS, NÚMERO TOTAL DE INTERRUPCIONES, DURACIONES MEDIAS?*

---

21.

<https://www.endesa.com/es/prensa/sala-de-prensa/noticias/sector-energetico/acuerdo-policia-nacional-lucha-delitos-suministro-electrico>

### 3.6. La dificultad de saber a ciencia cierta el estado de las instalaciones eléctricas del barrio

A mediados de julio se procedió a la reparación de avería eléctrica en la línea principal de un edificio con la recomendación de cambiar el cableado desde la arqueta al cuarto de contadores por encontrarse “*en muy mal estado*” Se reproduce a detalle la descripción técnica de la actuación practicada, por el interés de atender a la recomendación final “*cambiar el cableado*”.

- “*Realización de reparación de avería eléctrica ocasionada en la zona de la línea principal a la entrada al bloque donde esta ubicado la centralización de contadores, MOTIVO DE LA AVERÍA ERA EL CONSUMO EXCESIVO Y EL CONEXIONADO ENTRE LOS CABLES y la línea de alimentación ocasionado un cortocircuito brusco y dejando sin luz todo el bloque. Sustitución de manguito de conexionado por deterioro, comprobación de las líneas existentes y cableadas de los distintos elementos, comprobación de las correctas tensiones en el cableado. Re conexionado de las líneas y comprobación de consumos para su correcto funcionamiento. Sellado de los cables para posible intrusión de líquidos o cualquier otro tipo de materia que pudiera volver a ocasionar otra avería con productos resistentes a la temperatura. SE RECOMIENDA URGENTEMENTE EL CAMBIO DEL CABLEADO DESDE LA ARQUETA DEL SUELO hasta el seccionador del cuarto de contadores puesto que se encuentra en muy mal estado, pudiéndose producir otra avería en cualquier momento*”.

112

ENDESA DEBIERA HACERSE CARGO DEL CRECIMIENTO VEGETATIVO DE LA RED DADO QUE PODRÍAN ESTAR GENERÁNDOSE ALGUNOS PROBLEMAS POR POCA POTENCIA. ÉSTE DÉFICIT PODRÍA EXPLICAR ALGUNAS DE LAS INCIDENCIAS OCURRIDAS EN CHANA, ZAIDÍN Y OTROS PUNTOS DE LA CIUDAD. LA ELECTRIFICACIÓN NECESITA BUENAS REDES DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN.

AGOSTO COMO TODOS LOS AGOSTOS VINO CARGADO DE CALOR Y DE QUEJAS por cortes eléctricos. La oficina se hizo eco de varias calles, distintas duraciones y fechas a lo largo del mes. Sin más datos concretos que poder extrapolar. Sólo se apuntan algunas de las vías afectadas: Casería de Montijo, Rey Badis, Mariano Galera, Ronda Alfareros, José María Buguella de Toro, Bermúdez de Pedraza, Darío de Regollos, Juan Latino ...

Era verano y, como siempre en verano, algunos vecinos describen la sensación térmica de estar sin aparatos de refrigeración como “un sinvivir”: “*en estos momentos de calor es imposible estar sin el aire acondicionado (...) Ruego la mayor brevedad posible porque ESTO ES YA UN SIN VIVIR*”

De la siguiente reclamación que se aporta, borramos los datos de carácter personal en cumplimiento de la LOPD:



**PRIMERO.-** Que ambos dos somos vecinos de Distrito Norte, con domicilio en ..., donde tenemos una vivienda en propiedad, desde el año 1.982. Entonces vivíamos con entera normalidad.

Fue a partir del año 2.000 en que empezaron los cortes, entonces esporádicos y que hoy son continuos, hasta tres diarios, persistentes, reiterados y sin solución de ninguna Administración.

- 1.- Sin poder ducharnos.
- 2.- Sin lavadoras.
- 3.- Sin lavavajillas.
- 4.- Sin placa eléctrica, y comiendo bocadillos.
- 5.- Iluminándonos con velas en pleno siglo XXI.

En prueba de lo manifestado adjunto las últimas tres facturas emitidas de suministro con Endesa de febrero, marzo y abril de 2.025, como documentos números uno (1), dos (2) y tres (3).

**SEGUNDO.-** Cada vez que hay un corte de luz, nos vemos obligados a alimentarnos con fiambre y pan, lo cual lo tiene terminantemente prohibido por su médico [REDACTED] que es insulino dependiente, con lo que se le está poniendo en grave riesgo su salud. Sus índices de glucosa están continuamente descompensados. Esto no una ni dos veces, sino hasta tres ocasiones diarias, sin exageración alguna pues lo pruebo con pormenor:

- 1.- Aporto una hoja con 78 números de incidencias que se han puesto sin respuesta alguna de Endesa.
- 2.- Son días de dos incidencias de cortes de luz: 9, 12 y 17 de diciembre de 2.024; 2, 13 y 26 de abril de 2.025, el 5, 7, 9, 10 de junio de 2.025.
- 3.- Son días de tres incidencias de cortes de luz: 19 de diciembre de 2024; 8, 11 y 12 de junio de 2.025.

En prueba de lo manifestado adjunto:

Los informes médicos como insulino dependiente de [REDACTED] como documento número cuatro (4).

Listado con los números de incidencia que nos suministra Endesa por cada vez que llamamos a la empresa comunicando cada corte de suministro eléctrico, como documento número cinco (5).

**TERCERO.-** Que Endesa nos echa prácticamente de nuestras viviendas porque son inhabitables. Presentamos este escrito como último recurso antes de vernos abocados a mudarnos contra nuestra voluntad.

En una moción del Ayuntamiento de Granada del año 2021 se afirmó que la cuestión afectaba a unas cuantas calles. No es cierto. Esta es una situación que no es puntual de unas cuantas calles, sino que afecta a muchísimas familias honradas y trabajadoras del Distrito Norte, hasta el punto de que el valor del metro cuadrado de vivienda en Distrito Norte es de 900 €/m<sup>2</sup>, el más bajo de la provincia, con diferencia, a pesar de ubicar en la capital de provincia.

En prueba de lo manifestado adjunto el texto de la moción del año 2021 donde equivocadamente se reducía el problema a unas cuantas calles, como documento número siete (7).

En su virtud,

**ROGAMOS A LAS ADMINISTRACIONES:** que habiendo por presentado este escrito, con sus documentos adjuntos, lo admita a trámite y tenga por deducida **RECLAMACIÓN** por el **AGRAVAMIENTO DIARIO DE LOS CORTES DE LUZ HASTA LLEGAR A LOS TRES CORTES DIARIOS**, que implica incumplimientos graves de sus obligaciones legales por todas las Administraciones, y que nos deparan **RIESGOS GRAVES PARA LA SALUD DE AMBOS**, situación que hace inhabitable nuestra vivienda y las de muchísimas familias trabajadoras y honradas del Distrito, y no de unas pocas calles, lo que es justicia que, respetuosamente, pedimos y esperamos, en Granada. - 5.

114

El 7 de agosto, el periódico Ideal<sup>22</sup> publicaba un comunicado de Endesa en que LA COMPAÑÍA INFORMABA DE HABER DETECTADO 2.550 FRAUDES ELÉCTRICOS EN GRANADA EN LOS SEIS PRIMEROS MESES DE 2025 A RAZÓN DE 14 PINCHAZOS AL DÍA y un consumo defraudado de más de 28 millones de kilovatios/hora (siendo el 51% de la energía defraudada en la provincia procedente de plantaciones de marihuana).

*“(...) la manipulación de las instalaciones eléctricas para cometer fraude es, según ha señalado recientemente la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC), un problema en aumento en los últimos tiempos”*

22.

<https://www.ideal.es/granada/endesa-detecta-2500-fraudes-electricos-granada-2025-20250807144240-nt.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.ideal.es%2Fgranada%2Fendesa-detecta-2500-fraudes-electricos-granada-2025-20250807144240-nt.html>



En la nota de prensa la empresa se refería a cuestiones variadas como los graves problemas de seguridad, el COSTE ECONÓMICO PARA TODOS LOS CONSUMIDORES a través de la factura, los efectos perniciosos sobre la calidad del suministro; los principales causantes de estos problemas; los datos del Informe Europeo sobre Drogas 2025, etc.

Y aseguraba que, al margen de la colaboración con las Fuerzas de Seguridad, Endesa utiliza desde 2017 modelos de *Machine learning* y *Deep learning* (aprendizaje automático y aprendizaje profundo) para ser más eficientes en el COMBATE CONTRA EL ROBO DE ENERGÍA.

*“Se parte del historial de inspecciones existente realizadas entre los 12 millones de puntos de suministro, los patrones de consumo, la información sobre los equipos de medida, e incluso información meteorológica, datos que se utilizan para detectar de manera más certera la probabilidad de que haya un fraude. El uso de la IA, combinada con la información que proporcionan innovaciones como los equipos de supervisión avanzada que se están instalando en la red de distribución, contribuyen a acotar mejor el origen del fraude dentro de un grupo de suministros. Una vez en campo, elementos como las pinzas amperimétricas o los videoscopios ayudan a los trabajadores a sacar a la luz el fraude”.*

La noticia finalizaba recordando que *“España es el único país de nuestro entorno que no prevé pena de privación de libertad por el delito de fraude eléctrico a diferencia de Francia, Portugal, Italia o Alemania. En el marco legal español este delito no contempla agravantes ni computa para la reincidencia, con independencia de que se utilice para alimentar masivas plantaciones de cannabis o pueda estar detrás de incendios con graves consecuencias”.*

115

El 5 de septiembre la memoria de la Fiscalía General del Estado –correspondiente a 2024 y según publicara Ideal<sup>23</sup>- alertaba de que mafias extranjeras –albanesas, lituanas y holandesas- estaban ganando terreno a los clanes de la maría de Granada, unos clanes que empleaban cada vez más violencia. Posteriormente, el 17 de septiembre, la fiscal superior de Andalucía, Ana Tárrego pediría mayor contundencia para luchar contra *“un narcotráfico muy peligroso”.*

### 3.7. Interrupciones de suministro en espacios públicos del distrito

El 9 de septiembre la asociación de vecinos Las Cruces Almanjáyar remite escrito de denuncia y solicitud de intervención tanto al defensor del pueblo andaluz como al defensor de la ciudadanía de Granada *“por cortes de luz recurrentes y no sectorizados en Plaza Francisco Javier Simonet y Polideportivo Municipal Almanjáyar”.*

23.

<https://www.ideal.es/granada/mafias-extranjeras-ganan-terreno-clanes-maria-granada-20250906235111-nt.html>

EL FIRMANTE LO HACÍA EN NOMBRE DE LA CITADA ASOCIACIÓN “Y EN REPRESENTACIÓN DE UNA PLURALIDAD DE VECINOS AFECTADOS”.

Aseguraba en el escrito que *“Vecinos con conocimientos técnicos han constatado que el problema radica en una deficiente instalación eléctrica, ya que toda la plaza y el polideportivo comparten la misma red de distribución, conectada a una única arqueta de Endesa, sin la debida sectorización. ESTA FALTA DE SECTORIZACIÓN PROVOCA QUE CUALQUIER AVERÍA O INTERVENCIÓN DERIVE EN UN APAGÓN COMPLETO, IMPOSIBILITANDO UNA GESTIÓN EQUITATIVA Y PROGRAMADA DE LOS CORTES. ESTA SITUACIÓN DISCRIMINA A LOS VECINOS MÁS VULNERABLES y afecta gravemente al funcionamiento de un servicio público como el Polideportivo”*.

Y continuaba afirmando: *“Estos cortes no constituyen una mera molestia, sino una privación de un servicio esencial reconocido en la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, art. 46, generando graves perjuicios a la salud, la seguridad y la calidad de vida de los afectados”*

A renglón seguido apuntaba algunas consecuencias graves: *“en equipos médicos eléctricos (concentradores de oxígeno, CPAP, sillas salvaescaleras); en mayores, menores y embarazadas; en colectivos especialmente vulnerables a la falta de climatización, refrigeración de alimentos e iluminación”* y también apuntaba al *“Impacto comunitario: el polideportivo municipal Almanjáyar se ve obligado a interrumpir diariamente sus actividades, lo que frena su función social de integración, prevención y apoyo a los jóvenes la zona”*.

Finalizaba con la enumeración de cuatro peticiones concretas: *“1. Que se practique inspección técnica oficial de la instalación eléctrica que abastece la plaza y el polideportivo en un plazo no superior a 15 días. 2. Que se elabore y notifique a los vecinos un informe detallado sobre las deficiencias detectadas. 3. Que se requiera a Endesa y al Ayuntamiento a presentar un plan de actuación urgente, con un calendario de obras que garantice la sectorización adecuada de la red y la priorización del suministro a zonas críticas. 4. Que el Ayuntamiento, como titular de la instalación del polideportivo y garante del bienestar ciudadano adopte medidas provisionales (generadores, refuerzos temporales, etc.) mientras se resuelve definitivamente la situación”*.

De nuevo nos preguntamos, cuántas familias y personas integran la citada asociación, cuántos integran esa otra *“pluralidad de vecinos afectados”* en nombre de los que también habla la carta; CUÁNTOS DÍAS, CON QUÉ DURACIONES, CUÁL ES EL VERDADERO IMPACTO HUMANO MÁS ALLÁ DEL IMPACTO COMUNITARIO AL QUE EL RECLAMANTE SE REFIERE, aunque no se pueda cuantificar.

Sin los datos es imposible desentrañar esta madeja de despropósitos e imposible aportar una estimación adecuada.

El mismo día, el 9 de septiembre se celebraba nueva sesión de la mesa técnica contra los cortes de luz. Hubo satisfacción por el MENOR NÚMERO DE INCIDENTES.



CIAS Y CORTES REGISTRADOS EN EL PERIODO, pero también PREOCUPACIÓN POR LA `ENTRADA A TRANSFORMADORES`, QUE NO CESA. Es decir, acceden a los equipos para delinquir.

Por su parte, un representante de la Junta de Andalucía informó a los miembros de esta mesa de la publicación en el BOJA de la resolución de la Agencia Andaluza de la Energía de la APERTURA DE PLAZO PARA SOLICITAR SUBVENCIONES PARA CONSUMIDORES VULNERABLES.

Se abordaron las opciones y dificultades para asegurar que las acometidas no se vandalicen y se volvió a poner sobre la mesa la necesidad de conseguir UNA MODIFICACIÓN LEGISLATIVA QUE ENDUREZCA LAS PENAS POR FRAUDE ELÉCTRICO DADO QUE, AL TRATARSE DE DELITOS LEVES, SU COMISIÓN NO ACARREA DEMASIADAS CONSECUENCIAS, CON LO QUE HAY REINCIDENCIAS.

Respecto de las regularizaciones, se tiene presente estudiar la posibilidad de realizarlas al margen de la deuda pendiente o acumulada y siempre que no exista sentencia judicial previa y que haya un plan de pago previsto.

Junto a las cartas corales y a las asociaciones que expresan su realidad en grupos de whatsapp o mediante avisos conjuntos, se intercalan formularios y mails individuales.

**117**

El 10 septiembre toca a la puerta de la oficina una señora de 84 años pidiendo ayuda para solicitar a Endesa el fraccionamiento del pago de una deuda superior a 1.000 euros. Nos asegura que quiere pagar pero no puede hacerlo de golpe -ingresos mensuales de 800 euros-; que vive en un piso de AVRA; que depende del suministro eléctrico para el correcto funcionamiento del servicio de teleasistencia domiciliaria (vital para su seguridad y bienestar). Y ruega que le ayudemos a salir de un laberinto que ella misma desconoce. Nos confirma tener suministro eléctrico aunque también asegura que no abona recibos “*desde hace tiempo*”.

La oficina remite escrito al responsable de Operaciones Comerciales de la Red Andalucía Endesa enmarcando el caso y explicándole lo que la usuaria transmite: que ha intentado en varias ocasiones contactar con las oficinas para solicitar plan de pagos fraccionado, pero lamentablemente no ha recibido la llamada de seguimiento que se le prometió. Una falta de respuesta que le acarrea gran preocupación, especialmente “*porque la deuda sigue aumentando*”.

Solicitábamos a la empresa que verificara la vigencia de su contrato de suministro eléctrico; evaluara si le era aplicable el bono social eléctrico; revisara la cuantía total de la deuda; elaborara un plan de pagos con un fraccionamiento adaptado a su realidad económica y necesidades.

E Distribución comunica a la oficina que el contrato de esta señora estaba de baja desde el 23 de noviembre de 2024 tras recibir solicitud de baja por parte de la comercializadora y que, por tanto, debería solicitar alta nueva con una comercializadora de su elección. Al preguntar a la afectada cuál es esa nueva comercializadora, no supo decirnos cuál era, no sabía en qué compañía estaba y probablemente no estuviera dada de alta en ninguna.

Ante este escenario se comprende la dificultad que para Endesa supone trazar un plan de pagos de la deuda atrasada al mismo tiempo que se le facilita realizar las gestiones para solicitar un alta nueva con una comercializadora

Finalmente se indicó a la usuaria que primero tenía que regularizar su situación pidiendo contrato o alta con la compañía que deseara (una comercializadora, sea o no la de Endesa). Y una vez ya tuviese un alta, un contrato de suministro eléctrico, podía dirigirse a la comercializadora de Endesa a pedirle un plan de pago fraccionado de la deuda conforme a sus ingresos mensuales, es decir, con muchos plazos y un importe a pagar lo más pequeño posible. Afortunadamente las múltiples gestiones y llamadas la dejaron satisfecha, orientada y sobre todo, a punto de salir de su laberinto.

### 3.8. Pendientes de soluciones para los vecinos electro dependientes

118

Nuevo caso en septiembre. VECINO ELECTRODEPENDIENTE ENVÍA A LA OFICINA DEL DEFENSOR UN TOTAL DE 20 DOCUMENTOS ENTRE INCIDENCIAS, FORMULARIOS, CARTAS A CONSUMO, RECLAMACIONES A INDUSTRIA, CONTRATOS DE ALTA, FACTURAS PAGADAS, INFORMES MÉDICOS, ETCÉTERA. Se encuentra sometido a cortes de luz y lleva 5 días de baja porque no puede dormir sin un CPAP.

Los documentos acreditan todas y cada una de las acciones que ha emprendido sin éxito para intentar se atienda su realidad. Dirigidos a Industria, al Juzgado (en 2022), a Endesa (en 2023 y en 2025) y a Consumo. Casi todas han resultado infructuosas o las respuestas no han servido de mucho.

Endesa (E-Distribución) el 14 de agosto de 2025 le contesta apelando a que la calle donde reside es una zona con “*fuerte proliferación de plantaciones de marihuana indoor*”; le habla de inexistencia de cortes directos frente a “*actuaciones automáticas de los elementos de protección (...) para proteger la línea de posibles accidentes e incendios*”.

Y, sobre la compensación que solicita el afectado, le recuerdan que “*la condición de electrodependiente deberá ser acreditada*” y “*la compensación disponible en los casos de incumplimiento en la calidad, corresponde la aplicación de los descuentos pertinentes en la facturación dentro del primer trimestre del año siguiente al del incumplimiento*”.



A ESTE RESPECTO, TAL VEZ EL AYUNTAMIENTO PODRÍA PEDIR A LA JUNTA SAIS SÓLO Y EXCLUSIVAMENTE PARA ESTE COLECTIVO DE VECINOS QUE ACREDITEN SER ENFERMOS ELECTRODEPENDIENTES.

CARECE DE SENTIDO QUE PIDAN TANTA DOCUMENTACIÓN A LOS AFECTADOS, SI LUEGO NADA SE PUEDE HACER AL RESPECTO PORQUE EL USUARIO SE VE INMERSO EN UN LABERINTO PARA NO CONSEGUIR NADA

Al día siguiente, el 17 de septiembre otro granadino, este residente de la calle Pintor Chavarito, nos escribe para recordar *“otra vez nos encontramos sin luz, esto es indignante. Nos cortan durante horas y no se sabe cuando vuelve. Estamos hartos los vecinos que pagamos la luz y no tenemos. Necesitamos un arreglo ya! Es insoportable vivir así”*

El 25 de septiembre un vecino protesta porque le han llegado FACTURAS DE E DISTRIBUCIÓN CON CONSUMOS MUY ELEVADOS CORRESPONDIENTES A DOS TRIMESTRES DE UN PISO VACÍO NO HABITADO.

No sabe *“qué hacer ni cómo reclamar”* para lo que la oficina del defensor le consigue una cita con Consumo (a través de Ciges) para que ponga reclamación oficial y que Consumo pueda a su vez remitirla a la empresa.

En octubre se registran varios días con cortes en Francisco Javier Simonet; un mes en el que 250 VECINOS de la zona de Joaquín Capulino Jáuregui comunican a la oficina del defensor INTERRUPCIONES DURANTE PRÁCTICAMENTE TODO EL VERANO INCLUIDO SEPTIEMBRE *“y lo que va de octubre”*. ALGO SIMILAR DENUNCIAN UN TOTAL DE 88 VECINOS de la calle Francisco de Paula Valladar.

De nuevo se reitera el problema de que, con estas informaciones resulta IMPOSIBLE CONTABILIZAR LOS CORTES, DURACIONES Y SOBRE TODO, EL NÚMERO DE PERSONAS AFECTADAS, EL TOTAL DE FAMILIAS, LOS DAÑOS NI POR ENDE, LAS POSIBLES INDEMNIZACIONES.

### 3.9. Abundancia de noticias sobre plantaciones ilegales, tráfico de drogas e incautaciones en el distrito

Un titular de Ideal fechado el 22 de octubre comunica la detención de 35 personas acusadas de pertenecer a una organización criminal dedicada al tráfico de marihuana en lo que señalan como LA OPERACIÓN MÁS PROFUNDA CONTRA EL TRÁFICO DE ARMAS Y MARIHUANA EN GRANADA.

Tres días después, el mismo diario informa del operativo y estructura de compra, elección de la materia prima y distribución de las sustancias de esta *“in-*

*dustria criminal”, “un tumor que se ha enquistado en la provincia y que ha generado otros tumores como la presencia de armas, vuelcos o secuestro”.*

Llegó diciembre y con él, más noticias sobre cortes de luz y más noticias sobre incautaciones.

La navidad fue muy dura en el distrito Norte. En Nochebuena y fin de año se registraron cortes en Casería del Cerro, Casería de Montijo (Pasaje Francisco Alba), Mariano Galera y Bermúdez de Pedraza. Así dio cuenta Ideal el mismo 24 de diciembre *‘Los cortes de luz se ceban en casería de Montijo en plena navidad’*<sup>24</sup> unas fiestas en las que se denunciaron INTERRUPCIONES DIARIAS DE HASTA DIEZ HORAS DE DURACIÓN.

También al finalizar diciembre supimos sobre las armas que algunos clanes emplean: *“Cae una banda de narcos que tenían una katana, un estoque, un hacha y un rifle de aire comprimido”*<sup>25</sup>

En diciembre vecinos hablaron de cortes de luz en sus casas, de INCIDENCIAS EN ZONAS QUE YA ESTABAN REGULARIZADAS:

- En Casería de Montijo, Francisca de Alba y Ronda de Alfareros, especialmente en Francisca de Alba donde se dan a diario, durando incluso toda la noche.
- En Almanjayar, en Francisco Javier Simonet y Rey Ben Ziri.
- En Cartuja, En Pedro de Mena, en zona donde los propietarios aseguran que tienen contrato, y en Luz Casanova, igual. Están teniendo cortes a diario, donde antes no.

### 3.10. Una proposición no de ley para el cambio legislativo solicitado por el defensor

En el último trimestre del año, la diputada en el Congreso Olvido de la Rosa contactó con Manuel Martín para conocer más a detalle la PETICIÓN REMITIDA A PRINCIPIOS DE AÑO POR LA OFICINA DEL DEFENSOR AL PRESIDENTE DEL GOBIERNO Y A DIPUTADOS DE TODOS LOS PARTIDOS CON REPRESENTACIÓN EN LAS CORTES PIDIENDO UN CAMBIO LEGISLATIVO.

24.

[https://www.ideal.es/granada/cortes-luz-ceban-caseria-montijo-plena-navidad-20251224121824-nt.html#vca=app-push&vso=ideal&vmc=SITUACI%C3%93N\\_CR%C3%8DTICA\\_EN\\_GRANADA&vli=&ref=https://www.ideal.es/granada/cortes-luz-ceban-caseria-montijo-plena-navidad-20251224121824-nt.html](https://www.ideal.es/granada/cortes-luz-ceban-caseria-montijo-plena-navidad-20251224121824-nt.html#vca=app-push&vso=ideal&vmc=SITUACI%C3%93N_CR%C3%8DTICA_EN_GRANADA&vli=&ref=https://www.ideal.es/granada/cortes-luz-ceban-caseria-montijo-plena-navidad-20251224121824-nt.html)

25.

<https://www.ideal.es/granada/provincia-granada/cae-banda-narcos-granada-katana-estoque-hacha-20251229142901-nt.html#vca=fixed-btn&vso=elideal&vmc=unknown&vli=granada>



Tras un encuentro de trabajo con Manuel Martín, De la Rosa decidió registrar UNA PROPOSICIÓN NO DE LEY (PNL) EN EL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS PARA QUE SE REVISARA LA NORMATIVA DE CALIDAD DE SUMINISTRO ELÉCTRICO INDIVIDUAL (del Real Decreto 1955/2000 de 1 de diciembre) de manera que los consumidores eléctricos tengan garantizado el suministro por el que pagan y, de no ser así, puedan recibir una indemnización *“justa y proporcionada”*.

En declaraciones a la prensa <sup>26</sup> recordó que la propuesta había surgido a raíz del escrito que *“nos hizo llegar el Defensor de la Ciudadanía de Granada, Manuel Martín, a quien agradecemos su preocupación y constante trabajo en defensa de los derechos de estos consumidores”*.

Se trata del escrito remitido en el primer trimestre de 2025 (**en Anexo de este Informe de Gestión** se aporta el contenido completo de la carta).

De la Rosa confió en que la iniciativa sirviera de *“revulsivo”* y explicó que la normativa actual permite que, a partir de cierto número de horas de corte al año, las compañías eléctricas dejen de indemnizar por lo que, *“una vez superado el límite del diez por ciento de la facturación anual, cortar la luz sale prácticamente gratis”*, algo que en sus palabras impedía que miles de familias de Granada que lo necesitan, tuvieran unas indemnizaciones justas por las interrupciones a que se habían podido ver sometidas.

121

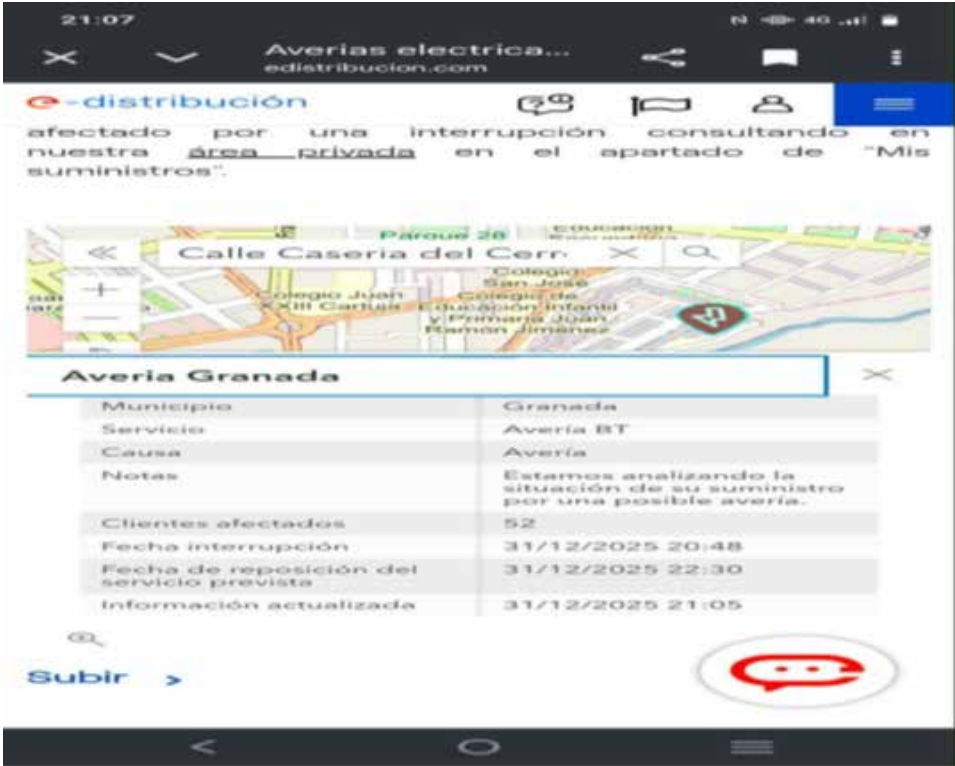
Para acabar, se reproduce un pantallazo del registro de una avería producida el último días del año, con una duración estimada de casi dos horas (de 20:48 a 22:30 hs) que, según el citado registro afecta a un total de 52 clientes. Dos horas y media y 52 clientes afectados.

Si se tienen registros como este de todas las averías y de todos los clientes afectados en cada avería, tal vez se podría conocer un poco mejor lo que está pasando.

---

26.

<https://www.granadadiario.es/2025/12/28/el-partido-socialista-ha-propuesto-en-el-congreso-que-las-personas-afectadas-por-cortes-de-electricidad-sean-compensadas/>



122

Y en otro orden de asuntos, entrado 2026, en enero, la prensa se hace eco de que clanes autóctonos de la droga se alían con grupos extranjeros para aumentar su poder<sup>27</sup>.

ESTÁ SUCEDIENDO EN GRANADA Y PARECE QUE NADA SE PUEDE HACER PARA REMEDIAR EL PROBLEMA Y SUS CAUSAS DE UNA VEZ POR TODAS. Nada para reparar las consecuencias que ello tiene en tantas familias del distrito que a lo largo de los años se aguantan. Se aguantan y siguen con sus vidas mientras las administraciones nos debatimos en culpar sin remediar, señalamos causantes pero no se endurecen las penas contra estos delitos, cruzamos acusaciones sin pedir a la compañía que resuelva de una vez todo lo que está pendiente, todo lo que está en su mano.

27.  
<https://www.ideal.es/granada/peligros-pactos-mafias-marihuana-granada-20260118235336-nt.html#vca=fixed-btn&vso=elideal&vmc=unknow&vli=granada&ref=https://www.ideal.es/granada/peligros-pactos-mafias-marihuana-granada-20260118235336-nt.html>



### 3.11. Un 2025 que acaba casi como empezó; buena voluntad de las administraciones y mismo problema para los vecinos de Norte aunque con menos cortes

En Granada se acabó 2025 con debates similares, con cifras menguantes aunque parecidas, con la misma buena voluntad de las partes, con los mismos inconvenientes y los mismos frentes de batalla, con idénticas actuaciones, que son parciales.

Acabamos 2025 como empezamos 2026. Acabamos 2023 como empezamos 2024. Claro está que esto de los cortes de luz es un tema complejo y con muchas aristas, pero finalizan los años, uno tras otro, sin rematar nada y con la problemática a cuestas.

Finalizan los años sin un canal de denuncias, sin un teléfono local para incidencias, sin poner coto a los clanes, sin blindar infraestructuras, sin revisar los delitos en el código penal; sin seguimiento de las viviendas inspeccionadas por los cuerpos y fuerzas; sin SAIs para las personas electrodependientes del barrio, etcétera, etcétera.

El 30 de enero de este 2026 el asunto de los cortes de luz entra al Pleno mensual. La edil Raquel Ruz pregunta qué está pasando en Norte y en otros distritos y barrios como Gonzalo Gallas o Bola de Oro “*con cortes de hasta 10 horas de duración y en días de bajas temperaturas*” y pide al equipo de gobierno que exija a Endesa las inversiones en infraestructuras y a la Junta de Andalucía que cumpla con su labor de fiscalización y ejerza su competencia de control sobre la empresa distribuidora de energía.

Como contestación, la presidenta de la junta de distrito, la edil Elisa Campoy le recuerda una moción aprobada por unanimidad para “*no politizar este tema*”; asegura que ya se ha hecho una petición para que se convoque la mesa política o institucional “*petición que no ha sido respondida a día de hoy*”; y añade que a veces “*los cuerpos y fuerzas de seguridad frenan los avances*” refiriéndose al requisito y necesidad de acudir a estos para poder realizar actuaciones en la zona y, tal vez, a los tiempos en responder o actuar. Respecto de los cortes registrados en otros distritos asegura que HUBO CORTES PROGRAMADOS en algunos puntos de Zaidín, Albaicín y Genil.

Entrado febrero, el diario local Ideal publica una información con el titular: ‘Los cortes de luz se extienden por los distritos de Granada’<sup>28</sup>, una crónica

28.

<https://www.ideal.es/granada/cortes-luz-extienden-districtos-granada-20260204205654-nt.html#vca=fixed-btn&vso=elideal&vmc=unknown&vli=granada>

en que repasaba interrupciones en calles de siete de los ocho distritos granadinos, en todos menos en Centro. Para el día 16 de febrero la información del diario explicaba en palabras de la presidenta del distrito, la edil Elisa Campoy, que el problema en los barrios ya había sido resuelto y habló asimismo de una bajada sustancial en el número de incidencias en los dos últimos años (“*un tercio menos*”); y de un 2025 con tan sólo 784 interrupciones registradas.

La valoración cuantitativa aportada (784 interrupciones registradas) no se corresponde en absoluto con las incidencias del periodo porque LO QUE PARA LA EMPRESA ES UNA SOLA INTERRUPCIÓN, REPERCUTE EN UN GRAN GRUPO DE FAMILIAS, EN VARIAS CALLES, VARIOS BLOQUES, VARIAS VIVIENDAS. DURA VARIAS HORAS. PROVOCA VARIAS LLAMADAS DE TELÉFONO QUE SE REGISTRAN COMO VARIAS INCIDENCIAS. IMPLICA VARIOS APAGONES DE NEGOCIOS, VARIOS ASCENSORES PARADOS, VARIOS ELECTRODOMÉSTICOS APAGADOS, ETCÉTERA.

Es decir, aunque haya avances y la cifra de cortes pueda haber bajado, el problema persiste y hay que atajar las causas, es preciso continuar trabajando en todos los frentes hasta la total erradicación del problema.

### 3.12. Propuestas de acción

124

En esta edición de la memoria del defensor, en lugar de arrastrar propuestas de acción incluidas en documentos de años anteriores (pendientes de ejecución), nos limitaremos a marcar algunas de las más importantes, pero sólo aquellas que puedan ser instadas o reclamadas por la Corporación Municipal

-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL DE GRANADA INSTE AL GOBIERNO DE ESPAÑA A MODIFICAR EL CÓDIGO PENAL para endurecer las penas por delitos de defraudación de fluido eléctrico con sanciones más severas especialmente ante fraudes vinculados a cultivos ilegales de marihuana (narcocultivos). O al menos, estudiar ese marco penal buscando un efecto disuasorio más fuerte, sobre todo cuando el fraude eléctrico se instrumentaliza para fines delictivos graves como el narcotráfico (en línea con la propuesta de la Fiscalía)<sup>29</sup>.

29.

[https://www.diariodesevilla.es/andalucia/fiscalia-propone-incrementar-penas-delitos\\_0\\_2004900110.html](https://www.diariodesevilla.es/andalucia/fiscalia-propone-incrementar-penas-delitos_0_2004900110.html)

<https://www.fundacionesys.com/es/la-fundacion-esys-recomienda-endurecer-las-penas-ante-la-gravedad-del-fraude-electrico/>

<https://www.granadaesnoticia.com/provincia/el-pp-insta-al-gobierno-a-endurecer-las-penas-por-delitos-de-fraude-electrico->



-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL INSTE A LA EMPRESA ELÉCTRICA, A LA OPERADORA EN GRANADA, E-DISTRIBUCIÓN A REFORZAR SUS EQUIPOS Y A INVERTIR EN NUEVAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN, vigilancia y blindaje de sus infraestructuras así como en la detección previa a través de nuevas tecnologías. Es la sempiterna petición para que la empresa distribuidora de energía en Granada destine el personal y los medios que sean necesarios para prevenir el fraude.

-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL INSTE A LA DELEGACIÓN DE ENDESA EN GRANADA A PONER UN TELÉFONO LOCAL CON VARIAS LÍNEAS para que los vecinos puedan entenderse con la empresa y registrar sus incidencias de forma rápida. Una línea telefónica de atención vecinal, un 958 validado mediante sistema de calidad y con acceso para la administración competente con un informe de calidad individual para cada cliente

-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL INSTE A LA INSTITUCIÓN QUE CORRESPONDA PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UN CANAL DE DENUNCIA CIUDADANA ANÓNIMA que proteja a quienes quieran colaborar con las fuerzas de protección denunciando posibles ilícitos en materia de defraudación eléctrica así como posibles plantaciones ilegales

-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL INSTE A LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE VIVIENDA Y SUELO CON INMUEBLES EN LA ZONA A REALIZAR INSPECCIONES EN LAS VIVIENDAS DE SU PROPIEDAD Y UN SEGUIMIENTO de aquellas que hayan sido desmanteladas para cerciorarse de que no se han vuelto a convertir en `fábricas de marihuana`. En definitiva, que inste a la administración autonómica a seguir trabajando en la inspección del parque de viviendas del distrito Norte.

-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL IMPULSE CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN CIUDADANA para que la vecindad de estos barrios conozca los riesgos para la salud y la seguridad de sus familiares y amigos, pero también las sanciones a que se enfrenta; deben conocer los peligros asociados a los enganches, los incendios, los perjuicios para los propios técnicos eléctricos, y cómo todo ello agrava y repercute en el precio final, en la tarifa que todos pagamos.

-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL INSTE A LA JUNTA DE ANDALUCÍA A EXIGIR A LA EMPRESA DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA LA INSTALACIÓN DE SAIs PARA LOS VECINOS ELECTRODEPENDIENTES del distrito Norte de Granada. Es decir, que se facilite la tramitación y blindaje de suministro a personas electrodependientes (a través de la comercializadora de último recurso del grupo de empresas de Endesa en coordinación con la delegación de Salud de la Junta de Andalucía).

Y resolver que TODOS LOS ENFERMOS ELECTRO-DEPENDIENTES DEL DISTRITO DISPONGAN DEL DENOMINADO BOTÓN DE TELEASISTENCIA que puedan accionar con cada interrupción de suministro. Esta medida es complementaria a la pro-

puesta de instalar equipos de alimentación ininterrumpida en los hogares de estos enfermos.

-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL INSTE AL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS A AFRONTAR EL PROBLEMA DEL CULTIVO Y DISTRIBUCIÓN DE MARIHUANA DE FORMA GLOBAL, EFICAZ, COHERENTE Y PLANIFICADA. La impunidad con la que actúan determinadas mafias es uno de los problemas que más erosiona la convivencia, más desigualdad genera y, en mayor medida, cercena los derechos humanos y las oportunidades de los vecinos de estos barrios.

-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL PONGA FIN A LA PROBLEMÁTICA DE LOS ENGANCHES A FAROLAS Y ALUMBRADO PÚBLICO y ponga los medios para evitar asimismo que, una vez los técnicos municipales desconecten esos enganches, se puedan volver a re-enganchar en horas.

-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL INSTE A LA JUNTA DE ANDALUCÍA A EXIGIR A LA EMPRESA ELÉCTRICA LA AGILIZACIÓN DE LOS TRÁMITES PARA INDEMNIZAR POR LOS DAÑOS MATERIALES PROVOCADOS POR LAS INTERRUPCIONES de suministro. Es importante tener en cuenta que, aunque haya cortes, Endesa cobra a los clientes la totalidad de la factura. La cobra siempre y la cobra íntegra, aunque un porcentaje de esta corresponda a conceptos fijos (IVA; mantenimiento de la línea, etc); y el resto, corresponda a consumos (variable) <sup>30</sup>. Si es justo que la compañía cobre la factura íntegra, es igual de justo que los vecinos que han pagado íntegramente sin recibir el suministro íntegramente, sean indemnizados en consonancia con los cambios legislativos que esta oficina ha solicitado.

-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL SOLICITE A ENDESA DATOS SOBRE EL TOTAL DE INDEMNIZACIONES ABONADAS A VECINOS DE LA ZONA NORTE POR DAÑOS PROVOCADOS POR CORTES DE SUMINISTRO: número total de indemnizaciones, cuantía media y gasto total anual por este concepto durante el pasado ejercicio 2025.

-QUE LA CORPORACIÓN MUNICIPAL SOLICITE A LA EMPRESA DISTRIBUIDORA un informe total sobre las inversiones realizadas con fechas y detalles concretos

30.

En una factura de Endesa, la proporción entre costes fijos y variables depende del consumo real, aunque los conceptos fijos e impuestos suelen representar entre el 45% y el 60% del total del recibo en un hogar medio.

**1. Conceptos Fijos (Estimación: 45% - 60%):** Término de Potencia: Es el "alquiler" por la capacidad eléctrica contratada (kW). Impuestos: IVA: En 2026, el tipo general aplicado es del 21% sobre el total de la factura. Impuesto Especial sobre la Electricidad: se aplica sobre la suma de potencia y consumo. Mantenimiento y Otros: incluye el alquiler del contador y servicios adicionales de mantenimiento (si se tienen contratados con Endesa).

**2. Conceptos Variables (Estimación: 40% - 55%):** Término de Energía: Corresponde al consumo real medido en kWh.



de los últimos años; solicite a la empresa la instalación de grupos electrógenos de gran alcance para grandes incidencias; solicite a la empresa que mejore las protecciones, configuración y aislamiento de las redes de baja tensión; solicite a la compañía que se asigne a cada contador del distrito Norte a una línea de baja tensión concreta -de manera que se puedan contrastar los datos de energía de los cuadros de baja tensión de supervisión avanzada y contadores de teled medida en tiempo real-; solicite la realización de un 'Mapa de puntos calientes' en las líneas de baja tensión con pérdidas no técnicas para poder realizar acciones preventivas.

No hay propuestas nuevas. Se pide UNA ACCIÓN VERDADERA, INTEGRAL, COORDINADA Y EFICAZ por parte de las administraciones y la empresa de distribución.

El problema persiste porque se está actuando sobre los efectos pero no sobre las causas. Atajar las causas sería resolver; si no vamos a la raíz, el asunto seguirá creciendo y extendiéndose a otras zonas. Curar síntomas no elimina la enfermedad. Si hay menos cortes ¿por qué continúa el malestar en el distrito? Porque las causas siguen estando ahí, siguen dispuestas a continuar expandiendo sus efectos en cualquier momento. Hoy hay menos cortes, mañana no sabemos qué pasará. Hay que atajar las causas y seguir combatiendo los efectos.

127

#### 4. Movilidad urbana e interurbana

En 2025 la movilidad en Granada se enfrentó a desafíos estructurales, desafíos pendientes marcados por la implantación de la zona de bajas emisiones; retos en materia de mejoras para una mayor movilidad peatonal, -especialmente en vías estrechas con gran flujo de turistas y peatones-; retos en materia de concienciación ciudadana frente a la excesiva dependencia del coche; retos ante la proliferación de eventos en el centro con las consiguientes restricciones en ejes clave; retos por el volumen de desplazamientos del cinturón y retos para la adaptación del transporte público a las nuevas situaciones y necesidades ciudadanas.



Aunque el uso del transporte público en la ciudad alcanzó cifras récord —rozando los 18,9 millones de viajeros—<sup>31</sup>, la red tuvo que ir adaptándose a los nuevos flujos, es decir, mejorando su frecuencia y capacidad. El 12 mayo 2025 se aprobaba una adenda al Plan de Movilidad Urbana Sostenible incorporando la Zona de baja Emisiones, una novedad que absorbió una parte importante de las llamadas y peticiones a la oficina durante el ejercicio.

Y junto a los grandes asuntos, que registraron consultas, quejas y peticiones de información durante el año pasado, también hubo quejas por temas `menores': controles de accesos, aparcamientos, cortes de tráfico no suficientemente anunciados, peticiones de señalización y de seguridad vial, etc.

A veces estos `problemas del día a día' son los que más crispación generan entre los granadinos. Nos referimos a la disminución de plazas de aparcamiento —total o provisional— debido a obras de remodelación en calles como Emperatriz Eugenia, Tejeiro, Martínez Campos, Luis Braille, San Vicente Ferrer. Algunos residentes de barrios históricos y zonas céntricas se quejaron de que el turismo ocupaba las pocas plazas disponibles.

También la gestión de las obras y grandes eventos trajo malestar por la falta de información, confusión inicial o ausencia de señalización suficiente.

128

LA PUESTA EN MARCHA DE LA ZBE SUPUSO, —ESPECIALMENTE AL INICIO—, DES-ORIENTACIÓN, es decir, dudas recurrentes sobre cómo solicitar autorizaciones con vehículos sin etiqueta ambiental en casos de conductores con necesidades justificadas; temor a las sanciones y otras consultas. TODA MEDIDA DE IMPACTO COMO ESTA, SUELE CONLLEVAR DESCONCIERTO CIUDADANO INICIAL.

También y, como es habitual año tras año, colectivos vecinales siguieron pidiendo mejoras en la señalización de pasos de peatones y medidas de calmado de tráfico en zonas escolares.

Seguidamente detallamos con testimonios y escritos concretos cómo se manifestaron algunas de las reclamaciones apuntadas:

#### 4.1. Control de accesos

- “(...) Desde el 14 de agosto hemos intentado contactar con el área de movilidad para consultar el tema de unos accesos que habíamos pedido ya que somos una EMPRESA VTC, HABÍAMOS

31.

[https://www.granadahoy.com/granada/granada-alcanza-18-millones-viajeros-autobus-urbano-2025\\_0\\_2004754719.html#:~:text=Granada%20alcanza%20los%2018%2C9,6%2C77%25%20respecto%20a%202024](https://www.granadahoy.com/granada/granada-alcanza-18-millones-viajeros-autobus-urbano-2025_0_2004754719.html#:~:text=Granada%20alcanza%20los%2018%2C9,6%2C77%25%20respecto%20a%202024)



*SOLICITADO ACCESO PARA 10 COCHES Y NOS LLEGÓ LA RESOLUCIÓN PERO SOLO INDICAN 8 en dicho documento, es por ello que estamos intentando contactar adicional a ello hemos presentado una instancia realizando la consulta el cual aún no hemos tenido respuesta (...)*

Consultado con el área nos comunican que la nueva resolución SE ENCUENTRA PENDIENTE DE FIRMA y así se le indica a la citada mercantil.

-Usuario que afirma haber recibido “*catarata de multas*” por acceder a su vivienda con su vehículo sin que esté renovado el permiso de acceso restringido. Asegura que “*enseñando el n° de solicitud, no hay problemas, BAJAN LA PILONA... PERO LUEGO LA CÁMARA PONE MULTA (...)*”

Dice que desconoce la normativa en materia de renovación de solicitudes de acceso y se le indica que registre instancia dirigida a Movilidad aportando toda la documentación de que disponga.

-Usuario que logra alquilar un local de su propiedad y, una vez suscrito el contrato de arrendamiento, el arrendatario le solicita licencia de paso de vehículos al citado local, una licencia que el reclamante asegura haber solicitado al ayuntamiento pero que dicha administración “*aún no le han resuelto*”

La queja es por el retraso “*habiendo transcurrido un año*”; por la falta de ingresos del local “*dado el perjuicio económico que me supone*” y por la respuesta que a su entender facilita el consistorio granadino: “*la única respuesta que se me ha ofrecido es que TIENEN MUCHO ATRASO EN LA RESOLUCIÓN DE EXPEDIENTES DEBIDO A LA FALTA DE PERSONAL QUE TIENEN PARA ESAS LABORES*”. Del asunto económico considera que “*NO PERCIBO INGRESOS POR EL ARRENDAMIENTO DE MI LOCAL, Y SIN EMBARGO TENGO QUE PRESENTAR PERIÓDICAMENTE DECLARACIONES A LA A.E.A.T. YA QUE EL HECHO DE FORMALIZAR UN CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE UN LOCAL COMERCIAL ME OBLIGUE A ELLO (...)*”.

Pero en absoluto la percepción del reclamante coincidía con la realidad del expediente y así lo aclaró el área de Movilidad indicando que en la visita de inspección se había observado que: “*EL LOCAL NO CUMPLE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA VIGENTE ORDENANZA REGULADORA DEL PASO DE VEHÍCULOS A INMUEBLES POR TENER UNA CARPINTERÍA DE ALUMINIO que impide el acceso de vehículos al local Y UNA RASANTE MÁS ELEVADA QUE LA DEL ACERADO, resolviendo esta diferencia de cota mediante una rampa de obra que sobresale de la fachada del edificio ocupando la vía pública (...)*”

Se aporta cronología desde fechas en la que se recibe la solicitud, se hace la visita de inspección, se emite informe desestimando la solicitud, se abre el trámite de audiencia al dueño del local, se notifica, se comprueba que no presenta alegaciones en el plazo establecido y por tanto, se deniega la petición.

Días después, la parte interesada se presenta en las dependencias del Área de Movilidad manifestando que “SE HABÍA PROCEDIDO A ELIMINAR LA RAMPA QUE OCUPABA EL ACERADO”. El área procede a la ANULACIÓN DEL DECRETO DE DES-ESTIMACIÓN Y VUELVE A REALIZAR NUEVA VISITA DE INSPECCIÓN al local

En la segunda visita girada se pudo observar que, SI BIEN EFECTIVAMENTE SE HABÍA ELIMINADO LA RAMPA DE OBRA, EL LOCAL SEGUÍA CONTANDO CON LA CARPINTERÍA DE ALUMINIO que impedía el acceso de vehículos y seguía presentando UNA DIFERENCIA DE COTA RESPECTO DE LA ACERA (un escalón) que INCUMPLÍA LO ESTABLECIDO en la Ordenanza reguladora, por lo que hubo que emitir nuevo informe volviendo a desestimar la solicitud de paso de vehículos al local.

-Otra sobre retrasos en la tramitación de accesos: “(...) el día (fecha) se realizó a través del registro telemático la solicitud de varias TARJETAS DE CARGA Y DESCARGA y a fecha de hoy aún no hemos recibido notificación alguna, hemos ido varias veces a la oficina de mondragones y no nos dicen nada en claro, necesitamos agilicen dichas tarjetas ya que TENEMOS A NUESTROS TRABAJADORES SIN PODER HACER USO DE ESTE SERVICIO en granada por no tener dichas tarjetas ya que las tienen vencidas (...)”

Informada el área de Movilidad, nos comunicaron que ya lo tenían previsto para enviar.

A veces los retrasos no se producen en la tramitación de autorizaciones de control de accesos sino en los envíos y llegadas de las citadas autorizaciones.

-Sobre multas en control de accesos: “(...) Les escribo porque me ha llegado una multa de un control de accesos en Puerta Real, cuando mi matrícula (número) tiene permiso para pasar por el centro (excepto San Antón y Paseo de los Tristes). Dicho esto y SIENDO CONOCEDOR DE LAS ZONAS POR LAS QUE PUEDO PASAR, me ha sorprendido y por ello temo que me lleguen más, cuando según una conversación que tuve con el CGIM Granada por e-mail se supone que tengo acceso desde septiembre de 2021. A no ser que éste haya caducado, aunque sea residente permanente del Albaicín (dirección). ¿Con quién tengo que hablar para solicitar información, aclarar lo ocurrido y si procede, recurrir las posibles multas que me lleguen?(...)”

En este ejemplo, desde el área consultaron la base de datos, comprueban las calles en las que esa matrícula estaba autorizada (Albaicín hasta 2028) y el lugar de la infracción, por lo que el incumplimiento se había producido por una zona por donde el reclamante no estaba autorizado a circular.

#### 4.2. Aparcamientos y dobles filas

La obstrucción del paso a un garaje, a una rampa, a una plaza para persona con movilidad reducida o el estacionamiento —aunque sea provisional— en



lugares prohibidos impiden el flujo de vehículos, ralentizan la circulación y suelen constituir una queja recurrente en la oficina.

**131**

Se apuntan algunos ejemplos comenzando por una reclamación por estacionamientos indebidos en Callejón del Pretorio y en el Paseo de los Basilio, que conllevaron varias actuaciones y peticiones por parte del defensor al área.

La Jefatura policial, tras personarse en diversas ocasiones en las vías mencionadas, aseguró no haber observado “*incidencias como norma general*” si bien si que se detectaron estacionamientos puntuales de padres que dejaban o recogían a los alumnos en los horarios de entrada y salida de los colegios de la zona.

Al respecto los agentes recuerdan que existe un dispositivo diario para evitar este fenómeno: “*según número de efectivos disponibles para dar cobertura a las zonas escolares, estando incluida ésta en la programación; aumentando así la seguridad vial dentro de nuestras posibilidades y siempre bajo principios básicos de actuación tales como congruencia, proporcionalidad y oportunidad*”. Y reiteran al reclamante que cuando lo considere oportuno puede efectuar llamada a 092 solicitando presencia policial

Otro ciudadano nos explica que “*(...) rara es la vez q en calle Nécora no hay coches aparcados en doble fila (...)*” Al respecto le recomendamos que cuando se produzcan estos estacionamientos llame al 092

Vecina del Realejo protesta porque “*LOS APARCAMIENTOS DE MOTOS QUE HABÍA EN LA CALLE CUESTA DE MOLINOS HAN SIDO PROGRESIVAMENTE DERRIBADOS POR COCHES y actualmente solo queda uno en pie. Realmente creo que sería necesario poner aparcamientos de bicicletas también porque hay muchos usuarios que van a los locales de la calle o a los centros educativos de la Calle de las Palmas y la calle Molinos y tienen que aparcar las bicicletas en los postes o las rejas que encuentran en cualquier lugar de la calle antes de las escaleras*”.

A veces, las quejas surten efecto con agilidad y son los propios reclamantes los que comunican a la oficina que el problema ha sido resuelto. Fue el caso de “*COCHES INDEBIDAMENTE APARCADOS EN JARDÍN PEATONAL*” en la que el propio usuario nos comunicó que “*los coches ya han sido multados*”

Por último se apunta que, con la proliferación de vehículos eléctricos y zonas de carga para estos, también hay vecinos que ocupan estos lugares para aparcar indebidamente: “*(...) adjunto les mando fotografías de dos COCHES DE COMBUSTIÓN APARCADOS EN PLAZAS EXCLUSIVAS PARA CARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS en el parking (nombre y ubicación). Me preguntó si así es como pretenden desde las autoridades favorecer la movilidad en vehículo eléctrico, ya que se avisa a la policía y no hace absolutamente nada.*”

## 132

Se remitió tanto a Movilidad como a Consumo como a Contratación (para que la concesionaria del parking se pronunciara) pero al cierre de este informe anual de gestión no tuvimos respuesta.

A veces la protesta es porque según la versión de los reclamantes, los agentes liberan los espacios pero no multan a los infractores: “*(...) vivo en una calle peatonal y por culpa del bar que tengo debajo al lado del portal, LA CALLE PARECE UN PAR PARKING DE MOTOS, se llama a la policía y cuando vienen LO ÚNICO QUE HACEN ES OBLIGARLES A QUITAR LAS MOTOS SIN NINGÚN TIPO DE SANCIÓN como consecuencia en cuanto se van vuelven a aparcarlas. Solicito ayuda ya que tengo un familiar en silla de ruedas y hay veces que es difícil salir o entrar del portal*”.

La opinión de que los agentes no multan es sólo eso, una suposición, dado que no pueden saber cuál ha sido la actuación policial en cada caso.

Seguimos con más casos:

- “*(...) usuarios del edificio (nombre) usan la calle (nombre) para aparcar vehículos. Es una calle peatonal perfectamente señalizada y obstaculizan uso de la misma a peatones*”

Esta queja llegó a la oficina en diversas ocasiones por lo que hubo un sinfín de actuaciones y correos con el reclamante e intervenciones policiales. Veamos algunas respuestas de la Jefatura y de la propia oficina:



-“(…) realizada minuta de servicio durante las últimas semanas, con el resultado de 15 DENUNCIAS POR ESTACIONAR EN ZONA PEATONAL (…)”

-“(…) distintas unidades de Tráfico CONTINUARÁN PATRULLANDO LA ZONA en los sucesivos meses, intentando atajar, o al menos minimizar, esta problemática (…)”

-“(…) nos dirigimos nuevamente a usted para plantearle nuestra colaboración en el objetivo de lograr que finalicen los problemas derivados del estacionamiento indebido a que hace referencia. Como sabe, la policía local de Granada ha realizado diversas actuaciones al respecto y se ha tomado gran interés en el tema. ESTA OFICINA VOLVERÁ A DAR TRASLADO DE SU RECLAMACIÓN A LA POLICÍA LOCAL DE GRANADA, si bien como sabe EL REAL DECRETO 320/1994, DE 25 DE FEBRERO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR EN MATERIA DE TRÁFICO, *circulación de vehículos a motor y seguridad vial*, PERMITE LA DENUNCIA POR LOS PARTICULARES”

Hay quejas de VECINOS QUE FALTAN A LA VERDAD EN EL AFÁN DE DEFENDERSE. Se reproduce seguidamente un ejemplo:

-“(…) Me dirijo a usted en mi calidad de madre de (nombre) titular de una tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida, con el fin de presentar UNA RECLAMACIÓN POR LO QUE CONSIDERO UNA SANCIÓN INJUSTA Y DESPROPORCIONADA *impuesta recientemente*. El día (fecha), se procedió a sancionar con una multa administrativa y la retirada de la tarjeta de aparcamiento a mi hijo, bajo el argumento de uso indebido. Sin embargo, deseo manifestar mi total desacuerdo con dicha medida por las siguientes razones. Ese día mi marido hizo una parada en el aparcamiento PMR de la calle (nombre) PARA QUE MI HIJO Y YO ENTRÁRAMOS EN EL HOSPITAL a por unos informes que necesitaba para el lunes. Mi marido siguió la marcha y metros adelante es donde le pararon y ocurrió los hechos. Mi hijo es quien hace uso habitual del vehículo y EN NINGÚN MOMENTO SE UTILIZÓ TARJETA SIN SU PRESENCIA O SIN QUE ESTUVIERA DESTINADA A SU BENEFICIO DIRECTO. Solicito por tanto, la revisión de este caso y la intervención de su oficina para garantizar que se respeten los derechos de mi hijo como persona con discapacidad, ya que esto está causando bastantes molestias en lo que se refiere al desplazamiento de mi hijo cada día (…)

El informe policial no coincide con los hechos descritos ni las razones aducidas por la reclamante.

Los agentes aseguran que realizando labores propias en el citado lugar “*observamos como el identificado junto con otras personas se introducen el vehículo (matrícula y marca) el cual se encontraba ESTACIONADO EN ZONA RESERVADA PARA VEHÍCULOS QUE TRASLADAN a personas de movilidad reducida*. Explican que tras dar el alto y comprobar que el vehículo exponía tarjeta en el salpicadero, solicitan la citada tarjeta para inspeccionarla: “COMPROBAMOS QUE EL TITULAR (CON NOMBRE Y DNI) NO COINCIDÍA CON LA PERSONA AL VOLANTE”. TRAS PREGUNTAR POR

EL PARADERO DEL TITULAR, LES MANIFIESTAN QUE SE TRATA DE SU HIJO Y QUE SE ENCUENTRA EN SU DOMICILIO e indican que el padre *“ha tenido que acudir a urgencias”*.

Por estos hechos informan de que va a ser denunciado por UTILIZACIÓN INDEBIDA DE TARJETA DE APARCAMIENTO PARA PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA y que se va a proceder a la incautación de esta. Es decir, denuncia administrativa por infracción de tráfico al estacionar sin estar autorizado y acta de intervención cautelar de la tarjeta.

También respecto de las plazas de aparcamiento hubo quienes consultaron *“qué plan han ideado para que los residentes en la zona de Tejeiro y Martínez Campos aparquen teniendo en cuenta la reducción de plazas de aparcamiento con la remodelación prevista (...)”*

El Ayuntamiento responde informando de que el proyecto de remodelación de las calles mencionadas responde a la necesidad de adaptación de las infraestructuras urbanas a la normativa vigente en materia de accesibilidad *“conforme al Decreto 293/2009, de 7 de julio, por el que se aprueban las normas técnicas de accesibilidad en Andalucía”*.

134

*“(...) los acerados presentan anchuras insuficientes y obstáculos que impiden la libre circulación de personas con movilidad reducida. Por tanto, se ha proyectado el ensanche de aceras para garantizar el tránsito accesible lo que implica necesariamente una RECONFIGURACIÓN DEL ESPACIO VIARIO, CON LA CONSIGUIENTE REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE PLAZAS DE APARCAMIENTO. Asimismo, el nuevo diseño urbano contempla la integración de elementos como arbolado viario y alumbrado público con objeto de mejorar la calidad ambiental, paisajística y de seguridad del entorno, lo que también implica la OCUPACIÓN DEL ESPACIO PREVIAMENTE DESTINADO A ESTACIONAMIENTO. NO OBTANTE, EL PROYECTO HA PREVISTO PLAZAS ESPECÍFICAS PARA CARGA Y DESCARGA Y ESTACIONAMIENTO RESERVADO A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR), definidas y consensuadas con el Área de Movilidad. Este departamento además, está elaborando un estudio integral de la movilidad del distrito, con el fin de optimizar los recursos y garantizar una distribución funcional del espacio urbano. Cabe destacar que, durante el proceso de elaboración del diseño de la actuación, se han mantenido REUNIONES CON LA ASOCIACIÓN DE VECINOS Y CON LOS REPRESENTANTES DEL COMERCIO LOCAL de la zona, a fin de consensuar una solución equilibrada que compatibilice la mejora del entorno urbano con las necesidades de los distintos sectores afectados. Finalmente, se recuerda que estas intervenciones se enmarcan en los objetivos de la Zona de Bajas Emisiones (ZBE), conforme a la Ley 7/2021, de cambio climático y transición energética, cuyo fin es REDUCIR EL TRÁFICO RODADO EN EL CENTRO URBANO, FAVORECER MODOS DE TRANSPORTE SOSTENIBLES Y MEJORAR LA CALIDAD DEL AIRE. El rediseño del viario responde así a criterios técnicos, normativos y medioambientales que priorizan la accesibilidad universal, la sostenibilidad y la habitabilidad de los espacios públicos (...)”*



Como otros años, también se registraron reclamaciones en el entorno de la plaza de toros por presencia de los denominados ‘gorrillas’ a lo que la policía local responde:

*“En relación a su escrito de referencia de (fecha) sobre PRESENCIA DE APARCACOCHEQUES QUE RECLAMAN DINERO POR ESTACIONAR EN LA ZONA PLAZA DE TOROS, le participo que se ha realizado seguimiento policial por la unidad de Medio Ambiente con vigilancia en la zona entre el 4 de mayo y el 20 de septiembre de 2025. Se han formulado tres denuncias administrativas al respecto. Se ha puesto de manifiesto que estas personas se han desplazado de la zona por la vigilancia ejercida por las patrullas de barrio. Se continuará patrullando la zona en los próximos meses “.*

Sobre vehículos que provocan molestias a otros: *“(…) SE COLOCA ESA CAMIONETA EN LA MISMA PARADA DEL AUTOBÚS OBSTACULIZANDO LA VISIBILIDAD de las personas y como consecuencia los autobuses no pueden parar ni ver si hay personas esperando. Con lo cual la gente llega tarde al trabajo o escuela como es mi caso. De haber una persona con silla con ruedas es imposible el fácil acceso al autobús, si es que se para (...)”*

Pero, en la inspección policial, la zona estaba ‘libre’: *“se ha realizado seguimiento policial por parte de las unidades de la sección de Tráfico, girando visita durante los meses de verano y según comunica esta unidad, la zona estaba libre. Se informa de que las unidades de Tráfico continuarán patrullando la zona en los sucesivos meses, intentando atajar o al menos, minimizar esta problemática”*

135

#### 4.3. Cortes de Tráfico

Los vecinos, especialmente los del Centro, viven cortes de tráfico porque en estos entornos de las ciudades se producen una importante cantidad de eventos y se celebran festividades locales, concentraciones, actos, y manifestaciones que, siendo necesarias, resultan en ocasiones frustrantes porque impiden la adecuada movilidad. Para minimizar los efectos, es importante una adecuada planificación y señalización así como el uso progresivo de herramientas de comunicación en tiempo real.

Se aportan casos:

Multa a vehículo que circula en zona peatonal en día coincidente con una manifestación *“que deja cortados todos los accesos a Gran Vía”*. La usuaria acepta pagar pero considera que el fallo es del Ayuntamiento por no señalizar con anterioridad o por no establecer alternativas viables para estos casos:

*-“(…) Yo iba a cruzar Gran Vía a la altura de la Calle Tinajillas pero un Policía Local nos paró y nos dijo que Gran Vía estaba cortada pero las pilonas de Calle Elvira hacia Plaza Nueva estaban abiertas por lo que me metí hacia allá. El agente, que tampoco fue*

*un derroche de simpatía ni de información, estaba justo cuando ya no podía ni dar la vuelta, ni marcha atrás ni nada y además me pidió que circulara y me señaló con la mano hacia Calle Elvira. (...) llegué 45 min. tarde a una celebración familiar. Es la segunda vez que me pasa esto, la primera fue por un traslado de una imagen de semana santa o una procesión extemporánea de no sé qué; por lo que les hago la sugerencia que CUANDO SE CORTE GRAN VÍA U OTRA CALLE POR MANIFESTACIONES U OTROS EVENTOS, LOS POLICÍAS LOCALES ESTABLEZCAN ALTERNATIVAS VIABLES Y SI ESO ES MUCHO PEDIR, QUE AL MENOS SEÑALICEN CON ANTERIORIDAD qué calles están cortadas para poder tomar una alternativa viable por nuestra cuenta. (...) Me parece que es una infamia tener que pagar una multa de la que no soy responsable”.*

-Petición ciudadana para que las restricciones de circulación de transporte público se reduzcan cuando haya eventos o festivos: *“(...) no puede ser que no circulen autobuses por reyes católicos y gran vía los días festivos y que hoy JUEVES DE CORPUS, 19 DE JUNIO, PASADA LA PROCESIÓN Y LIMPIO EL ASFALTO, A LAS 14H. TODAVÍA NO CIRCULEN AUTOBUSES (ni taxis) por gran vía. No reduzcan las calles principales de circulación a un carril, ya que ante una avería o emergencia, no puede pasar ningún vehículo, como han hecho en carretera antigua de Málaga, o lo que están haciendo en Emperatriz Eugenia (...)*

136

La oficina del defensor es consciente de que los cortes de tráfico se avisan en la web de movilidad y con señales en la vía, pero tal vez habría que hacerlo CON MAYOR ANTELACIÓN O PROCURAR MAYOR DIFUSIÓN dado que la ciudadanía no suele entrar al citado portal de Movilidad.

Aunque ya se dio cuenta en el informe anual 2024 de las quejas que llegaron a principios de 2025 a cuenta de las restricciones en fines de semana en calle Reyes, se apunta algún caso, si bien como se sabe, Movilidad canceló pronto la iniciativa ante la petición ciudadana:

*“(...) es una verdadera vergüenza QUE CORTEN REYES CATÓLICOS TODOS LOS DOMINGOS, es un descontrol ya no solo para los turistas que vienen de fuera, también para los propios granadinos. Llegar tarde al trabajo aun saliendo dos horas antes de mi casa, es inviable, no hay autobuses y lo peor de todo hay familias que no se pueden permitir un taxi TODOS los domingos. No tiene explicación cortar la calle. Ojalá ya esto se acabe y vuelva a la normalidad porque Granada va de mal en peor. Gracias”*

#### 4.4. Seguridad vial y peticiones de señalización

En este sub-apartado, como siempre, la ciudadanía pide al defensor mejoras o cambios en la señalización horizontal y vertical y en los cruces semafóricos; mejoras en los tiempos de espera en pasos de peatones, instalación de elementos para control de la seguridad vial, lomos de asno, así como actuaciones de reordenación de calles para una mayor seguridad vial.



Se apuntan algunas de estas reclamaciones:

-“(…) Estando prevista la terminación de la obra de remodelación de c/ San Vicente Ferrer con c/ San José Baja y c/ Mulhacén, la acera de la derecha en dirección desde San José Baja a San Vicente Ferrer es muy estrecha, casi el mismo ancho que la voladura del edificio de San Vicente Ferrer nº6. Como quiera que YA HA HABIDO ACCIDENTES DE CAMIONES POR LA ALTURA DE LOS MISMOS CON LA VOLADURA DEL EDIFICIO de San José Baja nº 48, sería conveniente la INSTALACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE LIMITE DE ALTURA PARA PASO DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS, dado que la anchura de los camiones es significativamente mayor que el vuelo del edificio , produciéndose como consecuencia se producen constantes accidentes y daños a los edificios(…)”. En llamada de la oficina, el usuario indicó que la señal que reclamaba había sido instalada

Hubo también quien solicitó mejorar la señalización de algún paso de peatones —entre los paseos del Salón y la Bomba— y quien pidió nuevas señales verticales.

Resultan interesantes muchas de las respuestas técnicas que, no sólo repasan las actuaciones realizadas ante la solicitud sino que también reconocen otras mejoras pendientes, como en el expediente que sigue:

-“(…) Tal como se indicó en informe de fecha 8 de febrero de 2024, mediante expediente de Movilidad (número), por parte de estos servicios, con el objeto de mejorar la seguridad vial y tratar de dar mayor “visibilidad” al referido paso de peatones, EN ABRIL DE 2024 SE EJECUTÓ EL REFUERZO DE LA SEÑALIZACIÓN DEL REFERIDO PASO DE PEATONES, mediante:

137

-Implantación de señalización horizontal de bandas ópticas de preaviso del mismo .

-Señalización vertical S-13 de “paso de peatones” en amarillo-limón con la leyenda “atención”.

-Desplazamiento de los contenedores de residuos e implantación, junto al paso de peatones indicado, de una reserva de motos para de esta manera ampliar su campo de visión. No obstante, TRAS REALIZAR COMPROBACIÓN SE HA DETECTADO QUE QUEDÓ PENDIENTE LA IMPLANTACIÓN DE BALIZAMIENTO DEL TIPO CAPTA FAROS SOLARES, ASÍ COMO LA HORQUILLA DE LA RESERVA DE MOTOS PARA EVITAR EL ESTACIONAMIENTO INDEBIDO de vehículos. La subsanación de ambas deficiencias se llevó a cabo en el mes de agosto 2025. Para cualquier nueva petición, podrá realizarla por los cauces establecidos (sede electrónica o registros municipales habilitados) dirigida a los Servicios de Movilidad. Se deberá dar traslado de este informe a Policía Local para el control de los excesos de velocidad “

También resultan muy útiles las apreciaciones ciudadanas en materia de regulación de semáforos:

-“(…) Desde hace tiempo he observado el descontrol de paso en los semáforos. Sirvan de ejemplo los que hay en Recogidas, a la altura de Pedro Antonio de Alarcón y Martínez Campos: se pone rojo para los coches pero no le da paso a los peatones, y vuelve a ponerse en verde para los coches. También el que está en la puerta del Hotel Victoria, del que se acompaña un vídeo para que comprueben que, cuando llega la cuenta atrás a cero, en vez de dar paso a los peatones, vuelven a pasar los coches que suben por Recogidas, lo cual puede provocar accidentes. También he comprobado lo mal que funcionan los de la Calle Pablo Picasso y el que hay en Puente Verde (…).”

Y como siempre, también en 2025 SE REGISTRARON RECLAMACIONES SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA PARA VERDE-PEATÓN en los pasos.

En el ejemplo que sigue se reproduce el informe del área ante la petición relativa a la glorieta de Andrés Segovia-Poeta Manuel de Góngora-Pablo Picasso:

-“(…) En el transcurso de 2024 y comienzos de 2025 SE HAN INSTALADO PULSADORES DE DEMANDA DE VERDE PEATÓN EN MÁS DE TREINTA CRUCES SEMAFÓRICOS DE GRANADA. La instalación de pulsadores permite el funcionamiento semiactuado (SA), en contraste con la forma hasta ahora habitual de tiempos fijos (TF). En los cruces SA la fase de verde peatón (VP) sale a demanda de los peatones por medio de los pulsadores; de esta forma se puede lograr una mayor fluidez de tráfico tanto para vehículos como para peatones. En la programación TF, la fase de VP sale en todos los ciclos (cada 90 segundos, aproximadamente).

En el cruce semafórico referido se instalan los pulsadores en enero de 2025 y desde febrero está funcionando SA.

En este cruce, el hecho de que el tiempo de espera de VP haya resultado elevado se puede deber a varios factores: que no se hayan accionado los pulsadores; que el cruce haya hecho algún ajuste de sincronismo con otro cruce o entre los pasos de peatones dentro del cruce; que haya habido algún fallo en el funcionamiento de los pulsadores; que las balizas de detección de transporte público (Programa Prioridad Bus) realicen algún cambio en los tiempos del cruce.

COMO CUALQUIER SISTEMA, ESTE SUPONE UN PERIODO DE AJUSTES DE LOS EQUIPOS Y ADAPTACIÓN y colaboración de las personas usuarias. Desde el momento de implantación del funcionamiento SA con pulsadores en este cruce se ha estado realizando un trabajo de control y SEGUIMIENTO POR PERSONAL DE ESTE SERVICIO Y DEL SERVICIO TÉCNICO DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SEMÁFOROS, CON OBJETO DE RESOLVER LOS FALLOS QUE PUEDA HABER Y DE TERMINAR AJUSTANDO EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SEMÁFOROS A LAS PECULARIDADES DE LA ZONA Y LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA. Actualmente se están probando varios formatos de funcionamiento en el cruce para dar con el que procure la circulación óptima para peatones, vehículos y transporte público.”



Hubo asimismo quejas por ERRORES EN LAS PANTALLAS QUE INDICAN LOS TIEMPOS DE ESPERA DEL BUS; sobre la velocidad de vehículos y la necesidad de lomos de asno y peticiones para mejoras de seguridad vial en puntos concretos:

- “(...) en la parada de autobús Avenida de Dílar 109, hay una pantalla donde se supone que pone EL TIEMPO DE ESPERA DEL AUTOBÚS 4 y U3. En el caso del 4 el tiempo de espera, según la pantalla, siempre o casi siempre es de 2 minutos. Creo que deberían arreglarlo y poner el tiempo de espera real, ya que en muchos casos el tiempo real son 10 minutos (...)”

Por último, señalar que también se registraron peticiones por exceso de velocidad en algunas vías: “(...) en la Avda. Profesor Domínguez Ortiz 32. En dicha avda. LOS VEHÍCULOS PASAN A UNAS VELOCIDADES NO PERMITIDAS Y EXCESIVAS poniendo en riesgo a todas las personas que cruzamos los pasos de peatones, incluidos menores y personas ancianas. En los últimos días hemos comprobado que se han repintado los pasos de peatones de dicha avenida lo que entiendo que no se han tomado las medidas para reducir la velocidad y el riesgo de atropello. Es por todo ello que reitero mi más profundo malestar por la gestión de este Ayuntamiento y por la falta de empatía con la situación que sufren los vecinos de la zona. Mientras que EN OTRAS ZONAS SI SE ESTÁN INSTALANDO LOMOS DE ASNO (...)”.

En este caso, por ejemplo, los técnicos municipales apelaron a los trabajos iniciados para resolver la problemática: “SE ESTÁ LLEVANDO A CABO EL ESTUDIO DE LA REORDENACIÓN DE LA REFERIDA CALLE, AL OBJETO DE TRATAR DE RESOLVER LA PROBLEMÁTICA PLANTEADA. Previo a la ejecución de la posible ordenación que se pueda estimar, se procederá a dar traslado a: la Junta Municipal de Distrito y a las Asociaciones de Vecinos correspondientes y la Policía Local, a fin de que hagan las consideraciones que estimen oportunas”.

139

#### 4.5 Buses urbanos e interurbanos

Seguidamente se sugieren peticiones y consultas ciudadanas relacionadas con buses: LA FRECUENCIA, LA PLANIFICACIÓN DE HORARIOS, LAS POSIBLES AMPLIACIONES DE RUTAS, LOS APEADEROS Y PARADAS, EL ESTADO DE LAS MARQUESINAS, LOS TIEMPOS DE ESPERA, EL TRATO DE ALGUNOS CONDUCTORES, ENTRE OTRAS CUESTIONES.

Se aportan ejemplos de las materias señaladas.

Planificación horarios, rutas y alternativas transporte urbano en eventos. “(...) con motivo de una carrera solidaria de los colegios Ave María ha sido un caos en toda regla los autobuses del albaycin (...) intento coger el autobús c34 desde triunfo y el conductor no me ha dejado diciendo que tendría que coger el c31 en la otra dirección por la calle del hospital real en el cual NO HAY PARADA pero como no hay parada ningún autobús paraba



140

*a pesar de que el conductor y luego paró a un c32 y me explica que no que hay que coger el autobús en triunfo que lleve a plaza nueva y de la vuelta hasta triunfo provocando tardar 25 minutos (recordar que en plaza nueva tienen su descanso y siempre tardan 10 minutos mientras se ponen a hablar) los autobuses se usan para ir a trabajar no por placer y tiene que ser puntuales NO POR SER DOMINGO HAY QUE LLEGAR TARDE AL TRABAJO (...)*

Movilidad respondió que “Los conductores atienden a la organización preestablecida de desvíos y según autorizaciones de eventos que se organizan en esta ciudad (...)” si bien, dado que “la organización de eventos no corresponde a esta delegación, se debe remitir esta queja a la policía o a los responsables de la organización del evento”.

Reclamación relativa a la LÍNEA 4 DE BUS URBANO EN LA QUE UN USUARIO RELATA QUE EL VEHÍCULO NO EFECTUÓ PARADA en el apeadero anterior al de la Catedral sito en Gran Vía de Colón sentido Plaza de Isabel la Católica, (fecha y hora) debido a que, según el usuario, “LA CONDUCTORA IBA UTILIZANDO EL TELÉFONO MÓVIL”.

Desde el Área de Movilidad se remitió la queja a la empresa concesionaria del transporte urbano que pidió disculpas y comprometió nueva campaña de sensibilización sobre el uso de móviles entre los conductores

*“(...) TODOS NUESTROS TRABAJADORES DISPONEN DE INSTRUCCIONES, ASÍ COMO DE HORAS DE FORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD VIAL así como al respeto y cumplimiento de*



*las normas de tráfico y, específicamente, LA PROHIBICIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES DURANTE LA CONDUCCIÓN, ESTANDO EXPRESAMENTE PROHIBIDO POR LA NORMATIVA VIGENTE Y POR LAS INSTRUCCIONES INTERNAS DE LA EMPRESA. Entiendo su malestar por la situación vivida y le manifiesto el compromiso por mi parte, así como del departamento de formación e inspección de volver a realizar campaña de sensibilización contra el uso del teléfono móvil durante la conducción. Por último, quisiera ofrecer mis disculpas por el hecho indicado”.*

También dirigida a una presunta mala actuación de un conductor: “(...) EL CONDUCTOR DEL AUTOBÚS DE LA LÍNEA (NÚMERO) ME CORTÓ EL PASO. El semáforo estaba en rojo para él y ME QUEDABAN 2 SEGUNDOS PARA CRUZAR. El autobús estaba parado, y cuando empecé a cruzar, el conductor se puso delante de mí y de mi hijo en su cochecito. Tuve que apartar a mi hijo bruscamente debido al susto de ver el autobús en movimiento. Estoy seguro de que lo hizo a propósito porque me estaba mirando. Es alarmante ver este tipo de comportamiento. Sin embargo, no me sorprende de este conductor, ya que, como usuario habitual de esta línea, ya había notado su actitud desagradable y su falta de educación en general (...)”

Por su parte, a las quejas relacionadas con el MANTENIMIENTO DE AUTOBUSES URBANOS suele dar respuesta la empresa concesionaria como en el ejemplo que sigue:

- “Recibida su reclamación en relación a la flota de vehículos que prestan servicio en las líneas N3, C32 y C34, le informo que todos los vehículos en circulación han superado la correspondiente INSPECCIÓN TÉCNICA DE VEHÍCULOS (ITV), que acredita su aptitud para prestar servicio. Igualmente quiero informar de que HE TRASLADADO ESTA RECLAMACIÓN AL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO, CON EL FIN DE QUE SE HAGA UNA CAMPAÑA DE REVISIÓN DE LOS VEHÍCULOS que trabajan en estas líneas con el fin de subsanar estas incidencias en aquellos vehículos que pudieran presentarlas. Por último, quisiera ofrecer mis disculpas por aquellos inconvenientes que relacionados con su escrito hayan podido ocasionar.”

141

Sobre el funcionamiento de los BÁCULOS INFORMÁTICOS DE LAS PARADAS Y DE LAS RAMPAS DE ACCESO a discapacitados:

“(...) NO existe en la web la opción de poner una sugerencia para mejorar la información sobre el transporte público. NO existe forma de presentar una reclamación o sugerencia en la SEDE Electrónica sobre otro tema que no sean los indicados en el web del Ayuntamiento. SE ESTÁN CAMBIANDO LOS PANELES DE LAS PARADAS. Las antiguas, con los puntitos de luces, no se veían bien a contraluz, pero es que las nuevas tampoco (...)”. Se le indicó cómo tenía que presentar la solicitud por sede electrónica

Seguidamente se ofrece la respuesta técnica a un ejemplo de queja por el funcionamiento de las RAMPAS DE ACCESO DE DISCAPACITADOS A LOS AUTOBUSES de transporte urbano:

*“Recibida su reclamación referida a los problemas de accesibilidad del servicio de la línea N1, le informo que toda nuestra FLOTA ESTÁ DOTADA DE RAMPAS QUE FACILITAN EL ACCESO A LOS VEHÍCULOS, CUYO MANTENIMIENTO SE REALIZA DE FORMA PERIÓDICA. No obstante, esto no impide que, de forma puntual, puedan presentarse incidencias como la descrita. Para estos casos, la empresa dispone de un servicio gratuito para el usuario de taxi y que es puesto a disposición del usuario tan pronto como se detecta la incidencia por el conductor, con el fin de que un taxi adaptado traslade al usuario afectado. Este incidente es comunicado al departamento de mantenimiento con el fin de revisar y reparar la rampa lo más urgente posible de acuerdo a la avería que la misma presente. Por último, quisiera trasladar el compromiso que mi empresa tiene con la accesibilidad a los medios de transporte, motivo por el cuál quisiera ofrecer mis más sinceras disculpas por este incidente (...)”*

También son frecuentes las referidas a la SATURACIÓN DE VIAJEROS EN EL INTERIOR DE LOS VEHÍCULOS de determinadas líneas:

*- “(...) COLAS DE ESPERA, AUTOBUSES LLENOS HASTA LA BANDERA, IMPOSIBLE SUBIR EN OCASIONES, EL AUTOBÚS PASA POR LA PARADA SIN PARAR, YA QUE VA LLENO. Y lo de la línea U1 no tiene nombre, media hora entra uno y otro, lo usa mi hija y siempre llega a casa muy tarde por el bus. Decir también que la línea 8 ha sido monopolizada por universitarios, los vecinos del barrio lo tenemos bastante difícil para usarlo, a mí parecer esa línea no debería pasar por el campus, ya tienen las líneas U para ellos (...)”*

Y las peticiones referidas al REFUERZO DE VEHÍCULOS:

*- DE LAS LÍNEAS DE BUS URBANO U2 Y U3 EN HORARIO DE MAÑANAS “(...) vamos hacinados en los vehículos. Cuesta entender, que un ayuntamiento como el de Granada, que apuesta por regular el tráfico privado en gran parte de su casco urbano, no fomente como es debido, el uso del transporte público para aquellos CIUDADANOS QUE QUEREMOS DEJAR EL COCHE EN EL GARAJE, para contribuir en esa política de protección medioambiental que tanto necesita la ciudad de Granada (...)”*

*-de VEHÍCULOS ARTICULADOS PARA LA LÍNEA 33 DURANTE TODO EL AÑO dada la gran demanda vecinal “(..) Desde septiembre nos han retirado los autobuses articulados que hemos tenido todo el verano, esto conlleva que los autobuses cuando llegan a la parada 335 que es la que yo suelo coger no abran las puertas del autobús o si las abren no podemos pasar de la puerta de entrada o viene con 15 minutos de retraso de la gente que hay en las paradas, todos los días llego tarde al trabajo saliendo de mi casa 45 minutos antes de mi horario de empezar a trabajar. Está situación está generando muchas molestias a los usuarios que nos vemos afectados. Por la mañana suelen ir muchos niños pequeños en el bus para el colegio y casi no pueden ni respirar. Por todo lo anterior, solicito al Ayuntamiento de Granada que revise y mejore el servicio de la línea 33 para garantizar un transporte público eficiente, accesible y puntual para los ciudadanos. Necesitamos los autobuses articulados todo el año en la línea 33 (...)”*



Respuesta: *“En relación a la flota del servicio en su conjunto, durante los meses de verano existe menor presión de usuarios en líneas troncales del sistema, lo que permite incorporar autobuses articulados asignados a otras líneas a las líneas que presentan mayor demanda en estas fechas, como es el caso de la línea 33 que conecta la ciudad con la estación de autobuses. Sin embargo, con la llegada del mes de septiembre con la necesidad de atender demandas de desplazamientos obligados de la ciudadanía y dadas las limitaciones de disponibilidad de la propia flota, que es finita, deben volver a sus líneas asignadas. Independientemente los viernes en horario de tarde y los fines de semana dispone de estos autobuses la línea 33 durante todo el año, así como los que tiene la línea adscritos en días laborables que se asignan a las horas punta. CONOCEDORES DE ESTA PROBLEMÁTICA EL ÁREA DE MOVILIDAD DEL AYUNTAMIENTO DE GRANADA JUNTO CON TRANSPORTES ROBER TOMA MEDIDAS PARA PALLAR ESTAS DEMANDAS PUNTA EN DETERMINADOS HORARIOS, INCREMENTANDO FRECUENCIAS CUANDO SE DETECTAN VEHÍCULOS COMPLETOS, no obstante, estas medidas pueden penalizar por otro lado las frecuencias programadas. Analizando el incremento de pasajeros en estas líneas y más concretamente la 33 estamos tramitando un ajuste de horarios para la línea y poder suplir estas carencias. Asimismo, por parte de esta Delegación se están intentando impulsar la adquisición de nuevos vehículos articulados, previa autorización del expediente del plan de inversiones”.*

Por último, apuntar que también llegan al defensor PETICIONES RELATIVAS AL TRANSPORTE METROPOLITANO como la recibida de un estudiante andaluz que se quejaba del PRECIO DEL TRANSPORTE ENTRE MUNICIPIOS y de las escasas conexiones entre Granada y resto de Andalucía:

*-“(...) agravio y resentimiento económico que sufren las familias cuyos hijos están estudiando en otras provincias de la comunidad autónoma de Andalucía. Puesto que volver a nuestra provincia cada determinado tiempo, ya sea para ver a los familiares, médicos o atender asuntos de otra índole se hace casi imposible, debido a los altos precios en el transporte público dentro de la comunidad autónoma, ya que las ayudas del gobierno central no son aplicables en gran medida por la falta de medios de transporte o porque son interregionales, aunque en algunos casos, se ha permitido que los Avant participen en los bonos de medias distancias si la provincia no tenía otro método, pero con Granada no es el caso. Respecto a la falta de transporte, me gustaría destacar mi caso, como estudiante de la universidad de Sevilla, volver a mi tierra natal es económicamente imposible por los altos precios y, sobre todo, porque esas ayudas comentadas no llegan debido principalmente a la inexistencia de cercanías o medias –distancias (...)”*

Como en casos similares, se facilitan los datos de contacto del servicio de reclamaciones de que se trate, ya sea la Junta de Andalucía; el Consorcio Metropolitano de Transportes, la empresa ALSA u otras entidades.

#### 4.6. Metro, servicios de taxi, aeropuerto y tren turístico

Queja contra conductor de Alsa por no haberle permitido entrar por una puerta trasera en la línea 4:

*“(...) Lamentamos cualquier inconveniente que haya experimentado al utilizar nuestros servicios los autobuses de la línea 4 ESTÁ PERMITIDO SUBIR Y BAJAR POR CUALQUIERA DE LAS PUERTAS SIEMPRE QUE SE TRATE UNA PARADA DE ALTA CAPACIDAD ES DECIR ESPECÍFICAS PARA LA LÍNEA 4 para el resto de líneas o paradas ordinarias de la línea 4 que no posean la característica de alta capacidad el ascenso debe realizarse por la puerta delantera y el descenso siempre por la central y trasera analizaremos los datos proporcionados para identificar al conductor del autobús número de línea número de vehículo fecha hora y se enviará un informe al departamento de recursos humanos para comprobar lo sucedido y evaluar los hechos que nos ha tratado (...)”*

Supuesto comportamiento indecoroso de taxista al que responde la Gremial:

*“(...) Una vez comprobada la matrícula, no aparece en nuestra base de datos ningún vehículo que corresponda con esa matrícula y por lo tanto no podemos saber quién ha realizado los hechos que nos denuncia, si los desea nos puede indicar el modelo de vehículo para poder realizar una nueva búsqueda. Le pedimos disculpas por lo ocurrido, atentamente (...)”*

144

Diferencias entre las tarifas o precios de taxi y uber:

*“(...) nos pusimos en la cola de los taxis pero los taxis no aparecían. En dos ocasiones llegó un taxi con la luz verde pero, en vez de recoger a los que estábamos en la cola, recogían a quienes lo habían reservado a través de una plataforma (...) decidimos reservar también a través de UBER. El coste del trayecto entre la estación y el hotel, cerca de la plaza de Isabel la Católica, fue de unos 14 €, cuando el trayecto contrario, desde el hotel hasta la estación, tres días después, fue la mitad. Nos percatamos que A LOS TAXISTAS NO LES INTERESA CUBRIR EL SERVICIO PÚBLICO EN LA ESTACIÓN DE TRENES PORQUE LES RESULTA MÁS RENTABLE COGER A CLIENTES A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA (...) Además, ¿CÓMO ES POSIBLE QUE LOS PRECIOS DE LOS TRAYECTOS SEAN TAN DIFERENTES? Esto en Madrid no pasa, los UBER y CABIFY tiene un precio mas barato que los taxis y no al revés. Está claro que algo no está funcionando y que el Ayuntamiento lo está permitiendo, porque no me puedo creer que no conocen estas prácticas que perjudican principalmente a los turistas porque a los granadinos seguro que no les engañan (...)”*

Remitida la queja por parte de la oficina, hubo seguimiento policial de la Unidad de Transportes e posteriormente informó cabalmente sobre la prestación del servicio de taxi según la Ordenanza Municipal en lo relativo a las formas de concertación contempladas —vía pública, en las paradas y fuera de estas, a través de plataformas, etc.— y sobre la frecuencia de paso de taxis en las paradas que lógicamente “*depende de la demanda de solicitud de estos*” así como



sobre el módulo tarifario que “conmuta entre luz verde, que indica taxi libre, y tarifa numérica que puede ser la 1, 2, 7 u 8 según día y hora la tarifa aplicada ó si es precio cerrado será la tarifa 6 (...)”

Añadían en su informe que en Granada existe la aplicación ‘PideTaxi’ y recordaban que “(...) una vez solicitado taxi y asignado al usuario, éste no puede atender requerimientos de otros usuarios, quedando asignado su número de licencia al solicitante, debiendo esperar la llegada del taxi contratado”.

En cuanto a la contratación de SERVICIO PÚBLICO DE VEHÍCULO CON CONDUCTOR EN ANDALUCÍA A TRAVÉS DE PLATAFORMAS como Uber o Cabify, la policía local apelaba a las condiciones de prestación del servicio recogidas en el Decreto Ley 8/2022, de 27 de septiembre de Transportes Urbanos y Metropolitanos de Viajeros en Andalucía. Un decreto que en su artículo 18 ter estipula que “Los precios de los servicios de arrendamiento de vehículos con conductor no están sujetos a tarifa administrativa”. Y finalizaba asegurando que “el Ayuntamiento de Granada a través de la labor inspectora que realiza tanto por parte del Órgano Gestor del taxi así como por parte de la Policía Local, garantiza el cumplimiento de la prestación del servicio público de taxi”.

Una respuesta rigurosa que por último añadía que “la Unidad de Transportes de la Policía Local que realiza inspecciones tanto en la estación de tren como de autobuses, observa que puntualmente la demanda de ambos servicios (Taxi y VTC) se incrementa como consecuencia de la llegada de tren o autobús procedentes de otras ciudades con destino a Granada, siendo una situación puntual que provoca demora en la prestación del servicio”.

145

“(...) Soy usuario del TRANSPORTE METROPOLITANO (L-305 DESDE PULLANAS), cuyo servicio es inconstante y fallido (ej. ausencia total del bus de hoy, 7:40 h. La ZBE en Pedro Machuca impide el acceso a la parada de bus urbano Línea N5 por solo 100 metros, forzando a los metropolitanos a entrar ilegalmente o a caminar excesivamente. Esta zona carece de un aparcamiento disuasorio o de borde accesible, convirtiendo la ZBE en un impedimento para mi movilidad a la universidad, en lugar de una alternativa funcional. Por todo ello solicito: Reevaluación inmediata del perímetro en Pedro Machuca para liberar el acceso a la parada del N5; HABILITACIÓN URGENTE DE UN APARCAMIENTO DE BORDE/DISUASORIO EN LA ENTRADA NORTE DE LA CIUDAD, cerca de los puntos de transbordo; garantizar una alternativa de movilidad fiable para los vecinos afectados por la ZBE y el mal servicio de la L-305 (...)”.

En este caso, referido al funcionamiento del transporte metropolitano L-305, la incidencia se remitiría al Consorcio de Transporte Metropolitano.

Por último se señalan a modo de ejemplo dos QUEJAS RELACIONADAS CON EL TREN TURÍSTICO de Granada:

-“(…) el pasado día (fecha), mientras paseaba con mi familia por la calle Mesones, zona peatonal del centro de Granada, UN TREN TURÍSTICO QUE RECORRE LA CIUDAD ESTUVO A PUNTO DE ATROPELLAR A MI HIJO MENOR. Segundo. Que dicho tren CIRCULABA A UNA VELOCIDAD CLARAMENTE SUPERIOR A LA PERMITIDA en zonas peatonales, generando una situación de riesgo real e inaceptable para los viandantes, especialmente en una jornada festiva en la que se concentra una gran cantidad de personas, incluidos niños. Tercero. – Que, además, este tren turístico transitaba con una frecuencia excesiva por la calle Mesones, dificultando la movilidad peatonal y aumentando considerablemente el riesgo de accidentes. Esta situación resulta especialmente preocupante al tratarse de una de las vías más concurridas del centro histórico y comercial de la ciudad. Cuarto. – Que los hechos descritos evidencian una FALTA DE ADECUACIÓN DEL RECORRIDO Y FRECUENCIA DE CIRCULACIÓN DE DICHO TREN TURÍSTICO, CUYA PRESENCIA EN ZONAS PEATONALES DENSAMENTE TRANSITADAS ES INCOMPATIBLE CON LA SEGURIDAD y la lógica del uso prioritario de dichos espacios por parte de los peatones.”

- “(…) gran trastorno y de los problemas de ruido, contaminación y atascos que provoca el tren turístico a su paso por la Cuesta del Chapiz y calle Pagés (...) un servicio totalmente prescindible para la ciudad o al menos para esta zona. Los ATASCOS CON EL TRANSPORTE PÚBLICO Y LOS CAMIONES Y FURGONETAS DE REPARTO es diario en la calle Pagés. Imagínese el tráfico en la Cuesta del Chapiz y calle Pagés. Bus urbano, taxis, vehículos privados, camiones y furgonetas de reparto, bicicletas, patinetes, segways y para colmo el tren turístico. Si bien todo el transporte público es necesario, los vecinos tienen que acceder a sus garajes y el reparto a los supermercados es necesario e imprescindible, no entiendo que pinta un tren turístico por estas calles. ¿no hay otras vías más adecuadas para que circule? ¿Qué interés puede tener para un turista la Cuesta del Chapiz y la calle Pagés? (...) para colmo seguramente que ni el ayuntamiento siquiera se está beneficiando del dinero que le sacan a los turistas por una atracción totalmente prescindible en una ciudad en la que se puede ir andando o en transporte público a cualquier sitio. A primeros de este año 2025, leímos en la prensa que por fin se iba a cambiar el recorrido para que no circulara por estas calles estrechas y ya demasiado transitadas, pero estamos a últimos del mes de mayo y seguimos igual.”

#### 4.7 las quejas relacionadas con la implantación de la zona de bajas emisiones (ZBE)

A nadie escapa que la gestión del proyecto de implantación de la zona de bajas emisiones en Granada ha generado quejas, reclamaciones, consultas y peticiones de muy diversa índole.

El expediente que seguidamente se toma como ejemplo es el de un usuario que en algún sentido representa el sentir de otros ciudadanos.

Algunas reclamaciones se debieron a problemas de inaccesibilidad al área:



PROBLEMAS PARA ENCONTRAR INTERLOCUTORES QUE RESOLVIERAN EL CASO PARTICULAR DE CADA CIUDADANO; DIFICULTADES PARA CONTACTAR con el teléfono del área *“comunica siempre”* o *“no atienden aunque de señal”*; y con el correo electrónico señalado en la campaña de comunicación que *“no responde al email que les mandé hace muchos días”*.

Otras estuvieron relacionadas con LA ATENCIÓN PRESENCIAL QUE, NO EN TODOS LOS CASOS CONTENTÓ A LOS USUARIOS, ya fuera por las *“esperas prolongadas”*, ya fuera por el exceso de personas y la escasez de personal atendiendo al público.

También LOS TIEMPOS DE TARDANZA en resolver y responder sobre las autorizaciones previamente solicitadas: *“necesitamos un sí o un no para organizarnos; la semana próxima tengo que llevar a mi padre al hospital y me expongo a una multa”*

Hubo cantidad de CONSULTAS SOBRE VEHÍCULOS CON Y SIN AUTORIZACIÓN, OTRAS SOBRE EXENCIONES APLICABLES A CADA CASO Y SOBRE AUTORIZACIONES PARA CASOS AISLADOS para los que se precisa una declaración responsable. No todas las personas atinaron a conocer cuál era su caso, dada la variedad de casuísticas, impresos y trámites posibles.

Digamos que de algún modo, las quejas se pudieron agrupar en tres apartados:

1. las relativas a escasez de MEDIDAS QUE ACOMPAÑAN LA IMPLANTACIÓN DE LA ZBE: más frecuencias, más vehículos y otros horarios para facilitar la entrada puntual a los trabajos a primeras horas de la mañana, especialmente en las líneas que circulan por zonas de acceso a la ciudad
2. Las relativas a la PRESUNTA DISCRIMINACIÓN POR LUGAR DE MATRICULACIÓN DE UN VEHÍCULO (vecinos de municipios del área de metropolitana)
3. Las quejas por EL DESFASE TEMPORAL ENTRE LA ENTRADA EN FUNCIONAMIENTO DE LA MEDIDA Y LA CONCESIÓN DE LAS AUTORIZACIONES para circular.

La oficina del defensor ha colaborado con el área de Movilidad facilitando enlaces a la web, remitiendo impresos, explicando trámites; por lo que, NO EN TODOS LOS CASOS SE HAN TRASLADADO RECLAMACIONES A LA CONCEJALÍA

Seguidamente se aportan casos que ejemplifican los tres grandes conjuntos de reclamaciones apuntados:

*-“(...) profundo desacuerdo con la implementación y las regulaciones de las Zonas de Bajas Emisiones (ZBE) en nuestra ciudad. Si bien entiendo la intención de mejorar la calidad*

*del aire, considero que la normativa actual genera una serie de injusticias y problemas significativos que afectan directamente a la vida de muchos ciudadanos.*

*El primer punto que me genera un gran rechazo es la discriminación que se produce al permitir la circulación únicamente a aquellos vehículos cuyos impuestos de matriculación se pagan en Granada capital. Esta medida crea una clara DESVENTAJA PARA LOS HABITANTES DE LAS ÁREAS METROPOLITANAS Y LOS PUEBLOS CERCANOS. Es inaceptable que se penalice a ciudadanos de la misma provincia basándose en un criterio fiscal, limitando su movilidad y su derecho a acceder a la ciudad para trabajar, realizar gestiones o simplemente visitar a sus familiares y amigos. Esta regulación FRAGMENTA LA COMUNIDAD EN LUGAR DE UNIFICARLA. IMPACTO ECONÓMICO Y CARGAS FAMILIARES La obligación de adquirir un vehículo nuevo para poder circular libremente es una carga económica insostenible para muchas familias. No todos los ciudadanos disponemos de la economía suficiente para comprar otro vehículo, especialmente en un contexto de inflación y con cargas familiares que ya absorben la mayor parte de nuestros ingresos. Esta normativa ignora la realidad de la clase trabajadora y de las familias con presupuestos ajustados, convirtiendo una necesidad básica como la movilidad en un lujo inaccesible.*

*La ZBE, en lugar de ser una medida ambiental, se convierte en un filtro socioeconómico que excluye a quienes menos recursos tienen. Acceso limitado a la educación y VULNERABILIDAD DE LOS UNIVERSITARIOS Un punto crítico que a menudo se pasa por alto es el impacto directo en la comunidad universitaria. Muchos estudiantes provienen de fuera de la capital y dependen de sus vehículos para desplazarse a las facultades. La ZBE les impide el acceso, afectando su derecho a la educación. Los universitarios son un colectivo vulnerable por su falta de ingresos y la imposibilidad de costearse un vehículo compatible con la normativa o un transporte público que no siempre es eficiente para sus necesidades. Restringir su movilidad es obstaculizar su formación y su futuro. Atención a familiares dependientes Finalmente, quiero destacar el grave problema que la ZBE supone para QUIENES NECESITAMOS VISITAR FRECUENTEMENTE A FAMILIARES ANCIANOS. En mi caso, tengo a mis padres de avanzada edad en el centro de la ciudad y dependo de mi coche para poder llevarles las compras, acompañarlos a citas médicas y asegurarme de que estén bien. La restricción de circulación me dificulta enormemente esta labor esencial. Se nos fuerza a elegir entre cumplir con nuestras responsabilidades familiares o enfrentarnos a multas. La movilidad no es un capricho; es una herramienta fundamental para cuidar de nuestros seres queridos. En conclusión, solicito que se reconsideren las normativas de las ZBE, haciendo especial hincapié en los puntos mencionados. Es fundamental encontrar un EQUILIBRIO ENTRE LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y EL DERECHO A LA MOVILIDAD de todos los ciudadanos, sin importar su lugar de residencia, su situación económica o sus responsabilidades familiares (...)*

-Vecinos del área metropolitana (de Cenes y Lancha) piden “MAYOR FRECUENCIA, MÁS VEHÍCULOS, MAYOR TAMAÑO Y MÁS TEMPRANO (CON SALIDA A LAS 6:00 HS) PARA Q LA POBLACIÓN DE CENES Y LANCHA PUEDA ENTRAR PUNTUAL” a sus trabajos. Según la usuaria, implantan la zbe y no pueden usar sus coches por



ser contaminantes “*pero tpo ponen buses adecuados y suficientes para lograr que entremos puntuales a nuestros trabajos*”

La oficina intentó contactar con los reclamantes pero no contestaron a nuestros requerimientos y, dado que no aportaron datos concretos, no pudimos orientarles ni derivarles.

Quejas que responden a errores de lectura en las cámaras: “*(...) Recibí en (fecha) una carta de ZBE AVISÁNDOME DE QUE EL VEHÍCULO CON MATRÍCULA (NÚMERO) A NOMBRE DE ( ) HABÍA ESTADO EN GRANADA EN JUNIO DE 2025. QUERÍA AVISAR DE QUE EL COCHE NO HA ESTADO AHÍ EN NINGÚN MOMENTO Y MENOS EN JUNIO DE 2025 y quería dejar constancia de esto por si por algún casual pudiese haber una matrícula falsa o cualquier incidente que haya podido haber (...)*”

El área explica que la ZBE de Granada comenzó a denunciar el 1 de octubre. Para avisar a los posibles infractores, se tomaron las matrículas que detectaron las cámaras que hay por toda la ciudad, se filtraron las ‘Sin Distintivo’ y se envió a los dueños una notificación avisando del hecho. En ningún momento hubo personal que comprobara la correcta lectura de las matrículas, dado que AL NO SER UNA INFRACCIÓN, SINO UN SIMPLE AVISO, NO SE REALIZÓ EL TRABAJO DE FILTRAR LAS MATRÍCULAS CORRECTAMENTE LEÍDAS.

149

Además, se utilizaron todas las cámaras que leen matrículas (incluso las que se utilizan por motivos estadísticos). Como no generaban infracción, no se almacenaron las imágenes de las detecciones:

-“*(...) He consultado la matrícula y solo se ha detectado en un punto en concreto y fue mediante una cámara estadística. En la hora en la que se leyó daba el sol del amanecer, ES MUY PROBABLE EL ERROR DE LA CÁMARA. Si el vehículo no ha venido a Granada, está claro que fue UN ERROR DE LECTURA DE LA CÁMARA (...)*”

-Queja similar con respuesta idéntica: “*(...) adjunto la notificación que he recibido avisando de la zona de bajas emisiones en la que aparece la matrícula de un vehículo que no es mío. Entiendo que es un error, sin embargo me preocupa que alguien haya podido suplantar mi identidad y haya puesto a mi nombre algo que yo no he comprado. Adjunto el documento recibido, donde aparece la matrícula. Por favor, ¿pueden comprobar que no es más que un error? (...)*”

-Vecina de Monachil. “*(...) En mi casa o se come o se paga, así que ME GUSTARÍA QUE ME EXPLICARAN CÓMO PRETENDEN QUE PODAMOS CAMBIAR DE COCHES. Yo tengo un coche con 16 años y mi marido uno con 20 años, y supongo que piensan que es que nos gustan los coches vintage. Pues no, es que no podemos permitirnos otros. Ya nos cuesta la misma vida pagar las facturas del taller. Me da mucha pena que en vez de ayudarnos, nos ahoguen también desde nuestra propia ciudad. CON ESTA MEDIDA NOSOTROS NO*

PODRÍAMOS NI LLEVAR AL NIÑO AL INSTITUTO PORQUE MI MARIDO QUE ES QUIEN LO RECOGE NO PUEDE ENTRAR A GRANADA. Miren ustedes, cuando no tenemos un coche roto, está el otro, entonces qué? NO ME HABLEN DEL TRANSPORTE PÚBLICO: DONDE YO VIVO NO EXISTE MANERA DE CONCILIAR CON LOS HORARIOS DE 4 PERSONAS (...)"

-“solicitar su ayuda y mediación en relación con la RESOLUCIÓN DENEGATORIA DE AUTORIZACIÓN PARA EL ACCESO DE MI VEHÍCULO a la Zona de Bajas Emisiones (ZBE) de Granada, dictada por el Ayuntamiento. Dicha denegación se fundamenta en que mi vehículo ha superado en dos ocasiones el límite temporal de acceso establecido. No obstante, deseo exponer que los accesos realizados han sido por motivos estrictamente laborales, imprescindibles para el desarrollo de mis funciones profesionales. Considero que LA RESOLUCIÓN DEBERÍA SER REPLANTEADA O REVISADA, atendiendo al carácter justificado de dichos desplazamientos y a la naturaleza de mi actividad profesional, que requiere el acceso a la zona restringida”.

Dado que el reclamante había presentado alegaciones, se le indicó que debía esperar a que resolvieran.

-“(...) no me hacen caso habiendo enviado más de 10 correos en meses sin respuesta. Soy una ciudadana (de otro municipio) con un vehículo (sin etiqueta). MI ECONOMÍA NO ME PERMITE COMPRARME UN VEHÍCULO NUEVO NI PAGAR UN AUTOBÚS ESCOLAR. Tengo dos hijas y necesito poder acceder a granada para llevarlas al colegio y llevo desde que comencé la zona de bajas emisiones, estoy dejando que vayan solas a las 6;30 de la mañana, andando, por no poder permitirme otra cosa. Cobro 1045 al mes, tengo una hipoteca, luz, agua, comida... ruego que me ayuden (...)”

La oficina en casos como este remite a los usuarios SOLICITUD DE EXCEPCIÓN PARA TRABAJADORES DE RENTAS BAJAS indicándoles en el correo que deben aportar contrato laboral en vigor, documento que acredite la sede laboral/profesional y acreditación de retribuciones percibidas.

Usuaría que pide mejorar el transporte colectivo “(...) para realizar una medida tan estricta como es esta y que afecta a tanta población, qué menos que MEJORAR LÍNEAS DE TRANSPORTE ASÍ COMO A HORARIOS. Las 23:00 de la noche de lunes a viernes, es demasiado pronto comparado con los horarios que hay de trabajo, hay que ser realistas, no todo el mundo ha terminado de trabajar en esos horarios (...)”



#### 4.8. Propuestas de acción:

LA CIUDADANÍA PIDE UNA MOVILIDAD FLUIDA, SEGURA, CON CAPACIDAD SUFICIENTE Y ORIENTADA A LOS DESAFÍOS CLIMÁTICOS. Al respecto, es justo reconocer que el Ayuntamiento de Granada se encuentra inmerso en proyectos para esa necesaria mejora permanente de la movilidad y no solo con la implantación de la ZONA DE BAJAS EMISIONES.

A mediados del pasado 2025 se presentó un proyecto aún en fase embrionaria que, de lograrse, podría ayudar a mejorar los problemas ciudadanos en materia de movilidad y seguridad: el PROYECTO G-MOVE basado en inteligencia artificial para la regulación del tráfico<sup>32</sup>.

En paralelo se hace necesario el REFUERZO DEL TRANSPORTE PÚBLICO con prioridad semafórica<sup>33</sup>, con información en tiempo real y con herramientas de análisis que permitan optimizar rutas, frecuencias y ocupación de los vehículos.

Es importante seguir trabajando para una MAYOR EFICIENCIA DE LOS BUSES URBANOS para que realmente constituyan una alternativa eficiente al uso del transporte privado que contente a los vecinos de los distintos barrios.

Como ES PRIORITARIA LA CONSOLIDACIÓN DE LOS PARKINGS DE BORDE O aparcamientos disuasorios bien conectados al transporte público y con una frecuencia adecuada para que el flujo de trabajadores y estudiantes sea efectivo especialmente en horas punta.

En este proceso juega un papel determinante el CENTRO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA MOVILIDAD (CGIM), sistema avanzado basado en inteligencia artificial (IA), Big Data y de simulación avanzada, para analizar los datos de tráfico en tiempo real y anticipar situaciones que puedan producirse de atasco o de congestión mediante nuevas herramientas.

32.

Antes de la redacción de los pliegos para posterior adjudicación, la iniciativa se sometió a una consulta preliminar al mercado para recibir asesoramiento técnico. La consulta serviría para definir el proyecto a presentar a la convocatoria de ayudas del Ministerio de Ciencia e Innovación, es decir, para lograr la financiación que pueda permitir el desarrollo e implantación de estas tecnologías en nuestra ciudad.

33.

Granada está incorporando en varios cruces un nuevo sistema de aviso en los semáforos para anticipar el cambio de fase. La novedad consiste en que, justo antes de ponerse en verde, el semáforo mantiene encendidas a la vez las luces roja y amarilla durante un segundo.

También, la aprobación de la ORDENANZA INTEGRAL DE MOVILIDAD SOSTENIBLE, que proporcionará el marco jurídico necesario para la gestión de los PARKINGS DE BORDE y los nuevos usos del espacio público.

En materia de transporte metropolitano, podría contemplarse la incorporación de más municipios al consorcio metropolitano, así como nuevas líneas circulares (y transversales), más vehículos en la flota y mejor frecuencia de paso en los buses existentes.

Entrado 2026, la prensa recogía una noticia según la cual un conductor habría llegado a acumular hasta 8.000 euros en multas por invadir la ZBE sin autorización. El sindicato Comisiones Obreras advertía de protestas de trabajadores que estaban siendo multados y notificados con meses de retraso. De la acumulación de sanciones por esos días consecutivos de circular en la zona sin tener permiso, se derivaban cantidades tan sustanciosas.

Tal vez el área debiera plantearse revisar detenidamente las multas de aquellas personas a las que les hayan tardado demasiado tiempo en tramitar la solicitud de autorización y en ese periodo hayan sido sancionados.

Y para las personas con multas sustanciosas por haber estado entrando a la zona sin cumplir los requisitos, ofrecerles facilidades de pago (fraccionamiento).

## 5 Ruidos y otras formas de contaminación

Por definición casi, la actividad humana -o un gran número de ellas-, genera contaminación acústica en las ciudades, siendo el tráfico la fuente principal.

Del ladrido al murmullo en las terrazas; de las bocinas de los coches a las campanas; de las pilonas que suben al chirrido del metro, las sirenas de vehículos sanitarios; los bares de copas; las sopladoras de hojas, las fiestas de barrio, la recogida de contenedores, los conciertos en la calle, las obras de construcción, los camiones de reparto o el propio tráfico rodado, etcétera.

Junto a la contaminación del aire, el ruido constituye uno de los principales riesgos ambientales para la salud. A nadie escapa además que LA SENSIBILIDAD SOCIAL ANTE ESTA REALIDAD HA IDO AUMENTANDO CON LOS AÑOS, y no por una cuestión de intolerancia o irritabilidad sino por sus efectos perjudiciales sobre la calidad de vida y el bienestar.



Por ello, en cada ejercicio, la oficina del defensor recibe un elevado número de quejas en este apartado, reclamaciones que a veces tienen que ver con actividades o eventos autorizados o desarrollados por la propia administración pública y otras veces son provocadas por el sector privado.

En este capítulo como en tantos otros hay que apostar por el NECESARIO EQUILIBRO ENTRE DOS EXTREMOS QUE PARECEN EN COLISIÓN: LA DEBIDA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS —DERECHO AL DESCANSO, AL SUEÑO, A LA SALUD, A LA INTIMIDAD FAMILIAR- Y LA DEBIDA PROTECCIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PROPIA ACTIVIDAD ECONÓMICA.

Seguidamente se detallan algunas reclamaciones recibidas en 2025 en la materia, un capítulo que también incluye un apartado final dedicado a otras formas de contaminación —del aire, lumínica, odorífera— así como otras reclamaciones dirigidas al área de Medio Ambiente.

### 5.1. Del tráfico rodado:

Comenzando como decíamos por el tráfico rodado:

RUIDO POR TRÁFICO EN CÉNTRICA CALLE: “(...) *A través de este canal, quiero denunciar el alto nivel de ruido que soportamos los vecinos de esta calle debido a que esta se ha convertido en un atajo hacia el centro de la ciudad. SON CIENTOS LOS VEHÍCULOS (COCHES Y MOTOS) QUE CADA MAÑANA EN LA FRANJA DE 7:00-9.30 PASAN POR ESTA CALLE MUY ESTRECHA DONDE EL RUIDO QUEDA ATRAPADO superando los 65 decibelios permitidos en detrimento de la salud y calidad de vida (...)*” Y pide “*la desviación del tráfico a calles más anchas y preparadas para este flujo de vehículos; la medición de decibelios en dichas horas; la AMONESTACIÓN A LOS VEHÍCULOS QUE LLEVAN TRUCADOS SUS TUBOS DE ESCAPE y seguir con las medidas que promuevan la movilidad sostenible: el transporte público y bicicleta*”.

Ruidos ocasionados por CICLOMOTORES SIN SILENCIADOR en una calle concreta de la ciudad; una petición a la que la Policía Local recuerda que “*en el turno de noche y en el horario en el que se queja el requirente se dan vueltas periódicas y no se observan ruidos en la zona*” y que “*en el turno tanto de mañana como de tarde se dan vueltas periódicas por la zona y solamente se localiza un ciclomotor con el tubo de escape libre, procediendo a denunciarlo administrativamente (...)*”

Al respecto de los ruidos por tráfico, en ocasiones el área, en sus respuestas e informes, recuerda a los vecinos que LA IMPLANTACIÓN DE LA ZONA DE BAJAS EMISIONES, ADEMÁS DE REDUCIR UN 32% LAS EMISIONES DE TRÁFICO, PRETENDE UN EFECTO POSITIVO EN LA DISMINUCIÓN DEL RUIDO URBANO Y EN LA RECUPERACIÓN DE ESPACIO PÚBLICO para la ciudadanía.

Ello en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

Pero más allá del ruido por el tráfico, hay diversas reclamaciones por otras fuentes que provocan malestar y que seguidamente se ordenan en tres bloques diferenciados: contaminación acústica relacionada con la administración pública; contaminación acústica procedente de actividades privadas y contaminación del aire, odorífera, lumínica así como otros expedientes de Medio Ambiente.

## 5.2. Contaminación acústica relacionada con la administración pública:

Ruidos procedentes de instalaciones, servicios, maquinaria y equipamientos

En este primer apartado se apuntan algunas quejas que se producen en la prestación de determinados servicios como el transporte público, el transporte de suministros u otras.

Sirvan los siguientes ejemplos:

-“(…) *queja para comunicar EL CHIRRIDO CONTINUO DEL PASO DEL METRO en curva de la avenida Andaluces con Constitución, que predomina desde las 22,30 horas hasta el fin del servicio y desde las cinco de la mañana en todos los coches del metro, afectando al descanso nocturno de todos los vecinos de bloques adyacentes. Les rogamos lo solucionen a la mayor brevedad por el gran impacto que tiene sobre la salud. Conocemos que existe un estudio en marcha para conocer el impacto de ruidos y vibraciones del metro de granada desde agosto (...)*”. Como es habitual, la oficina facilita contacto con la administración o entidad correspondiente para que el usuario pueda comunicar su incidencia. En este primer ejemplo, le facilitamos enlace a <https://www.metropolitanogranada.es/consulta>

-“(…) *Tengo un problema con un conductor de ambulancias del ambulatorio (dirección) este hombre se pone sobre las 7 de la mañana y a otras horas a hacer mucho ruido con su moto de alta cilindrada (acelerones sin sentido) y ENCENDER LA SIRENA DE UN COCHE DE VISITAS MÉDICAS QUE HAY EN EL RECINTO DE DICHO AMBULATORIO SOLO PARA MOLESTAR. Tengo que decir que mi vivienda esta pegando y al llamarle la atención me insulta y me amenaza. No hay forma de conciliar el sueño con este señor*” Le facilitamos información para hacer reclamaciones al SAS.

-Usuario que protestó por el FUNCIONAMIENTO DE LAS PILONAS DEL ALBAICÍN Se pidió al usuario q enviara los videos con sonido pero al cierre de esta memoria anual no se han recibido

-Ruido procedente de un elemento de un hospital (nombre) “*en la rampa de bajada a urgencias del hospital (nombre) existen dos ESTRUCTURAS METÁLICAS A RAS*



DE SUELO al inicio y mitad de rampa que, por falta de mantenimiento y al ser una zona muy transitada por todo tipo de vehículos (ambulancias, coches, camiones...), cada vez que pisan se produce mucho ruido. estos ruidos incumplen claramente las normativas, sobre todo por la noche y la madrugada, impidiendo el descanso de los vecinos por tratarse de un tránsito continuo de vehículos (...)" Se le instó a comunicar su queja al hospital ya que LAS PARRILLAS METÁLICAS ESTABAN DENTRO DEL RECINTO HOSPITALARIO.

-“La ESTACIÓN DE AUTOBUSES HACE RUIDO EXCESIVO en horas en las que el ruido ha de ser relativo” Se le indicó cómo poner la denuncia a Medio Ambiente y se le explicó el procedimiento para ello

-“(...) RUIDOS PRODUCIDOS A PRIMERA HORA DEL DÍA POR el USO DE SOPLADORAS DE HOJAS Y HERRAMIENTAS MECÁNICAS DE PODA por parte de los servicios municipales en el Parque (nombre). En un detallado informe, el servicio municipal de Limpieza explicó que “no realiza actuaciones de poda, sino, en todo caso de desbroce de hierbas que brotan en pavimentos blandos, hecho que puede ser al que se refiera la reclamante. Por lo que, una vez solicitada información a la empresa, confirmaban que efectivamente en el citado parque se habían desarrollado actuaciones de desbroce los días señalados (fechas) en horario coincidente con el de la reclamación, “DEBIDO A QUE EN LAS HORAS CENTRALES DEL DÍA LAS TEMPERATURAS AUMENTAN, Y CON ELLO LA PENOSIDAD QUE DERIVA DEL TRABAJO AL AIRE LIBRE, motivo por el cual el inicio de las actuaciones se lleva a cabo a esa hora”.

155

En todo caso adujeron que el horario de la actuación no incurría en ninguna prohibición de la ordenanza dado que “es de obligada prestación, y que viene prestándose con criterios de minimización de impactos sonoros, conforme a los medios de que se dispone”. Y concluían aludiendo a la adjudicación del nuevo contrato de limpieza viaria: “la adquisición de nueva maquinaria, herramientas y útiles para el desarrollo de estas labores, harán que las inmisiones acústicas que por su uso puedan eventualmente producirse, se vean minoradas para una mejor compatibilización de las actuaciones de limpieza viaria en general, y el necesario descanso vecinal.”

-Ruidos molestos por parte de los USUARIOS DE LA PISTA DE FUTBOL DE UN COMPLEJO DEPORTIVO “(...) fines de semana desde las 8.30 am empezando incluso los partidos no solo con gritos sino también con música y cornetas; entre semana por las tardes tampoco hay descanso hay gritos y ruidos varios hasta las 11 pm (...)” Se pidió al reclamante que interpusiera la correspondiente denuncia ante el área de Actividades

Ruidos por eventos programados y/o autorizados por las administraciones públicas

En este otro apartado se reproducen otro conjunto de quejas comenzando por un EXPEDIENTE QUE EVIDENCIA EL CANSANCIO DE DETERMINADOS VECINOS,

ALGUNOS VECINOS DEL DISTRITO CENTRO CON EVENTOS DEPORTIVOS, MUSICALES, LÚDICOS QUE SE REALIZAN EN EL ENTORNO DE SUS CASAS POR MÁS QUE EL NIVEL SONORO ESTÉ DENTRO DE LOS LÍMITES PERMITIDOS EN LA ORDENANZA

-“(...) *Llega la música a unos decibelios tan altos que retumban los cristales del salón y me zumban los oídos. Puedo estar de acuerdo o no con LA CELEBRACIÓN DE UNA CARRERA DE INFLUENCERS, pero no entiendo la necesidad de poner música a un volumen insoportable (...) la contaminación acústica no es algo bueno ni beneficioso, es algo que tenemos que resolver porque hace la vida muy difícil a otras personas (...)*”.

La respuesta a esta usuaria hubo de ser contundente en tanto que no quedó satisfecha con la inicial explicación ofrecida por el área relativa a la autorización para el evento:“(...) *como defensor y como ciudadano, participo de los objetivos medioambientales y de conservación del patrimonio y la cultura y de turismo sostenible que usted apunta. No obstante, como sabe, no es competencia de esta oficina interferir en proyectos o iniciativas que corresponden a la acción de gobierno de la ciudad (...)*”

Se le explicaba que “*una vez leído el informe del área municipal en el que afirma que se concedió la licencia de actividad ocasional al EVENTO ‘KART ROYALE’ resolviendo suspender temporalmente los objetivos de calidad acústica durante el periodo de duración de la citada actividad*”. Igualmente se le comunicó que se había puesto en conocimiento de los responsables municipales “*la necesidad de arbitrar soluciones para armonizar la convivencia vecinal con la legítima organización de eventos*”.

La oficina del defensor reiteró disculpas, explicó la actuación municipal pero también SE SUMÓ A LA PETICIÓN AL GOBIERNO LOCAL EN MATERIA DE MEDIDAS MÁS CONTUNDENTES CONTRA EL RUIDO Y EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DE LA ORDENANZA.

Al respecto podría considerarse que, antes de organizar nuevos actos que puedan conllevar decibelios “*en los mismos lugares de siempre*” se informe o se someta a las juntas de distrito para que los vecinos expresen sus puntos de vista y hagan sus ruegos y consultas.

También estaría bien planificar eventos intentando no concentrar todas las actividades con ruido en zonas que ya de por sí parecen estar acústicamente saturadas.

Otros casos similares:

-“(...) *Durante todo el día pero con especial intensidad en las horas de la siesta y por la noche, soportamos ruidos constantes: GRITOS, MÚSICA ALTA, COCHES CON LA RADIO PUESTA, MOTOS CIRCULANDO A TODA VELOCIDAD Y PITANDO O PATINETES haciendo lo mismo, además de otros ruidos esporádicos que dificultan enormemente el descanso (...)*



HEMOS INTENTADO DIALOGAR CON ALGUNAS DE LAS PERSONAS RESPONSABLES DEL RUIDO, SIN QUE HAYA HABIDO MEJORA ALGUNA (...)"

-“(...) Vengo a denunciar los CONCIERTOS PROPUESTOS POR EL AYUNTAMIENTO EN LA FUENTE DE LAS BATALLAS que abarcan todo el día a decibelios totalmente fuera del reglamento y la normativa. El lugar propuesto no está habilitado para ello por ser zona residencial (...)” Se reproduce casi íntegramente la respuesta de Medio Ambiente:

“En relación a la celebración de conciertos en la Fuente de las Batallas, queremos aclarar que NO SE ESTÁN REALIZANDO CONCIERTOS EN DICHO EMPLAZAMIENTO. Las actividades organizadas por el Ayuntamiento en ese entorno corresponden a eventos de carácter institucional, cultural o promocional, DE FORMATO REDUCIDO Y CON CONTROL DE NIVELES SONOROS, siempre dentro de los límites establecidos por la normativa vigente. El entorno de la Fuente de las Batallas no está habilitado ni autorizado para la celebración de conciertos u otras actividades musicales de gran formato precisamente por su ubicación en una zona residencial y de tránsito. Por ello, EL AYUNTAMIENTO NO PROGRAMA NI PERMITE ACTUACIONES CON NIVELES DE SONIDO QUE PUEDAN CAUSAR MOLESTIAS AL VECINDARIO. Lamentamos cualquier posible confusión y reiteramos el compromiso municipal con el respeto al descanso vecinal y el cumplimiento de las ordenanzas sobre contaminación acústica (...)”

-“(...) Desde el pasado 15 de mayo se viene celebrando un CONCURSO O FERIA DE HAMBURGUESAS justo enfrente de mi edificio, el exceso de ruido es insostenible en una zona en la que vivimos familias. Un evento con música, muchísima gente y que por mucho que se suponga que cierran a las 12, la gente no se va de la zona y el ruido persiste. Es absolutamente INCOMPENSABLE QUE ESTE TIPO DE EVENTOS SE CELEBREN EN ESTA ZONA, ENCONTRÁNDOSE JUSTO EN LA MANZANA DE ENCIMA EL RECINTO FERIAL... YA SOPORTAMOS LA FERIA ANUALMENTE, que molesta, mucho, muchísimo, pero ahora también esto... y encima aquí abajo y durante 9 días!!!!... me parece una auténtica falta de consideración hacia todos, pero especialmente con aquellos que nos levantamos a las 5 de la mañana para ir a trabajar y necesitamos dormir... no se puede poner u evento de 9 días rodeado de edificios donde viven familias, es de sentido común...”

-“(...) El CONCIERTO DE ESTA NOCHE EN EL POLIDEPORTIVO supera por mucho límite los decibelios permitidos y exijo que se denuncie esto y no vuelva a ocurrir, tengo pruebas de todo y como no tomen medidas pienso ir por lo judicial, a mí esto no me lo vuelven hacer (...)”

La respuesta de la oficina suele ser muy similar para estos casos:

Solemos comunicar a los reclamantes que LAS PERSONAS QUE TENGAN MOLESTIAS CAUSADAS POR ACTIVIDADES O INSTALACIONES, PUEDEN PRESENTAR ESCRITO DE DENUNCIA (CONFORME A LO DETERMINADO EN EL ARTÍCULO 16 DE LA LEY 39/2015 DE 1 DE OCTUBRE), CONCRETANDO LA ACTIVIDAD DE QUE SE TRATA, PARA

PODER INICIAR EL CORRESPONDIENTE PROCEDIMIENTO Y QUE SE COMPRUEBEN LOS HECHOS QUE SE DENUNCIAN.

Les informamos también de que la incoación se comunicará al denunciante cuando las normas reguladoras del procedimiento así lo prevean conforme al art. 64 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre. Y junto a la citada información, remitimos en archivo adjunto una instancia general rellenable para remitirla al servicio de gestión ambiental -sección de disciplina de actividades-.

También en materia de ruidos el pasado 2025 la asociación de vecinos Zaidín Campus se dirigía al defensor por el lugar de la instalación del FESTIVAL ROCK ZAIDÍN: *“ruido y trasiego de gente q no es la más cívica (...) actos vandálicos en las calles del entorno: defecan, orinan (...)”*

Y las FIESTAS DE ALGUNOS BARRIOS TAMBIÉN LLAMAN A NUESTRA PUERTA: *“(...) mañana es día laborable y no puede ser que a las 1:50 de la mañana siga habiendo este volumen de decibelios ¿de verdad es necesario? ¿no se puede plantear otro tipo de celebración esto no es pensar en todos los vecinos?”.*

Hubo algunas reclamaciones relativas a los *“perjuicios en forma de inmisiones acústicas que se derivan de la RECOGIDA DEL CONTENEDOR DE VÍA PÚBLICA, FRACCIÓN VIDRIO, CARGA SUPERIOR, instalado en (ubicación)”*:

El área, siempre en sus respuestas, alude al criterio de minimización de ruidos en manipulación de contenedores, al control de vehículos para que estén en las condiciones idóneas y a la correcta manipulación de contenedores para un menor impacto sonoro:

*-“(...) En dicha ubicación se encuentra instalado el Ecopunto (nº), compuesto por contenedores de las fracciones orgánica, resto, envases ligeros, papel/cartón, y vidrio. LA EXISTENCIA DE CONTENERIZACIÓN DE VIDRIO EN ESTE PUNTO RESPONDE A LA NECESIDAD DE PRESTAR SERVICIO DE RECOGIDA PARA DICHA FRACCIÓN, NO SOLO A RESIDENTES EN EL ENTORNO, SINO TAMBIÉN A LOS ESTABLECIMIENTOS HORECA QUE OPERAN EN LA ZONA. Cabe decir que la recogida municipal de residuos urbanos y la limpieza vial, son servicios que se realizan con el CRITERIO DE MINIMIZACIÓN DE RUIDOS, TANTO EN MATERIA DE TRANSPORTE, COMO DE MANIPULACIÓN de contenedores. Para ello SE CONTEMPLAN MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE CAMIONES Y OTROS VEHÍCULOS Y SE FIJAN CRITERIOS PARA LA NO PRODUCCIÓN DE IMPACTOS sonoros. Se controla de manera continua que los camiones y vehículos que prestan el servicio de recogida y limpieza, estén en las condiciones más idóneas para ello (...)”*



### 5.3. Contaminación acústica procedente de actividades privadas

En cada ejercicio, la oficina recibe un elevado número de quejas por sonido excesivo que proviene de actividades privadas y vecinos particulares:

-“(…) Mi vivienda se sitúa frente a UN PARQUE INFANTIL, “(…) Durante años, he convivido con el ruido habitual de una zona urbana. Normalmente, una simple comunicación verbal a quienes generan molestias suele ser suficiente para que cesen sus actividades. Sin embargo, desde principios de julio, la situación ha cambiado radicalmente. Prácticamente todas las noches, y especialmente los días previos a los laborales, UNA FAMILIA CON NIÑOS PERMANECE EN EL PARQUE HASTA ALTAS HORAS DE LA NOCHE, 2, 3 O INCLUSO 4 DE LA MADRUGADA. A diferencia de lo que ocurría anteriormente, la simple comunicación ya no es efectiva; la familia simula ceder, para luego reanudar las molestias. El escenario es constante: CONVERSACIONES A GRITOS, DISCUSIONES, SILBIDOS para llamar la atención a los niños, que a su vez juegan en el parque con GRITOS, LLANTOS, USO DE COLUMPIOS, CARRERAS, GOLPES Y JUEGOS VARIADOS.

Aseguraba el vecino que, a pesar de las reiteradas llamadas a la Policía Local, la situación persistía y que “me está generando un gran nivel de ansiedad y afectando negativamente tanto a mi bienestar personal como a mi desempeño laboral”.

En el afán de aportar soluciones más allá de andar llamando a la policía o bajar a pedir a la familia que por favor cese la actividad y el ruido, transmite a la oficina la posibilidad de “atenuarles la iluminación” para que se marchen antes:“(…) Considero que el problema ha surgido recientemente, coincidiendo con la mejora de la iluminación de la calle, lo que ha convertido el parque en un lugar atractivo para pasar la noche por lo que propone tres medidas: Atenuar o apagar la nueva iluminación nocturna según e aprueba el Reglamento de protección frente a la contaminación lumínica en Andalucía artículo 12; Considerar que la actividad de los parques infantiles es incompatible con el descanso nocturno, y que la Policía Local debe priorizar la protección del derecho al descanso de los vecinos”

Aparte de ponerlo en conocimiento de la policía local y del área de Mantenimiento (en lo concerniente a la petición sobre alumbrado) instamos al reclamante a que se dirigiera a la junta de distrito.

Desde Mantenimiento nos informaron de que los puntos de alumbrado público del citado parque funcionan “con los mismos horarios y niveles que el resto de puntos de alumbrado público de la ciudad”. Y que, de acuerdo con la curva normalizada de programación de todo el alumbrado público de la ciudad, los niveles de iluminación funcionan al 100 % desde la hora de encendido y hasta las 23:00 horas, reducen hasta el 50 % desde las 23:00 horas y hasta las 1:00 horas y al 30 % desde las 1:00 horas hasta las 6:00 horas.





Sobre esta base se le denegó su petición: *“no es posible establecer horarios y niveles de iluminación singulares con respecto al resto del alumbrado público de la ciudad”*. Al menos durante un tiempo permanece satisfecho: *“la presencia policial ha hecho efecto”*

Aunque a veces se trata de IMPACTOS SONOROS PUNTUALES, también se registran reclamaciones de asuntos muy coyunturales, veamos algunos ejemplos como la reclamación de un usuario por molestias generadas por LA TRACA CON MOTIVO DE LA PROCESIÓN DE LA VIRGEN DE LAS ÁNGUSTIAS

*-“Quiero poner una queja por la traca que ha aprobado que se haga las 17:30 de la tarde del hoy 28 de septiembre con motivo de la procesión en honor a la Virgen de las Angustias. Me es indiferente si se trata de una celebración religiosa o no, la cuestión es que es de una falta de respeto a los ciudadanos seguir permitiendo este tipo de tracas ruidosas sin tener en cuenta las CONSECUENCIAS QUE ESTO TIENE EN PERSONAS CON ENFERMEDADES DE CORAZÓN O MENTALES, PERSONAS CON AUTISMO, ANCIANOS Y ANIMALES. Ya está bien de seguir considerando como algo relacionado con una celebración algo que es desagradable, doloroso y, incluso peligroso para la salud de los ciudadanos. Hay muchas otras maneras de festejar sin necesidad de usar tracas, que solo producen un ruido atroz de día (...)”*

Las CAMPANAS DE LA BASÍLICA PATRONAL REPICARON el domingo 31 de agosto, en víspera del primer día del mes de septiembre en que arrancan los solemnes cultos en honor a la patrona de los granadinos. Hubo quien lo reprochó: *“Supongo que a los iluminados que se le ha ocurrido poner a las 22.00 de la noche el concierto de campanas no se levantará mañana a trabajar a las 5.00 de la mañana.”*

Hubo asimismo un reclamante reincidente en su queja por RUIDOS PRODUCIDOS POR UN GIMNASIO SITUADO EN EL BAJO de su edificio *“(...) con la música sin permiso muy alta de nivel; no respetando las horas de descanso (...)”* Desde la oficina se remitió a Policía Local y le pedimos al interesado que a su vez mandara escrito de denuncia al área de Medio Ambiente

Y se registró una reclamación relativa a ruidos molestos producidos por *“el claxon del camión del butano”* que se saldó con un total de 11 visitas en distintas fechas y horarios por parte de los agentes *“sin observar en ninguna de ellas las circunstancias descritas en el escrito de queja (...)”*

Se reproducen seguidamente algunos ejemplos más así como la actuación del defensor:

*-“(...) El ruido, la suciedad, el menudeo de drogas, etc., hacen imposible la vida en el vecindario. Al lado de la discoteca hay una plaza con unas escaleras en la que la gente se sienta a la entrada o salida de la misma y donde GRITAN, CANTAN, BEBEN, SE PELEAN, TIRAN BOTELLAS, ORINAN, VOMITAN, DEFECAN Y DESTROZAN EL MOBILIARIO URBANO.”*

NO. Aunque llamamos a la policía y acude en muchas ocasiones, al poco rato de irse las unidades, la escalera vuelve a estar llena de gente. Y esto tanto entre semana como los fines de semana. En nuestro caso tenemos UNA NIÑA DE 6 AÑOS A LA QUE DESPIERTA EL RUIDO por sistema y que luego tiene que acudir a la escuela con una falta de sueño inaceptable (...)

-“(...) En el citado local no se cumplen los horarios de cierre y apertura, no se han realizado las insonorizaciones adecuadas y, se permite que los clientes consuman alcohol en la calle. Todo esto impide el descanso de los vecinos (muchos de ellos de edad avanzada) por los ruidos a los que están expuestos todos los días (...) LOS RUIDOS POR MÚSICA, CONVERSACIONES EN TONO ELEVADO, ENTRE OTRAS MOLESTIAS, NO SE HAN RESUELTO Y, POR EL CONTRARIO, SE HAN INCREMENTADO EN LOS ÚLTIMOS MESES. Por ello le solicitamos que realice las actuaciones necesarias, en amparo de estos vecinos (...)”

En este caso, el informe policial de respuesta adujo haber realizado seguimiento (un total de once visitas en diferentes días y horarios comprendidos entre las 00:00hs y las 3:30 hs) sin haber observado que los clientes sacaran bebidas para consumirlas fuera “tratándose en unas ocasiones de usuarios que salen a la calle a fumar y en otras ocasiones del trasiego de unos que llegan para acceder al local y coinciden con otros que abandonan el mismo lo que a veces produce concentraciones de personas más ruidosas de lo habitual (...)”

Los agentes informaban de que “en las ocasiones en que hemos observado gente que permanece en la vía pública formando grupos más animosos se les invita a acceder dentro del establecimiento a seguir con la charla a disolverse y a marcharse del lugar (...)” para evitar molestias al vecindario.

Aseguraban asimismo haber realizado en varias ocasiones entrevistas con los porteros ofreciéndoles indicaciones “tendientes a evitar las citadas molestias; mostrándose muy colaboradores y proactivos si bien manifiestan que en la mayoría de las veces no está en su mano manejar a la gente que transita por las inmediaciones (...)”

Según el citado parte, las unidades que hicieron seguimiento en el lugar contabilizaron en el periodo un total de 11 DENUNCIAS POR CONSUMO DE ALCOHOL EN LA VÍA PÚBLICA Y POR TENENCIA Y APRENSIÓN DE DROGAS ASÍ COMO UNA DENUNCIA POR INSULTOS A LA AUTORIDAD Y A SUS AGENTES. CONCLUYEN AFIRMANDO QUE CONTINUARÁN HACIENDO EL SEGUIMIENTO Y COMUNICARÁN LOS HECHOS AL CUERPO DEL NACIONAL DE POLICÍA.

Además de solicitar seguimiento policial, EL DEFENSOR SE DIRIGIÓ TANTO A VECINOS COMO A INTEGRANTES DE LA CITADA COMUNIDAD VECINAL para explicar que, “si bien este defensor ampara los derechos supervisando la actuación de las instituciones citadas, no tiene competencias para actuar en su lugar ni para hacerlo en el lugar que ocupan los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos”.



Es decir, para manifestarles como *“muy oportuno que se hayan dirigido nuevamente al Ayuntamiento una vez ha transcurrido el plazo desde que presentaron la solicitud anterior”*.

Además, se informó de que el asunto *“no sólo se ha puesto en conocimiento de la Policía Local sino que se ha abordado en una mesa con responsables locales en el afán de encontrar alternativas viables y eficaces”*. Y *“nos consta que a partir de peticiones de la oficina del defensor, agentes municipales han realizado distintos seguimientos y visitas en la zona en diferentes fechas y horarios con resultado de diversas actuaciones y denuncias. También nos consta —porque así nos lo han transmitido— la voluntad de los responsables locales de estudiar otras propuestas que pudieran poner fin al problema del ruido generado en el exterior del local por clientes que entran o salen de este. Este defensor se ha reunido con vecinos y tiene aún pendiente un encuentro con el nuevo jefe de la Policía local para plantear este y otros asuntos de nuestro ámbito (...)”*.

Para finalizar, Manuel Martín reiteró que *“volveremos a ponerlo en conocimiento tanto de la Policía Local de Granada como de los responsables municipales de nuestra ciudad en el convencimiento de que se alumbren soluciones definitivas para su evitar su malestar”*.

En materia de ruidos de establecimientos se registraron más testimonios:

Usuario protesta ante el defensor por el INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE UN ESTABLECIMIENTO DE LAS MEDIDAS CORRECTORAS IMPUESTAS *“interesantes las medidas, pero no hay seguimiento”*. Según refería en su escrito, se había instado al establecimiento y a sus propietarios *“sito en los bajos de mi edificio a SUBSANAR LOS EFECTOS DEL RUIDO MEDIANTE LA INSTALACIÓN DE CÉSPED ARTIFICIAL Y TOPEs EN MESAS Y SILLAS de la terraza”*.

También el reclamante sabía que le habían propuesto *“COLOCAR FUNDAS A LAS CADENAS QUE USAN PARA DEJARLAS ATADAS, en lugar del ruido de transportarlas al almacén que tienen enfrente...”* En su reclamación afirmaba que *“un año después siguen sin ser colocadas con el consecuente hurto al derecho al descanso, ya que habitualmente este bar incumple el horario de cierre y consecuentemente cuando se recogen sillas y mesas se originan fuerte ruidos que impiden el derecho al descanso”*.

Algo similar sucedió con otro conocido establecimiento, en este caso un bar que provocara una CADENA DE RECLAMACIONES DE DIFERENTES VECINOS:

*“(…) Desde hace tiempo (más de 3 años), concretamente en horario nocturno (después de las 23:00h), el bar (nombre y ubicación) genera niveles de ruido excesivos debido a la CONCENTRACIÓN DE PERSONAS EN LA VÍA PÚBLICA, MÚSICA, CONVERSACIONES ELEVADAS Y ALTERCADOS HASTA LAS 3 DE LA MAÑANA. He llamado en numerosas ocasiones a la Policía Local, pero la situación persiste y no se han tomado medidas eficaces para solucionar el problema. Esta situación está afectando mi salud física y mental, ya*

*que interfiere con mi sueño, me causa ansiedad y fatiga. (...) Yo tengo en mi poder documentación de que este local tiene prohibido pone música, SÓLO ESTÁ AUTORIZADO A DAR CONCIERTOS EN DIRECTO HASTA LAS 12 de la noche”.*

Al respecto sigue explicando que “*Personal del ayuntamiento se ha presentado en el local para tomar mediciones de ruido pero en ninguna de las dos ocasiones ha sido posible. Una vez vinieron con el local cerrado y otra ocasión, cuando llegaron el local había suspendido concierto que estaba anunciado (...)*”

En el apartado de ruegos deseaba CONOCER LA AUTORIZACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO RELATIVA A MÚSICA Y TERRAZA; pedía una visita de la policía local “*a mi domicilio cuando el local esté en funcionamiento en fin de semana*” y “*la revisión de la puerta de entrada y salida del local*”.

Tras el traslado de la oficina hubo seguimiento policial y las correspondientes ACTUACIONES POR PARTE DE LA UNIDAD DE MEDIO AMBIENTE que, en escrito a la oficina recordaron actuaciones de años previos en el citado local “*(...) con (fecha) se notificó y realizó acta de ejecución al establecimiento (que anteriormente tenía otra denominación aunque estaba situado en la misma vía) del decreto que prohibía expresamente desarrollar la actividad de música -al margen de las actuaciones en vivo autorizadas en el auditorio-. Dicho local desarrollaba su actividad como establecimiento de hostelería sin música y con auditorio*”.

Y continuaba informando de que “*desde la fecha del decreto mencionado SE LE HAN REALIZADO UN TOTAL DE 83 SEGUIMIENTOS HASTA EL DÍA DE LA FECHA, LEVANTANDO 3 ACTAS POR INCUMPLIMIENTO DEL DECRETO.*

El informe policial asimismo recogía a detalle los horarios de apertura y cierre establecidos para lugares de hostelería con música y establecimientos de ocio y esparcimiento, el límite en decibelios, el control por limitador de sonido y aclaraba que “*desde la sección de Medio Ambiente de la Policía Local de Granada se está haciendo al establecimiento un seguimiento nocturno por el decreto indicado anteriormente; vigilando que desarrolle la actividad conforme a los autorizado y dentro del horario establecido*”.

Aparte del traslado realizado a la Policía Local, la oficina del defensor puso la reclamación en conocimiento del área de Disciplina de Actividades. Al cierre de esta memoria el expediente: “*consta en trámite en la Unidad Técnica del Servicio de Protección Ambiental*”

Hubo el pasado 2025 una queja similar a las anteriores (y reiterada) contra otra sala que “*(...) No respeta horarios de cierre y deja o permite salir a los clientes con consumiciones*”. Los servicios técnicos emitieron informe desfavorable al establecimiento, procedimiento sancionador y procedimiento de restauración de la legalidad.



Por último, en este apartado de ruidos, comentar que en el pleno del 30 de enero de este 2026 el grupo socialista se interesaba por los avances relativos al plan estratégico de ruidos así como por las actuaciones para acabar con los ruidos en determinadas zonas de ambiente o zonas de marcha de la ciudad como Pedro Antonio de Alarcón, Ganivet o Centro.

La edil de Movilidad recordó que dicho plan estratégico se centra en los tráfico rodado y ferroviario y que, en lo relativo a las zonas de marcha, se alcanzó un acuerdo con la Federación de Hostelería, con los negocios de Ganivet y con empresas distribuidoras para mejorar la convivencia. Apuntó a un acuerdo alcanzado en septiembre para que personas contratadas por los establecimientos vigilaran que nadie sacara bebidas a la puerta, los denominados ‘coordinadores de logística’.

#### 5.4. Contaminación del aire, odorífera, lumínica y otros expedientes de Medio Ambiente

Como en años anteriores, se registraron también protestas por la calidad del aire en determinados días; por olores de negocios, inmuebles y establecimientos; por exceso de iluminación que deslumbra y por el aire caliente que expulsan aparatos de climatización, entre otras.

Sirvan como botón de muestra los ejemplos que siguen:

-“(...) *Me parece una vergüenza LA CALIDAD DEL AIRE que tenemos y que respiramos. Llegues por donde llegues, por Motril o por Almería, no se percibe la ciudad de LA NUBE SUCLA QUE NOS ENVUELVE* (...) *Tengo un bebé de pocos meses y a veces me planteo si darle un paseo para que se trague todo el humo de coches y autobuses (viejos) o será mejor quedarse en casa. Por favor, coged muestras reales de nuestro aire de calles con Avenida de Murcia en hora punta en vez de zonas como el parque Fuentenueva* (...)”

-“(...) *El bar situado en (ubicación) EMANA UNOS FUERTES OLORES DESAGRADABLES. El olor es nauseabundo e insoportable, esto sucede desde por la mañana, pero es más fuerte por la noche. Es probable que la salida de humos no esté conforme a la ley. VIVIMOS JUSTO ENCIMA DEL LOCAL, tengo una hija pequeña y esto nos está afectando negativamente* (...)”. Se remitió a Disciplina de actividades.

-Usuaría que remite petición en materia de limpieza y protesta por “(...) *el mal olor de las calles del centro de la ciudad, en especial de la calle Verónica de la Virgen*” “(...) *un mal olor no solo del suelo sino de las máquinas. Es insoportable* (...)” La inspectora respondió a la usuaria explicándole que tras la visita correspondiente “*el olor que describe, no se aprecia*” e indicándole que “*si el olor deviene del desarrollo de actividades a esa altura de la calle, debe dirigirse a los responsables del control de las condiciones de la actividad.*” También le informó de que

se trasladaría a la responsable de la Sección de Gestión de Residuos “a los efectos oportunos”

-OLORES POR LA FÁBRICA PERFUMES DE ARMILLA Lógicamente la oficina le brindó los datos de contacto del Ayuntamiento armillero y del defensor andaluz para que les remitiera su protesta.

-REPRESENTANTE DE UNA COMUNIDAD DE VECINOS (“CON FIRMAS DE VECINOS DE EDIFICIOS COLINDANTES”) remite reclamación por OLORES DE UNA HAMBURGUESERÍA QUE “IMPIDEN ABRIR VENTANAS”. Aseguran que lo comunicaron a Medio Ambiente pero tanto las autorizaciones como la prueba practicada de salida de humos “estaban correctos”. Dado que la comunidad no permitió que la salida de humo fuera por azotea, esa salida iba por fachada y, aunque el establecimiento se comprometió a “poner una máquina de ozono” desconocían si estaba obligado a ello por ley y no sabían si de hecho la había instalado. Desde Disciplina de Actividades respondieron a la consulta de esta usuaria que podían formular alegaciones dado que aún estaban en plazo.

-Se reproduce también una denuncia anónima sobre un PRESUNTO DELITO MEDIOAMBIENTAL: “(...) El taller (nombre y lugar) vierte residuos peligrosos a los contenedores municipales, hace vertidos de líquidos peligrosos al exterior, no tiene cubetas de retención, y creo que, aunque parece que tiene gestor de residuos, hace tiempo que lo vemos sin hacer una correcta gestión. ¿Podrían por favor hacerles una visita?” Aunque no se admitió a trámite por el anonimato, se le indicó cómo podía formalizar la denuncia

-Otro caso: “(...) desde que se instaló un supermercado en la planta baja se ha incrementado el calor dentro del piso debido a que existe un cuarto de instalaciones debajo de mi salón y parte de cocina, desde el cual están instaladas las MÁQUINAS EXTERIORES DE LA CLIMATIZACIÓN DEL LOCAL y no llega a ventilar lo suficiente por las rejillas exteriores, acumulando GRAN CANTIDAD DE AIRE CALIENTE QUE AFECTA A MI PISO, es por ello que suponemos que dicho cuarto no se encuentra bien aislado y traspasa ese exceso de calor acumulado a mi vivienda, llegando alcanzar el suelo la temperatura de 30º (...) que se revise dicha Actividad si es correcta así como si cumple con los requisitos mínimos de aislamiento térmico (...)” Se le indicó que lo solicitara a la inspección de medio ambiente a través de registro general del ayuntamiento

-“(...) El hotel (nombre y lugar) utiliza, dependiendo del día, un o dos enormes franjas de luz blanca para iluminar su fachada. Dicha ILUMINACIÓN DURA TODA LA NOCHE, INCLUSO HASTA DESPUÉS DEL AMANECER, IMPIDIENDO EL CORRECTO DESCANSO DEL VECINDARIO, produciendo una excesiva contaminación lumínica en la zona y realizando un gasto energético innecesario. No se entiende la necesidad de prolongar tal agresiva iluminación durante toda la noche obligando al vecindario a mantener las persianas bajadas por completo, sea invierno o verano para poder conciliar el sueño”



Dado que acababa de presentar la instancia hacía un mes, debía esperar a la resolución

- “(...) la farmacia (ubicación) instaló UNA PANTALLA EN EL ESCAPARATE. Varios vecinos hemos pasado el invierno cerrando totalmente las persianas para evitar el torrente de luz pero con la subida de temperaturas no es lógico tener que seguir adaptándonos porque el dueño no esté dispuesto a apagarla en un horario prudente (...) Pasan los días, ahora mismo son las 12 de la noche y siguen con la PANTALLA EMITIENDO ANUNCIOS LLENOS DE DESTELLOS sin importarle impedir un descanso digno a nuestros hijos. No puedo entender que ganen con esto. Hace unas noches llamé a la policía local. El agente que me atendió me dijo que a pesar de que parecía un claro incumplimiento de la normativa, no podía hacer nada (...)”

Acabamos este capítulo reproduciendo una denuncia por las molestias ocasionadas por un establecimiento presuntamente ilegal:

“(...) En una cochera situada en el bajo de mi bloque, se lleva desarrollando UN NEGOCIO ILEGAL desde hace más de un año y ya he intentado comunicarme con el ayuntamiento más veces por este tema pero no sé solucionar. Desde primera hora de la mañana y desde las siete de la tarde no para de entrar y salir gente a esa COCHERA QUE SE ESTÁ USANDO COMO GIMNASIO ILEGAL, SIN VENTILACIÓN, NI BAÑOS, NI SALIDA DE EMERGENCIAS, SUPONIENDO UN GRAN RIESGO para todos además de la molestia que nos causa la multitud de personas que allí circulan cada día (...)”

No quedó probada comisión de irregularidad alguna tras la inspección policial.

## 5.5. Propuestas de acción:

En este capítulo como en tantos otros hay que abundar en el necesario equilibrio entre la debida protección de los derechos de los administrados —derecho al descanso, al sueño, a la salud, a la intimidad familiar— y la debida protección y promoción de la propia actividad económica .

Por ello, como se ha indicado en la introducción no se trata en absoluto de ‘perseguir’ ninguna actividad generadora de impacto acústico, sino de lograr QUE TODAS ELLAS SE ATENGAN DEBIDAMENTE A LAS NORMAS Y ORDENANZAS. Se trata de que se respeten los límites que estas establezcan para cada caso de manera que, el ejercicio de cualquier actividad cotidiana o laboral se efectúe de un modo que no resulte perjudicial para terceros.

Un equilibrio que requiere una gestión integral; una planificación urbana inteligente —ZONIFICACIÓN Y MAPAS DE RUIDOS—; una adecuada VIGILANCIA DE LAS NORMAS —cumplimiento de horarios, limitadores de sonido, etc—; control

de las emisiones e implantación progresiva de INFRAESTRUCTURAS SILENCIOSAS, DE TRANSPORTES SOSTENIBLES, DE MEDIDAS DE AISLAMIENTO ACÚSTICO Y OTRAS.

Y por supuesto, una POLÍTICA SANCIONADORA para quienes superen los decibelios permitidos.

## 6 LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LA CIUDAD

Aunque el comportamiento incívico de una parte de la ciudadanía es responsable de la mayoría de las quejas por falta de limpieza, este capítulo se ha dividido en siete sub-aptados que aglutinan las temáticas más frecuentes registradas en la oficina en esta materia.

Se trata de peticiones de limpieza viaria; incivismo; contenedores, soleras y papeleras, excrementos de animales (perros y palomas especialmente); limpieza de zonas ajardinadas y parques públicos; y denuncias puntuales sobre otras materias como octavillas en parabrisas o en farolas o grafitis en muros y mobiliario urbano.

Arrancamos el capítulo con un caso que evidencia la interdependencia entre áreas municipales y cómo la oficina del defensor ha de remitir una sola reclamación a dos, tres o cuatro concejalías diferentes.

Esto vuelve a poner de manifiesto la realidad de que, en ocasiones UN SOLO ESCRITO DE QUEJA SUPONE NO YA MÁS DE UNA ACTUACIÓN O ATENCIONES A UN SOLO USUARIO, SINO TAMBIÉN EL CONTACTO CON DIVERSIDAD DE DESTINATARIOS PARA OFRECER UNA RESPUESTA COMPLETA Y CABAL QUE DE VERDAD RESUELVA.

En el caso que sigue (y con el que abrimos este apartado), el problema de los insectos es preciso remitirlo a Salud y Consumo; el problema del ruido, a Protección Medioambiental; el problema de los contenedores, a Limpieza Viaria y el riesgo para la seguridad vial, a Movilidad. CUATRO CONCEJALÍAS QUE BIEN PODRÍAN ATENDERSE COMO CUATRO QUEJAS DIFERENTES Y UN SINFÍN DE GESTIONES CON UN SOLO USUARIO.

Veamos:

-“(…) en la calle Pianista Rosa Sabater hay ubicados unos contenedores de basura que implican riesgo para la salud, pues hay INSECTOS Y CUCARACHAS que están invadiendo las



*viviendas, un olor nauseabundo por ser tantos contenedores juntos y un RUIDO INFERNAL POR LA NOCHE debido al tránsito continuo de camiones de basura llenándose. Además UNO DE LOS CONTENEDORES OCUPA LA ZONA DE ENTRADA y salida de los garajes de la urbanización impidiendo la adecuada visibilidad con RIESGO PARA LA SEGURIDAD VIAL. Se debería sanear la zona, establecer un sistema rotativo de contenedores o división de los mismos pues las molestias y riesgos para la salud son importantes”*

Es justo recordar que, en este bloque de quejas, las reclamaciones se suelen atender con prontitud tanto por parte de los inspectores y técnicos de servicio como de la aplicación Granada Mejora.

#### 6.1.1. Reclamaciones por limpieza viaria

Comenzamos con las situaciones que afectan negativamente a los negocios y establecimientos hoteleros, sirva un testimonio:

Usuaría pide revisar con frecuencia el estado de limpieza de su calle y contenedores y papeleras colocados justo al lado de mi negocio que se sirve comida en terraza. “*LA GENTE SE LEVANTA Y SE MARCHA porque es asqueroso el olor. Con lo cual pierdo dos mesas. Creo que deberían revisar el tema de la limpieza más a menudo*”

Se registraron avisos concretos de suciedad en diferentes distritos y barrios: en la calle Montererías “*está muy sucia con UNA CAPA DE GRASA QUE SE ESCURRE*”; en calle Ángel “*orines, heces, basura en las papeleras (...)*”; en las inmediaciones del ferial “*(...) OLOR TAN REPUGNANTE QUE HAY DURANTE LOS DÍAS DE FERIA, motivado por el comportamiento incívico de muchos ciudadanos, pero sobre todo, por la pasividad absoluta por parte del Ayuntamiento, pues SE DEDICAN SIMPLE Y LLANAMENTE A ‘BARRER’ las calles, sin más tratamientos específicos para éstos eventos; en las inmediaciones de la zona Fórum; “(…) no es solamente de un día o dos, son meses y años en los que la calle huele mal, los contenedores están siempre llenos de basura por todos lados, la calle parece un vertedero. TODOS LOS BARRENDEROS QUE VEO NO HACEN NI POR BAJAR LA ESCOBA DEL CARRO (...)*” etcétera, etcétera.

Como se apuntaba en el inicio, las respuestas resultan convincentes y, en la mayoría de casos se aportan informe de inspección, actuación detallada e imágenes del estado de la vía o entorno.

Tras la queja por el entorno del ferial, la inspectora se puso en contacto con la persona reclamante, y tras la comunicación se procedió a realizar una “*LIMPIEZA INTEGRAL DE TODA LA VÍA, QUEDANDO LA MISMA EN UN EXCELENTE ESTADO DE LIMPIEZA*”.

Por su parte, de la reclamación de los vecino de Fórum, el informe municipal resultó muy positivo: “*A raíz de dichos escritos, además de visitar la calle Emir y otras*

como José Luis Pérez Pujadas, La Malaba, o Baladies, se solicitó a Inagra el informe sobre la prestación de servicios en aquellas calles, para ver qué medios y con qué frecuencias se prestan”. Y al respecto: “(...) Las calles de aquella zona como Baladies, Emir, José Luis Pérez Pujadas, La Cora o La Malaba, tienen una FRECUENCIA DE BARRIDO MANUAL INDIVIDUAL de dos días semanales.

Otras actuaciones realizadas allí en la planimetría de Inagra son las de BARRIDO MECÁNICO de aceras, y barrido mecánico de calzada (...).”

También es de destacar que, en algunos escritos, los técnicos apelan a las MEJORAS VINCULADAS A LA ENTRADA EN FUNCIONAMIENTO DEL NUEVO CONTRATO DE LIMPIEZA:

“(...) Si bien hay que tener en cuenta que, CON LA LLEGADA DEL NUEVO CONTRATO DE LIMPIEZA Y LA NUEVA EMPRESA QUE SE OCUPARÁ DE ESTA ÁREA, MEJORARÁN LAS FRECUENCIAS, a fin de poder ofrecer en la ciudad una mejora en cuanto a las planimetrías para la prestación de servicios.

### 6.1.2. Incivismo de algunos ciudadanos

Aunque los servicios municipales de limpieza desempeñan un papel esencial, sus ESFUERZOS SE VEN CONSTANTEMENTE NEUTRALIZADOS POR COMPORTAMIENTOS INCÍVICOS REITERADOS que deterioran el entorno urbano y afectan a la convivencia.

Entre los casos más frecuentes de incivismo destacan el abandono de residuos fuera de los contenedores, el depósito de basura en horarios no permitidos, el vertido de enseres y escombros en la vía pública, así como la falta de recogida de excrementos caninos. A ello se suman prácticas como arrojar colillas, chicles y papeles al suelo, orinar en espacios públicos o ensuciar deliberadamente mobiliario urbano, parques y zonas comunes.

ESTAS CONDUCTAS NO SOLO GENERAN UNA PERCEPCIÓN CONSTANTE DE SUCIEDAD, SINO QUE INCREMENTAN LOS COSTES DE LIMPIEZA, ACELERAN EL DETERIORO DEL ESPACIO PÚBLICO Y PROVOCAN UN EFECTO DE ABANDONO QUE FAVORECE LA REPETICIÓN DE COMPORTAMIENTOS SIMILARES.

Las causas del incivismo son múltiples y complejas. En muchos casos, se relacionan con la falta de conciencia cívica y de educación en valores de respeto colectivo. La percepción de anonimato en el espacio público, la sensación de impunidad ante la escasa vigilancia o sanción, y la delegación de la responsabilidad en las administraciones -“para eso les pagamos elevados impuestos”- refuerzan estas actitudes.



Asimismo, influyen factores culturales y sociales, como la normalización de pequeñas conductas incívicas, la falta de identificación con el entorno común o el deterioro del sentido de comunidad.

Cuando el espacio público se percibe como algo ajeno, disminuye el compromiso con su cuidado.

Veamos algunas quejas ciudadanas recibidas el pasado ejercicio y las actuaciones y soluciones aportadas.

-“(...) esta semana llamé a Inagra para QUE RETIRARAN UN COLCHÓN que han dejado tirado al lado de la entrada al garaje del edificio (Nombre)”

-Hay vecinos que USAN LA PUERTA DE NUESTRO DOMICILIO PARA TIRAR LAS CAJAS Y MUEBLES VIEJOS (...).

-“(...) En el Paseo (nombre) MONTAN FIESTAS FAMILIARES Y LUEGO DEJAN TODA LA BASURA EN LOS PARQUECILLOS, VASOS DE PLÁSTICO, PAPELES, COMIDA, ENVOLTORIOS (...) Y llevamos una semana con colchones junto a los cubos de basura Deberían de patrullar por aquí PARA VIGILAR QUE LA GENTE NO DEJE SUS BASURAS EN LOS PARQUECILLOS (...)”

-“(...) Todos LOS VECINOS DE LAS INMEDIACIONES DE LA DISCOTECA (NOMBRE) SOMOS EL ESTERCOLERO DE SUS CLIENTES. Las Calles (contiguas) son ríos de orines de miércoles a domingo. Es vergonzoso que Inagra no se digne a limpiar nuestras calles ni un mínimo (...)”.

-“(...) en el colegio (nombre) todos los días la fachada del colegio que da a la calle Pintor López Mezquita está llena de orina con un olor muy desagradable. ¿Sería posible tomar alguna medida para que la gente que se mueve por los pubs de alrededor no orinase en dicha calle y/o fachada? (...)”

Tras las peticiones se registran respuestas rápidas y a veces, escuetas: “baldeo en la zona”; “se ha procedido a la limpieza atendiéndose con motocarro-gol”; “atendida con manga de riego”; “se atiende con hidro limpiador según ruta”, etcétera. Respuestas breves pero adecuadas en tiempo, UNAS RESPUESTAS QUE, CUANDO SE NOTIFICAN A LOS INTERESADOS, AGRADECEN Y ACASO, RUEGAN SEGUIMIENTO.

También como se ha dicho, el área proporciona informes detallados de las actuaciones como en el ejemplo que sigue:

“La limpieza de la citada vía, con carácter general, se atiende mediante barrido manual individual con una frecuencia de tres días en semana, esto es los lunes, miércoles y viernes. Más allá de dicha frecuencia, si el estado de la vía lo aconseja y según la disponibilidad de

*los mismos, se disponen medios adicionales a través de vehículos de limpieza con agua. En todo caso, con fecha 15 de octubre, se registra la incidencia en gecor-granada mejora, para su atención por el servicio municipal de limpieza, con EXPRESA INDICACIÓN DE QUE SE EXTREME LA ATENCIÓN DE DICHOS PUNTOS A FIN DE EVITAR EVENTUALES MOLESTIAS como las relatadas por la reclamante.”*

### 6.1.3. Contenedores, soleras y papeleras

En este apartado las quejas se refieren a la basura sin contenerizar y por tanto la frecuencia de vaciado; al abandono de enseres, electrodomésticos, muebles en mitad de las aceras (por incivismo de vecinos que prefieren no telefonar al servicio de recogida); a personas que rebuscan entre las basuras; a contenedores soterrados inhábiles o averiados; a la petición de más papeleras y también al estado de limpieza de los propios depósitos así como a su ubicación (vecinos que piden tenerlos más cerca; otros los quieren más alejados; algunos sugieren que los roten de lugar).

Se apuntan algunos casos registrados el pasado 2025:

Sobre el estado de insalubridad que dicen sufrir los vecinos de la calle Cristo de Medinaceli a diario: “(...) *La cantidad de contenedores y su ubicación la convierten en el LUGAR IDÓNEO PARA EL ABANDONO DE TODO TIPO DE ENSERES Y TRASTOS (...)*”.

Sobre basura sin contenerizar: “(...) *una papelerita situada en la esquina de calle puentezuelas y darrillo de la magdalena. Hay algunos vecinos incívicos que colocan la basura a cualquier hora del día alrededor de esta papelerita. Esto lleva ocurriendo desde que pusieron la papelerita. Los días de calor el olor al pasar por la zona es muy desagradable incluso ALGÚN DÍA HEMOS VISTO RATAS (...)*”

Sobre residuos fuera de contenedores en Polígono El Florío y respuesta: “*Realizado, Se atiende con el Servicio de Recogida RSU*”

Sobre personas que rebuscan entre los contenedores: “(...) *Enfrente de mi casa (Calle) hay unos cubos de basura y prácticamente todos los días hay basura alrededor, es insalubre y desagradable. En el barrio, hay PERSONAS QUE LOS ABREN Y, CUANDO BUSCAN DENTRO, TIRAN LAS BOLSAS ABIERTAS A LA CALLE y no las vuelven a meter PROpongo PONER CONTENEDORES SUBTERRÁNEOS o mover los cubos a un sitio que me permita entrar a mi casa sin tener que pisar basura (...)*”

Como en muchos casos, el mensaje del usuario tras tramitarle el expediente y notificarle la actuación fue de gratitud “*Muchísimas gracias, estoy impresionada de que se me haya hecho caso y se me haya informado (...)*”



Sobre contenedores soterrados: “*Los CONTENEDORES SUBTERRÁNEOS PARA RECICLAR LOS ENVASES SE ENCUENTRAN INHABILITADOS desde hace más de un mes, ¿a qué espera el Ayuntamiento de Granada para solucionar el problema existente para que los vecinos del barrio del Realejo podamos reciclar con normalidad?*”. La respuesta apuntó a una avería: “*Ha estado averiado y por este motivo se ha quedado cerrado. Ya está reparado y operativo*”

Sobre manejo y limpieza de los depósitos:

- “*(...) Vuelvo a ponerme en contacto con ustedes porque es horroroso el olor de la calle. Esta bolsa lleva toda la mañana, cualquier ciudadano incívico pero también es verdad que ES UN BARRIO DONDE MUCHAS PERSONAS MAYORES Y CUESTA MUCHO TRABAJO ABRIR EL CONTENEDOR ya que tiene una bolsa con residuos debajo del mismo desde hace bastante tiempo. HAN VENIDO A LIMPIAR LOS CONTENEDORES CON MANGUERA PERO NO HAN MOVIDO LOS MISMOS NI RETIRADO LA PORQUERÍA que hay debajo (...)*”

Respuesta: “*Realizado, Se atiende con peón del distrito según frecuencia*”

- “*Solicitamos encarecidamente y en la medida de lo posible la RECOGIDA Y VACIADO DE LOS CUBOS DE BASURA Y PAPELERAS DEL PARQUE MUNICIPAL CARLOS CANO sita en Avenida Emperador Carlos V*”

- “*LAS PAPELERAS DE LAS CALLES (NOMBRE) LLEVAN SIN LIMPIARSE DIEZ DÍAS. Empieza a acumularse la suciedad y han aparecido ya ratas, que vienen del Barranco de las zorras. Y así fue una denuncia por este canal. La siguiente será una denuncia directa al Ayuntamiento y el responsable de sanidad en el juzgado (...)*”

Sobre ubicación de contenedores: “*En la esquina de Calle Bocanegra con C/Cascajal nos encontramos sistemáticamente con basura, CRISTALES Y DEMÁS DESECHOS EN EL SUELO EN LA PUERTA DE NUESTRA VIVIENDA (...) Lo primero es que ESTOS CONTENEDORES NO DEBERÍAN ESTAR EN LA PUERTA DE NUESTRO DOMICILIO, pero los operarios (que van siempre corriendo) los bajan y no los vuelven a subir a su sitio que es unos metros más arriba. Hasta tal punto que algunas mañanas se encuentran en medio de la calle y hay que empujarlos para poder salir de la cochera sin rozar el coche. Además, lo comentado antes, estos OPERARIOS EN SU CARRERA DIERON POR LOS CALLEJONES DEL BARRIO, DERRAMAN BOLSAS LLENAS DE BASURA Y NO RECOGEN LOS DESECHOS que quedan en el suelo, el resto ya pueden imaginárselo. Bolsas, comida, aceite, cristales y una infinidad de basura con la que tenemos que convivir*”.

Respuesta: “*En la ubicación indicada se encuentra el punto de acopio para el depósito de residuos sólidos urbanos, compuesto por contenedor de carga trasera, que presta servicio a los inmuebles residenciales del entorno. Su ubicación viene dada, de una parte, por la NECESIDAD DE QUE SE ENCUENTREN CERCANOS A LOS RESIDENTES a quienes pretende prestarse servicio, y de otra, a las posibilidades que ofrece la vía pública en cuanto al*

ESPACIO DISPONIBLE PARA LA INSTALACIÓN DE ESTE MOBILIARIO URBANO. *En este último sentido, lo angosto de las calles y el escaso espacio que existe para dicho fin, hacen muy difícil la búsqueda de alternativas a dicho emplazamiento para instalar el contenedor. La ubicación del contenedor, por tanto, se entiende óptima desde el punto de vista de la efectiva prestación del servicio de recogida de residuos, si bien, al objeto de evitar las molestias descritas por el reclamante, SE DARÁ INDICACIÓN EXPRESA AL SERVICIO MUNICIPAL DE LIMPIEZA, DEL DOBLE DEBER DE DEVOLVER EL CONTENEDOR AL PUNTO DE ACOPIO TODAS LAS NOCHES TRAS SU VACIADO, SIN QUE PUEDA SUPONER UN OBSTÁCULO EN LA VÍA PÚBLICA, Y DE CUIDAR NO ENSUCIAR LA VÍA EN EL DESARROLLO DE LAS LABORES DE VACIADO DEL MISMO, todo ello unido a la necesidad de que velar por el mantenimiento de un estado óptimo de limpieza de las calles en cuestión en todo caso.*"

#### 6.1.4. Excrementos y orines animales

En este apartado y ante el aumento creciente de la población canina en las ciudades, se repiten reclamaciones ciudadanas incluso de personas con mascotas que desean que otros dueños de perros se esmeren al respecto y abandonen conductas incívicas.

En el caso que sigue, la usuaria hace sugerencias como cámaras de vigilancia y carteles anunciadores de multas en entornos habituales de expansión canina:

174

- "(...) la gente de mi barrio es muy poco responsable con los excrementos de sus perros. Soy una mamá con un perro de 9 años y con UN HIJO DE AÑO Y MEDIO, a mí hijo le gusta explorar en el parque y jugar como a todos los niños de su edad. El problema está, que cuando decidimos ir andar a la explanada de olivos, o al parque cerca de casa, CADA DOS PASOS HAY UNA CACA DE PERRO. Estoy muy concienciada con la naturaleza y siempre llevo bolsitas para recoger la caca de mi perro. Pido encarecidamente ayuda. Y una solución para esta problemática. Que existe desde hace años. Nuestro barrio se llama Cármenes de San Miguel, hay un parque precioso donde siempre jugamos. Al lado de la muralla hay un parque con olivos que está plagado de excrementos de perro. Por favor, PIDO AYUDA Y UNA SOLUCIÓN A ESTE PROBLEMA. PONER CARTELES DE MULTA, A QUIEN NO RECOJA LOS EXCREMENTOS DE SU PERROS, CÁMARAS DE VIGILANCIA, ALGO QUE HAGA QUE LOS CIUDADANOS DE ESTE BARRIO ENTIENDAN que los excrementos de sus perros no son abono para las plantas"

El informe policial corroboró la presencia de excrementos y además de ponerlo en conocimiento del servicio de limpieza, proponen mejorar la señalización para que los propietarios de perros recuerden sus obligaciones legales:



Que recibido escrito queja relativa a presencia de excrementos caninos en zona verde junto a C/ Jardines Altos, esta unidad procedió a realizar rondas de vigilancia por la zona.-

Que se ha corroborado la presencia de excrementos de animales domésticos en los espacios públicos de la zona, si bien no se ha observado ninguna infracción a las normas.-

Que dicha circunstancia es un problema pues se pudiera ocasionar transmisión de diferentes agentes patógenos a través de las heces, siendo especialmente los niños los que están en mayor riesgo de infección.-

Que la zona sin duda precisa de una intervención urgente por parte del Ayuntamiento, con objeto de que cumpla con las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato publico.-

Que con dichas medidas se induciría a los propietarios a recoger los excrementos de su animales, ademas de instalar una señalización adecuada reforzando la obligatoriedad legal sobre tal extremo.-

Que se solicita se de traslado de dicha problemática al Área correspondiente, para

Otra reclamación en el mismo sentido: *“Les comunico que en las calles colindantes a la Avda Cervantes, como la calle Sanchica, calle Poeta Eduardo Carranza y Parque del Rocío, se encuentran constantemente llenos de HECES DE PERROS molestias ocasionadas cuando llevamos a los niños al parque y al colegio.”*

175

Pero, en este caso, el informe policial asegura que se han girado visitas periódicas sin haberse detectado los problemas de insalubridad señalados: *“tanto en vehículo policial como a pie y en bicicleta por zonas peatonales no observándose ninguna infracción administrativa en relación a los hechos descritos en las doce ocasiones que SE HA PATRULLADO LA ZONA DENUNCIADA. No se ha detectado ningún problema de insalubridad ni observado excrementos caninos, por lo que no se ha tenido que solicitar la presencia del servicio de limpieza de Inagra”.*

Finaliza recordando que *“si vuelve a observar esta situación debe PONERSE EN CONTACTO CON LA SALA DEL 092 PARA QUE UNA UNIDAD PUEDA PERSONARSE en el lugar y proceder en consecuencia”*

Y otro ejemplo de lo mismo: un ciudadano lamentaba el mal estado de una vía a lo que los técnicos aseguraban que *“(...) goza de una frecuencia de barrido manual individual de 6 días a la semana de lunes a sábado, sin perjuicio de la atención que, además se presta mediante vehículos de barrido y fregado y de las actuaciones puntuales que requieran del servicio de hidrolimpieza, más allá de la planificación establecida”.*

También el informe corroboraba la queja y lamentaba los hechos: “(...) DESGRACIADAMENTE, EL HECHO QUE SE ENCUENTRA EN EL ORIGEN DE LA RECLAMACIÓN PRESENTADA ES EL INCIVISMO CIUDADANO *por parte de algunos propietarios de perros, no recogiendo los excrementos de sus mascotas, y no haciendo uso de una botella con un diluido de agua y vinagre a partes iguales que minimice el impacto de los orines en la vía pública. Este hecho deberá combatirse a través de cumplimiento de las ordenanzas municipales, a través de las necesarias ACTUACIONES DE POLICÍA LOCAL, CUYOS AGENTES DISPONEN DE MEDIOS PARA IDENTIFICAR A LOS PRESUNTOS RESPONSABLES de tales infracciones (...).*

Y concluía afirmando una realidad: “*En todo caso, a través de su servicio de limpieza, EL AYUNTAMIENTO DE GRANADA, ATIENDE TODAS LAS SOLICITUDES DE LIMPIEZA, Y DE RETIRADA DE EXCREMENTOS QUE SE RECIBEN MEDIANTE SUS CANALES OFICIALES, como puedan ser el número de información municipal 010, y la aplicación Gecor-Granada mejora, que además ofrecen la posibilidad de realizar un seguimiento de las reclamaciones presentadas con el envío de alertas a los usuarios sobre el estado de ejecución de las mismas, siendo éstos los métodos más ágiles para su atención (...)*”

Más ejemplos al respecto:

176

-“(...) Hace una semana notifiqué incidencia en la vía pública por excrementos de animales junto a parque infantil de la plaza (nombre). Una semana más tarde puedo observar que continúa el excremento citado junto al parque de los niños (...)”

- (...) toda la calle (nombre) se ha convertido en un meadero de perros y humano DESDE QUE COMENZARON LAS OBRAS NO SE HA LIMPLADO NI DESINFECTADO NI UNA SOLA VEZ (...)” En este expediente, la inspectora comprobó la necesidad de atender la reclamación en todos sus extremos, en consecuencia, la empresa prestadora del servicio llevó a cabo una actuación. Igualmente, SE LLAMÓ LA ATENCIÓN PARA QUE NO SE REPITIERA, ES DECIR, SE ATENDIÓ LA LIMPIEZA EN LAS ZONAS FUERA DE OBRA Y DE ACCESO PEATONAL Y POR SUPUESTO, SE REMITIÓ EL INFORME A LA SECCIÓN DE GESTIÓN DE RESIDUOS

#### 6.1.5. Limpieza en el interior de zonas ajardinadas, parques públicos, parques infantiles e inmediaciones de ríos

Se indican seguidamente algunos casos así como algunas respuestas municipales:

-“(...) El parque infantil y por extensión toda la plaza (nombre) está en una situación de FALTA DE HIGIENE Y LIMPIEZA, MANCHAS EN EL SUELO y restos de excrementos de animales. La limpieza brilla por su ausencia y se trata de un LUGAR FRECUENTADO DIARIAMENTE POR MUCHOS NIÑOS Y NIÑAS de diversas edades, algunos de ellos ni siquiera caminan. Les ruego hagan limpieza con mangueras y de forma regular ya que hay días que roza



*los riesgos para la salud de todos". Ante la reclamación por el estado de limpieza en la zona del Parque del Genil, la inspectora verificó el estado considerándolo como "aceptable": "No se observa abandono en las calles mencionadas en la reclamación. Se realizaron fotos de distintas calles para documentar la situación. Calles Evaluadas Calle Arabial, entre el centro comercial Neptuno y el río. Calles Doctor Alejandro Otero y Maestro Montero también fueron revisadas... Finalmente, el informe se envía Gestión de Residuos*

*- "(...) presencia de muchísimas MOSCAS en el parque de las medinas en el barrio de La Chana. Esta zona de juegos infantiles situada frente al centro de salud de La Chana podría estar careciendo de las medidas higiénicas oportunas. La presencia de esta PLAGA DE MOSCAS que se mantiene en el tiempo puede ser debida al mal cierre de los contenedores*

*de basura y papeleras de la zona. Igualmente PRESENTA UN ESTADO LAMENTABLE EL PARQUE DE LAS FLORES TAMBIÉN EN LA CHANA por la abundancia de excrementos de perro cuestión que también puede incidir en la presencia de moscas (...)*

Se reproduce a continuación queja e informe del área municipal por el testimonio de una persona que acusaba al Ayuntamiento de ser el responsable de un accidente en un jardín “(...) *me he pinchado con una jeringuilla que estaba en la tierra enterrada y después de eso inmediatamente me he ido a urgencias para seguir un protocolo de actuación ante este caso, tengo un parte de urgencias donde indican las recomendaciones, los riesgos y el seguimiento a seguir después del accidente. Quería saber y poner una denuncia al ayuntamiento por la falta de limpieza de los jardines de nuestra Zona (...)*”

El informe municipal deja constancia de que EL INCIDENTE NO FUE DEBIDO A UNA FALTA DE CONSERVACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO dado que se consultó en la sede electrónica del catastro la ubicación exacta y situación de la zona:

*“Tal y como se aprecia en la documentación gráfica, existe una serie de JARDINERAS CUYO PERÍMETRO APARECE SEÑALADO EN COLOR VERDE. DICHAS JARDINERAS NO HAN SIDO NUNCA MANTENIDAS POR EL AYUNTAMIENTO DE GRANADA, SINO POR LAS COMUNIDADES DE VECINOS DE LA PLAZA. Por otra parte, estos Servicios Técnicos no pueden determinar con exactitud el punto concreto en el que se produjo el incidente. No obstante, el propio vecino reconoce en su escrito que las zonas ajardinadas donde ocurrió el suceso son mantenidas en buen estado por la comunidad. La zona arbolada de la plaza, marcada en color rojo en la fotografía, sí es responsabilidad del Ayuntamiento. En dicho espacio se realizan de forma regular las tareas de limpieza correspondientes, tanto por parte de Inagra (en las áreas de pavimento) como por la empresa encargada del mantenimiento de la jardinería (alcorques y jardineras). A la vista de lo expuesto, y dado que el mantenimiento de las jardineras donde supuestamente ocurrió el incidente no es competencia municipal, y que además el propio vecino reconoce que dichas zonas son atendidas regularmente por la comunidad, NO PROCEDE ATRIBUIR A LOS SERVICIOS MUNICIPALES RESPONSABILIDAD DIRECTA ALGUNA EN EL INCIDENTE comunicado”.*

Se registraron otras denuncias ciudadanas por parques de Albaida, plaza de los Lobos y Camino de Ronda con Méndez Núñez, así como protestas por el estado de algunos tramos urbanos de los ríos. Dependiendo de si se trata de cauce o ribera y de la ubicación exacta, las soluciones dependerían del área municipal o de la confederación hidrográfica.

- “LA RIBERA DEL RÍO GENIL ESTÁ LLENA DE DESPERDICIOS: latas, pañales, basura... Y no hay ningún servicio de limpieza que se acerque por allí, solo los vecinos con buena voluntad recogen los restos en varias que organizamos. Cualquier duda recibirán una denuncia por una infección o caída de un niño. Espero que solventen esté permitido problema de salubridad (...)



Por último, comentar el caso de un usuario que, como tantos otros, aportaba imágenes “(...) esta es la zona donde se pone el mercadillo los sábados por la mañana. De este modo queda el río SIEMPRE, y es poco lo que se ve en la imagen ... Hay ratas y mucha mucha suciedad y EL CAUCE DEL RÍO ESTÁ SIEMPRE ATORADO (...)”

#### 6.1.6. Denuncias puntuales sobre otras cuestiones de limpieza

Vecinos que arrojan escombros, árboles frutales que ensucian el pavimento, octavillas tiradas por el suelo, hojas secas que resbalan, pintadas de grafiti en muros, chicles pegados...el volumen de protestas al respecto resulta variado.

Se enumeran algunos testimonios y algunas de las respuestas de los técnicos:

-“Me dirijo a Vd. porque hace tiempo que expuse mi queja al ayuntamiento sobre la PROPAGANDA EN LOS PARABRISAS DE VEHÍCULOS (me confirmaron que está prohibido). Propuse que localizaran y multaran a la empresas que realizan éstas prácticas agresivas y...los papeles acaban tirados por las calles, TAPONANDO LOS IMBORNALES DE DESAGÜES. Visto que no hacen nada al respecto y mi barrio, los pajaritos, está repleto de papelitos, ruego haga lo necesario por evitarlo.” Se le informó de que la inspectora no había podido constatar las circunstancias descritas y de que la Ordenanza reguladora de gestión de residuos y limpieza viaria de Granada en su art. 8. establece lo siguiente: “Se prohíben cuantas conductas o acciones produzcan suciedad en la vía pública o sean contrarias a lo establecido en esta Ordenanza” siendo estas “Esparcir o tirar octavillas y similares en la vía pública o su colocación sobre vehículos, mobiliario, etc.”

-Vecino denuncia que otro vecino ARROJA ESCOMBROS DE BASURA COMERCIAL EN CONTENEDORES URBANOS de calle Jardines y la oficina del defensor le explica que la denuncia debe formularla ante la Policía Local

-“(...) Frutos de árboles causan suciedad en calle (nombre) (...)”

-“Los jardines y alrededores de la zona colindante a la calle (nombre) están en un estado lamentable. Está todo lleno de HOJAS SECAS, que tiene pinta que hace mucho que no se arreglan y las MALAS HIERBAS INVADEN TODO. Por otra parte, las papeleras están llenas de basura durante más de una semana y nadie viene a vaciarlas (...)”

-“(...) les pido que TOMEN MEDIDAS CONTUNDENTES CONTRA LAS PINTADAS, GRAFITIS o como les llamen, que están por toda Granada, especialmente en el centro, la imagen deteriorada de la ciudad, de suciedad y de vandalismo que ofrecen, es inadmisibile. LOS MUROS DE COLEGIOS como las Siervas del Evangelio, calles como Buensuceso, Jardines, Paz, Gracia, Tablas, Nueva del Santísimo, Duquesa, Marqués de Falces, Álvaro de Bazán...y así podría seguir con cientos de calles, presentan un aspecto que nunca ha sido propio de una ciudad tan bella como Granada, por favor, les repito, tomen MEDIDAS



*CONTUNDENTES CONTRA ESTOS ACTOS VANDÁLICOS. MULTA Y A COGER UN CUBO DE PINTURA Y UNA BROCHA Y A ENMENDAR LO QUE HAN HECHO(...)*”

Por último, mencionar un expediente muy completo en el que el área nos facilitó un cuadro con todos los medios empleados en las tareas de limpieza de la zona denunciada: barrido manual individual (BMI), barrido mecánico de calzadas (BMC) y de aceras (BMA), limpieza con agua caliente a presión (hidrolimpiador), fregado mecánico de aceras, baldeo mecánico, brigadas de limpieza, lavado y desodorización de contenedores, indicando en cada tabla el día de la semana en la que se venía realizando la actuación.

#### 6.1.7. Propuestas de acción

La limpieza urbana no depende únicamente de los recursos destinados por las administraciones, sino del comportamiento diario de la ciudadanía. COMBATIR EL INCIVISMO ES UNA RESPONSABILIDAD COMPARTIDA que exige educación, compromiso y corresponsabilidad social. Solo mediante un cambio de actitudes y una implicación real de todos será posible mantener ciudades más limpias, saludables y habitables.

LA LUCHA CONTRA EL INCIVISMO REQUIERE UNA ESTRATEGIA INTEGRAL Y SOSTENIDA EN EL TIEMPO. En primer lugar, es fundamental reforzar la educación cívica desde edades tempranas, promoviendo valores de corresponsabilidad, respeto y cuidado del entorno común. Las CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN deben ser continuas, claras y cercanas a la ciudadanía, mostrando las consecuencias reales de estos comportamientos.

En segundo lugar, resulta necesario MEJORAR LA VIGILANCIA Y LA APLICACIÓN EFECTIVA DE SANCIONES, de forma proporcionada pero disuasoria para ROMPER LA PERCEPCIÓN DE IMPUNIDAD.

El cumplimiento de las normas debe entenderse como una garantía de convivencia y no como una medida meramente punitiva.

Por último, es clave FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EL SENTIMIENTO DE PERTENENCIA AL BARRIO Y A LA CIUDAD. Cuando las personas se sienten parte activa del cuidado del entorno, disminuye el incivismo y se refuerza el respeto colectivo. Al respecto, el Ayuntamiento podría igualmente impulsar INICIATIVAS DE MEJORA DE LA CONVIVENCIA VECINAL Y PROYECTOS PARA INVOLUCRAR A LA JUVENTUD EN ESTAS TAREAS

Por su parte, para mejorar la gestión de contenedores, papeleras y depósitos de residuos, las propuestas más eficaces suelen combinar PLANIFICACIÓN, TECNOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CONTROL. En este sentido cabría apuntar algunas ideas



como la REVISIÓN DEL MAPA DE CONTENEDORES -SEGÚN POBLACIÓN, comercios y zonas turísticas- y con especial atención a evitar puntos negros, es decir contenedores mal ubicados que puedan acumular de forma recurrente suciedad, ruidos u olores cerca de viviendas. Por supuesto hay que lograr que existan papeleras suficientes y bien distribuidas, especialmente en paradas de transporte público, zonas escolares y sanitarias y parques y paseos así como sustituir las rotas y los contenedores deteriorados cuando los vecinos o adviertan.

En función de la disponibilidad presupuestaria resultaría muy interesante la PROGRESIVA IMPLANTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN MATERIA DE LIMPIEZA: sensores de llenado para optimizar rutas (y para evitar desbordamientos y para que los equipos de limpieza sepan las papeleras y contenedores que necesitan ser vaciados); identificación de grandes generadores de residuos (negocios, comercios, bares, tiendas, establecimientos, etc) para planes específicos y en lo posible, apuesta por diseños que eviten insectos y roedores o eviten que puedan acceder a los depósitos.

La concienciación ciudadana es clave y se logra con CAMPAÑAS CONTINUAS -NO PUNTUALES-, sobre horarios de depósito, uso del punto limpio, programas en colegios y asociaciones vecinales e información específica para nuevas zonas de expansión de la ciudad y zonas turísticas.

Por supuesto hay que COMBINAR LA CONCIENCIACIÓN CON LA SANCIÓN.

Por último, se propone impulsar campañas informativas para un mayor conocimiento ciudadano del NUEVO TELÉFONO GRATUITO PARA GESTIÓN RÁPIDA DE AVISOS E INCIDENCIAS en materia de limpieza (el recientemente presentado teléfono 900841385); así como de la PLATAFORMA GECOR- GRANADA MEJORA, igualmente muy útil para avisos sobre necesidades de mantenimiento y conservación urbana

## 6.2. Del mantenimiento y conservación de espacios urbanos

El mantenimiento urbano constituye un pilar fundamental para el buen funcionamiento de nuestra ciudad y para la calidad de vida de los granadinos. No se trata solo de una cuestión de salud sino de seguridad, de imagen, de sostenibilidad... También, de CONVIVENCIA Y EFICIENCIA ECONÓMICA.

Las actuaciones de conservación urbana generan un goteo casi diario de pequeñas peticiones y quejas. CON ACTUACIONES PUNTUALES Y COORDINADAS, SE GENERAN GRANDES BENEFICIOS Y CONTRIBUYEN AL BIENESTAR EN LOS BARRIOS.

Así, comenzando por las zonas verdes y jardines —que cada vez interesan a más población—, hasta el alumbrado, los columpios, el mobiliario urbano, el buen estado de los pavimentos o la debida reparación de las arquetas, estamos ante elementos que requieren de una atención continua, y de labores y reparaciones constantes para cumplir correctamente con sus cometidos.

### 6.2.1. Jardines, arbolado, parques

A nadie escapan los múltiples beneficios ambientales y sociales de las zonas verdes: mejoran la calidad del aire, regulan la temperatura, reducen el ruido y ofrecen espacios de descanso y encuentro.

Un mantenimiento y planificación adecuados —riego, poda, control de plagas, reposición de plantas, etc— no sólo evita el deterioro sino que previene riesgos -ramas caídas, raíces levantando suelos- y garantiza que estos espacios sigan siendo seguros y agradables.

De ahí que año a año se registren abundantes peticiones en materia de desbroce, poda, riego, plantación, horarios de disfrute de jardines, cuidado de jardineras, etcétera.

182

Se apuntan algunos testimonios del pasado 2025:

- “*Quisiera sugerir que se adelantase la APERTURA DE LOS JARDINES del Triunfo de 8 a 7, y si no pudiera ser, a las 7:30. La ruta para llegar a nuestro trabajo de quienes vamos a pie dado que vivimos relativamente cerca se vería agilizada si pudiéramos contar con ese atajo (...)*”.

- “*Manifiesto mi queja por el estado de DETERIORO QUE TIENEN LOS TILOS situados en la avenida de Juventudes Musicales, les adjunto fotografía, del árbol situado frente a mi vivienda. También mi queja por el ESTADO EN QUE SE ENCUENTRA EL PARQUE situado frente al edificio Oasis de Cáritas, que se encuentra también en un estado de conservación y abandono (...)*”

- “*(...) que limpien las hierbas del portal de la calle santuario de la cabeza. Mi abuela no puede entrar en su casa de la cantidad de HIERBAS QUE HAY JUNTO A LOS ÁRBOLES CON ORTIGAS HASTA LA CINTURA (...)*”

- Usuario que pide riego en árboles de gran porte de su calle, al que se le traslada informe que lo desaconseja:

“*Le informamos que, tras estudiar su petición, no se puede efectuar la acción demandada debido a: Pasada revisión el día 7 de Agosto NO SE OBSERVA LA FALTA DE RIEGO a la que hace referencia en los arboles existentes en la zona. Solo se riegan los arboles de porte*



*pequeño. En el caso de algunos adultos, no tiene sentido el riego en los alcorques tan pequeños ya que no le aportarían nada(...)*” El usuario vuelve a dirigirse a la oficina reiterando su petición: *“Habiendo solicitado el RIEGO EN LOS ÁRBOLES de Poeta Manuel de Góngora, me contestan que no riegan porque son árboles grandes y no lo necesitan, con la ola de calor que tenemos. Y he visto regar los árboles en otras ocasiones, sean del tamaño que sean, en mi calle y alrededores (...)*”

- *“(...) VEGETACIÓN MUY FRONDOSA QUE INVADIR LA VÍA PÚBLICA y hace inviable circular por la acera que además es más estrecha que en otras partes de la misma acera. Reclamo al ayuntamiento corte la vegetación de dicha propiedad que impide que los viandantes podamos circular por la acera pública.”*

- *“(...) He observado que SE HA TALADO UN ÁRBOL en la Avenida Juan Pablo II sin que haya sido publicada o visible ninguna información en el lugar ni comunicación previa a los vecinos sobre el motivo de la actuación (...) deseo conocer las razones técnicas, ambientales o de seguridad que justificaron dicha tala (...)*”

- *“(...) El parque que hay en la Calle Periodista Luis Seco de Lucena, esquina Calle Párroco José Rodríguez está en estado lamentable. No se le hace un mantenimiento regular y se le están secando los árboles y arbustos, quizás NECESITARÍA RIEGO POR GOTEÓ. CUANDO SE SECA ALGÚN ELEMENTO NO SE VUELVE A SEMBRAR NADA EN SU LUGAR Y SE ESTÁ QUEDANDO VACÍO, con muchos huecos sin nada verde. A las palmeras no se les cortan las hojas de abajo. En los parterres que hay en la Calle Periodista Luis Seco de Lucena, justo al lado del parque, hay poco sembrado. Se ha secado lo que había y no se ha puesto nada nuevo. La pendiente que hay justo al lado de la autovía, que discurre por la Calle Parroco José Rodríguez está fatal, sucia y poco cuidada. Se necesita que los miembros de jardinería del Ayuntamiento pasen más por esta zona.”*

- *“(...) Con motivo de las obras para hacer el denominado ‘Parque de las Familias’ y conseguir que el Ayuntamiento no talle todos los árboles existentes y que algunos de ellos se tengan que trasplantar o bien respetar donde están modificando por tanto el proyecto. Los responsables han decidido incumplir las ordenanzas municipales y DICHS EJEMPLARES NO SE HAN PROTEGIDO como exige la Ordenanza Municipal en el caso del arbolado en las obras (...)*”

- *“(...) LOS ROSALES DE GRAN VÍA que se plantaron hace seis años no sobreviven por defecto de riego, están secos y no los cortan ni los podan (...)*”

- *“(...) Se ha quedado ABIERTO EL RIEGO DE LAS JARDINERAS que hay en Plaza Ciudad de los Cármes, causando inundaciones en parte del parking (...)*”

En cuanto a las respuestas, tanto al servicio de parques y jardines como técnicos de Mantenimiento o la propia plataforma Gecor suelen responder infor-

mando tanto de las razones de cada actuación como de las nuevas intervenciones realizadas en muchos casos. Ejemplo:

Petición de retirada de hierbas y matorrales: “(...) *se ha recibido informe de la plataforma de GECOR, en el que comunican que, con fecha 17/7/2025 se atendió la petición con una Brigada de desbroce en el entorno de la calle Estrellas (...)*”

Y otro ejemplo de respuesta a queja ciudadana por poda realizada en el entorno de Melchor Almagro: “*Las podas de arbolado SE REALIZAN CON LOS MISMOS CRITERIOS TÉCNICOS EN CUALQUIERA DE LOS CASOS, LAS NECESIDADES DEL PROPIO ÁRBOL Y DE LAS REQUERIDAS POR LA INTERFERENCIA CON EDIFICIOS, INFRAESTRUCTURAS, etc. Es normal que el desarrollo de la copa de los árboles sea según el espacio disponible y por ello cuando están situados al límite de una fachada, el espacio disponible sea hacia el centro de la calle, pero eso por si mismo no es un problema. La poda en el caso de Melchor Almagro, como en otras vías similares de la ciudad, corresponde EVITAR LAS MOLESTIAS DE SU CRECIMIENTO HACIA LA FACHADA, FACILITAR EL TRÁNSITO POR LAS ACERAS Y DEL TRÁFICO RODADO, Y EN CASO NECESARIO SEGÚN EL ESTADO SANITARIO DEL EJEMPLAR LA REDUCCIÓN DE SU COPA. No se realizan podas drásticas que minimicen las sombras si no está justificado siguiendo los criterios definidos anteriormente.*”

### 6.2.2. Columpios y zonas biosaludables

Las zonas de juego infantil requieren una vigilancia especial para evitar y prevenir el desgaste de columpios, suelos de caucho o anclajes. A veces, la reclamaciones y peticiones ciudadanas son una herramienta muy útil para los técnicos, que quedan avisados de incidencias y actúan en tiempo real.

Sirvan algunos ejemplos.

- “*Que el Ayuntamiento adopte las medidas necesarias para la reposición de las MESAS DE TENIS DE MESA en el Parque Miguel Ríos, como equipamiento que formaba parte del parque desde sus inicios y que los vecinos valoran por fomentar el deporte y la interacción social...*) *revisar y subsanar la defectuosa INSTALACIÓN DE LA CANASTA DE BALONCESTO, corrigiendo el desvío frontal para garantizar un correcto y óptimo uso de la pista deportiva (...)*

- “*(...) en varias ocasiones (3) he llamado al teléfono de REPARACIÓN DE LOS APARATOS DE GIMNASIA instalados en el parque de la calle Emperador Carlos V, para que por favor repararan la bicicleta estática que le falta un pedal con lo cual es imposible usarla. Mis llamadas fueron en Marzo, Mayo y Junio. Me atendieron muy amablemente pero de reparar, Nada. Ruego por favor se tomen un poco de interés, pues somos un GRUPO DE JUBILADOS QUE POR MOVILIDAD LOS NECESITAMOS y los gimnasios son caros para nuestras pensiones*



*.Como información le diré que él aparato posiblemente se lo tengan que llevar al taller pues es complicado su reparación por no tener adaptador para colocarle los pedales (...)*

*-“(...) me gustaría saber POR QUÉ HAY TAN POCOS COLUMPIOS DE LOS DE ASIENTO PARA BEBÉS en toda granada. Siempre hay niños esperando ya que es el único columpio que pueden usar sin estar sujetos a los padres los niños de menos de 1 año, año y medio. Creo que solo hay en Doctor Guirao (actualmente roto), caleta, plaza de gracia y plaza de los lobos. Estamos hablando de 3 columpios a día de hoy para todos los niños menores de 1 año de Granada. Creo que se debería de implementar el poder llevar a los niños pequeños al parque con más columpios de los de asiento naranja (modo pañal) poniendo al menos 2 en dichos parques o uno en muchos más parques de Granada. Gracias”*

### 6.2.3. Alumbrado

También el alumbrado resulta clave para la seguridad. Farolas en mal estado o zonas escasamente iluminadas disminuyen la visibilidad, aumentan el riesgo de accidentes y generan sensación de inseguridad. Si bien es cierto que no se recibieron demasiadas incidencias al respecto en el pasado ejercicio, también es preciso subrayar a la celeridad de las respuestas del equipo de alumbrado de la ciudad.

*- “(...) Me dirijo a usted como administradora de la comunidad de propietarios (dirección) para pedirle manden a un técnico a CAMBIAR LA BOMBILLA DE LA FAROLA que se encuentra en la fachada del edificio encima del portal, ya que se está fundiendo y se tira toda la noche parpadeando, lo que provoca molestias a los vecinos cuya ventana está cerca de la farola”.*

*- “El estado de las instalaciones de ILUMINACIÓN ORNAMENTAL del puente romano se encuentra deteriorada. Que en el año 2021, se realizó un estudio para dotar al puente de una nueva instalación de alumbrado ornamental, así como el correspondiente presupuesto para su ejecución. Que el estudio elaborado se encuentra pendiente de dotación presupuestaria para su ejecución”.*

### 6.2.4. Asfaltado, aceras, calzadas, pavimentos, losetas sueltas

Aceras y calzadas en mal estado, aceras o calzadas demasiado estrechas; aceras o calzadas con gran desnivel o escalón.... son una de las principales causas de caídas y accidentes, especialmente entre personas mayores o con movilidad reducida.

Para la ciudadanía, el mantenimiento de pavimentos —sellado de grietas, reposición de losas, eliminación de baches y socavones— es una inversión directa en accesibilidad universal.

Se apuntan ejemplos de peticiones:

- “Hace meses se han hecho ZANJAS PARA ARREGLO DE CAMINO DE PURCHIL y se han dejado en mal estado para la circulación de vehículos. Se tiene que detener el vehículo para no hacer daños en él. Sugiero el arreglo de este tramo que está ocasionando problemas para los que a diario pasamos por allí”.

“(…) debido al MAL ESTADO DE LA ACERA EN RIBERA DEL GENIL 20 (HAY UN SOCAVÓN) CADA VEZ QUE LLUEVE, SE ANEGA LA ENTRADA A MI COMERCIO, haciendo imposible el acceso. Además, que para poder pasar andando cuando esta así, hay que bajar a la carretera porque LA ACERA QUEDA IMPRACTICABLE con el enorme charco de considerada profundidad. Esto se ha comunicado al ayuntamiento mediante la app Granada Mejora y la respuesta ha sido que ellos no son responsables de eso. Entonces ¿quién se hace cargo del mal estado de la acera por la cual se anega la entrada cada vez que hay lluvia? . Indicar también que ya se han puesto VARIAS RECLAMACIONES POR DISTINTAS VÍAS Y NO HACEN NADA (...)”

- “Tal y como hemos denunciado en muchísimas ocasiones, la calzada de esta calle (dirección) en la plaza de toros, está TOTALMENTE HUNDIDA Y ESTÁ PRODUCIENDO FILTRACIONES DE ENVERGADURA EN LAS COCHERAS DE LA COMUNIDAD con riesgo de hundimiento total por la entrada continua de camiones de gran tonelaje para luz con grupos electrógenos a los conciertos. Arreglar con urgencia antes de desgracias principalmente humanas”.

Gran parte de las respuestas nos llegan desde la plataforma GECOR con mensajes breves “Incidencia resuelta en tiempo y pendiente de cierre en la plataforma de gestión” que suelen contentar a los interesados.

Los reclamantes confirman el arreglo efectuado y a veces agradecen la prontitud y calidad de la intervención.

### 6.2.5. Arquetas, alcantarillas, imbornales

También en este caso, las redes y arquetas mal mantenidas pueden provocar ruidos al ser pisadas por los coches; atraer malos olores; generar accidentes o daños en infraestructuras...y sensación de que el Ayuntamiento no sabe bien a qué empresa de suministros corresponde cada arqueta.

-“(…) ayer iba por la calle Pino y había una ALCANTARILLA MEDIO ABIERTA Y ME CAÍ DENTRO. La verdad que yo iba con el móvil y no iba pendiente del suelo. Pero solo os lo comunico porque podía haber pasado algo peor (...)”

-“(…) los vecinos estamos soportando EL RUIDO OCASIONADO POR EL PASO DE VEHÍCULOS SOBRE UNA ARQUETA en mal estado que hay situada en la vía dirección granada a la



*altura del número 78 de la carretera de la sierra (...) Es necesario arreglar dicha arqueta o sustituirla, dado que el daño que provoca en nuestra salud es insufrible (...)*

*-“(...) losetas levantadas en gran vía 22 y 24 provocan caídas y molestias (...)*

*-“Hay una ALCANTARILLA EN LA CALLE BANDERAS, a la espalda del colegio de educación infantil Generalife que está bloqueada. LLENA HASTA LOS TOPOS DE SUCIEDAD Y PLÁTANO DE SOMBRA. Adjunto fotografía para que se aprecie ya que lleva así meses y con las lluvias se ha inundado esa parte de la calle”*

Al respecto de las arquetas, se plantea una recomendación concreta en el apartado de Propuestas de Acción que sigue.

#### **6.2.6. Bancos, pérgolas, fuentes y otros elementos y mobiliario público y mantenimiento en general**

Bancos, marquesinas, pérgolas, barandillas, fuentes...forman parte del día a día de la ciudadanía. Cuando estos elementos urbanos están rotos, descuidados, deteriorados o sucios, transmiten abandono y PUEDEN TENER UN EFECTO MULTIPLICADOR, ES DECIR, FOMENTAR NUEVAS ACTITUDES INCÍVICAS.

Por ello, su adecuada conservación refuerza un mejor uso del espacio público como reto colectivo.

**187**

Se reproducen algunos testimonios:

*Petición de bancos en Barranco del Abogado, “rogaría SE PONGAN BANCOS en la ciudad. No podemos salir al centro ni en los varios con nuestros mayores ni pequeños porque no hay disponibilidad de un sitio donde se sienten a descansar (...)*

*Solicitud de mejoras de mantenimiento de unos terrenos en el entorno del PTS a lo que el Ayuntamiento respondió que debía comprobarse con Urbanismo la titularidad de los terrenos y a continuación: “reclamar el mantenimiento de la zona a través de la App Granada Mejora”*

#### **6.2.7. Propuestas de acción:**

Como se ha apuntado a lo largo del capítulo invertir en mantenimiento urbano es invertir en prevención. Las ciudades que cuidan sus infraestructuras no solo ahorran dinero a medio y largo plazo, sino que generan entornos más seguros, saludables, atractivos y amables. Un buen mantenimiento transmite cuidado, fomenta la convivencia y refuerza el vínculo de la ciudadanía con su entorno. En definitiva, UNA CIUDAD BIEN MANTENIDA ES UNA CIUDAD QUE CUIDA DE LAS PERSONAS.

En ALUMBRADO: se recomienda AGILIDAD EN ESTAS PEQUEÑAS ACTUACIONES de reposición de bombillas porque permiten detectar averías, mejorar la eficiencia energética (por ejemplo, con tecnología LED) y reducir costes a largo plazo.

EN MATERIA DE ARQUETAS, si bien su limpieza y revisión periódica es esencial para el correcto funcionamiento y para evitar problemas mayores y más costosos, PARA LA OFICINA DEL DEFENSOR, EL ASUNTO PASA TAMBIÉN POR UNA ADECUADA COORDINACIÓN, ES DECIR POR LA IMPLANTACIÓN DE UN PROTOCOLO DE COORDINACIÓN.

Dicho protocolo debiera partir del conocimiento del titular de la arqueta, es decir a qué entidad pertenece. Es preciso que un área concreta, tal vez el área de Mantenimiento DETERMINE DE QUIÉN ES COMPETENCIA RESOLVER SOBRE CADA ELEMENTO: ya se trate de la comunidad de vecinos —elementos comunes mantenidos por la comunidad de propietarios—; ya se trate de arquetas privadas ubicadas dentro de una vivienda o local y que son responsabilidad del propietario (atascos y roturas); y por último arquetas públicas competencia del Ayuntamiento o de empresas de servicios, que suelen estar localizadas en aceras o calzadas.

188

Pues bien, una vez se establezca la titularidad, se conocerá el tipo de suministro —agua, saneamiento, Telefónica, Gas, Electricidad, etc—.

A veces basta con la simple inspección visual de la tapa —conociendo su ubicación exacta en la vía pública o en entornos privados— y por último, es necesaria una inspección técnica para determinar qué sucede: si hay un atasco, avería, rotura y para efectuar las debidas soluciones.

Todo ello debiera hacerse en un plazo tal vez con advertencia de sanción en caso de no actuación en el caso de las empresas suministradoras o de ejecución subsidiaria.

Esto, que parece una obviedad, debiera conocerse bien casi en el momento justo de recibirse la queja. Y debiera canalizarse sin demora hacia el responsable en cada caso para lograr de veras que no se eternice la actuación por desconocerse la titularidad del elemento.

Y, junto al protocolo de arquetas, la prontitud en la respuesta a incidencias de mantenimiento. OFRECER RESPUESTAS EN LOS PRIMEROS DÍAS EN QUE SE NOTIFICA LA INCIDENCIA ES UNA MEDIDA DE CALIDAD que, si a su vez es comunicada a la oficina del defensor de forma inmediata, mejora la atención ciudadana y la percepción que los vecinos tienen sobre la prestación de un servicio público



fundamental para los ayuntamientos. El servicio de Mantenimiento resulta primordial y al respecto es preciso subrayar la eficiencia con la que trabaja el área y cómo la entrada en funcionamiento de GECOR ha contribuido a ello.

Al igual que en el pasado ejercicio se lanzó una campaña en mupis para acercar más a la ciudadanía al conocimiento de la existencia de esta herramienta colaborativa, en esta edición se vuelve a proponer nuevamente una CAMPAÑA DE INFORMACIÓN PARA UN MAYOR USO DE LA CITADA APP GECOR GRANADA MEJORA.

Por último, se propone INTENSIFICAR LA LABOR DE LAS POLICÍAS AMBIENTALES y ESCUCHAR LAS PETICIONES VECINALES de las juntas de distrito en materia ambiental.

## 7. PROTECCIÓN CIUDADANA

Como se ha visto en capítulos anteriores, la policía local realiza un amplio abanico de actuaciones para el debido cumplimiento de las ordenanzas y así, gran número de quejas mencionadas en los apartados de Movilidad o de Ruidos, entre otras muchas, acaban en manos de este cuerpo.

A pesar de que la protección ciudadana es una competencia compartida y complementaria —es decir, no exclusiva de los agentes municipales— ambas fuerzas —policías local y nacional— colaboran en materia de protección. La Policía Nacional está enfocada en la seguridad general y en la prevención y persecución de delitos graves, mientras que la Local se centra en el orden público local, el tráfico y la convivencia.

Se ha dicho en repetidas ocasiones: los vecinos demandan presencia de ‘los municipales’ en sus barrios y calles para cuestiones que van de los robos al ruido, de problemas en la comunidad a los problemas de trapicheo y otros, como se verá en los testimonios que sirven de apoyo a este capítulo.



Este apartado se ha dividido en tres sub-apartados. De un lado, quejas por inseguridad; de otro, quejas por sanciones, y por último, peticiones por invasión u ocupación de la vía pública.

### 7.1. Seguridad y protección ciudadana

-“CONSUMO Y VENTA DE DROGAS BAJO MI VIVIENDA, concretamente en la calle (dirección). todos los días tanto al medio día (sobre las 13.30/ 14h), como por las noches (sobre las 21h). Ya he presentado varias quejas estando abiertas aun pero el problema está incrementando. Ruego atiendan esta petición por la seguridad de todos. Si fuera necesario enviar fotos, las puedo conseguir (...)”

-“(...) Últimamente en el barrio de (dirección) estamos viviendo una OLEADA DE ROBOS. Rompen las lunas de los coches a diario e incluso han robado dentro de las cocheras comunitarias (...)”

-Usuario que ruega se actúe ante una situación insostenible: “(...) todo irá a más y el lugar será un PUNTO DE CONFLICTO, CONTRABANDO Y DELINCUENCIA (...)”

-“(...) Mi queja es el ABANDONO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO Y LA POLICÍA LOCAL DE LA ZONA NORTE. Sólo se ven en la zona cuando ponen el radar en (calle). Coches encima de las aceras, niños con motos y quads por las aceras, coches en doble fila que algunas veces tienes que dar la vuelta porque no puedes pasar, música y voces hasta altas horas de la madrugada. Los domingos es el mercadillo y limpian la zona del mercado (a las zonas aledañas no se acercan y la suciedad que se lleva el viento, se queda (...)”

-“(...) tras un periodo de aparente tranquilidad, se vuelve a informar de la GRAN INSEGURIDAD EXISTENTE EN LOS ALREDEDORES DEL EDIFICIO (ubicación). creemos que el seguimiento en la zona no ha persistido ya que se mantiene el problema (e incluso se ha incrementado); vénganse las imágenes aportadas. todos los días, (preferentemente de 13.30h a 15h y de 20.30h a 23h.) hay un grupo de personas con trapicheos. (...) LAS SUSTANCIAS LAS ESCONDEN EN LAS RUEDAS DE LOS VEHÍCULOS aparcados alrededor e incluso en la señal vertical existente indicativa de aparcamiento para personas con movilidad reducida, además de en un contenedor de ropa usada que hay de color verde. Se solicita sigan actuando en las zonas de manera constante, ya que, A PESAR DE LAS INTERVENCIONES REALIZADAS CON ANTERIORIDAD AÚN NO SE HA ERRADICADO EL PROBLEMA y la situación sigue dándose diariamente y agravada (...)”

-“(...) En la calle (dirección) utilizada habitualmente como aparcamiento, permanece desde hace meses UN COCHE CALCINADO QUE AÚN NO HA SIDO RETIRADO. Asimismo, en (lugar) sería conveniente valorar la retirada del contenedor de recogida de ropa dado que actualmente, de manera frecuente, personas extraen prendas que acaban esparcidas por el suelo, lo que contribuye al deterioro de la zona. De manera general, en el barrio se percibe una ESCASA PRESENCIA POLICIAL (...)”



-Usuario AVISA “URGENTEMENTE” a las jefaturas de Policía en Granada y al Ayuntamiento para que estén atentos a “CONDUCTOR KAMIKAZE” (aporta un sinfín de datos de lugar, matrícula y nombre del conductor y sus acompañantes así como lugar de trabajo).

Según asegura, “para evitar represalias” formula denuncia anónima y aduce que “consumen alcohol” y “podrían estar bajo los efectos de estupefacientes ya que estos hechos se han repetido en otros municipios de Granada (...)”; añade que “también iban a bordo niños/as menores de edad pequeñas/os” y advierte de que no puede grabarles ni tomar fotos porque “pueden agredir o amenazar”.

-“(...) anoche se realizó una llamada a la policía Local a las 2’45 de la madrugada por ruido voces y CARRERAS DE VEHÍCULOS Y GRUPOS DE JÓVENES CONSUMIENDO ALCOHOL Y DANDO VOCES EN LAS PISTAS DE PATINAJE (ubicación) eso lo hacen todas las noches y nos tienen sin dormir hasta las 4’30 de la madrugada y la policía no se presentó (...)”

-“(...) QUÉ PUEDO HACER SI ALGUIEN ESTÁ VOLANDO UN DRON ARRIBA CERCA DE MI CASA? Hace mucho ruido y es una invasión de privacidad (...)”

-“(...) Paseo habitualmente por la zona del hospital de (nombre), por el carril bici que hay paralelo al río, y vengo observando como últimamente se ha convertido en una ZONA DE CELEBRACIÓN DE FIESTAS POR PARTE DE DETERMINADOS COLECTIVOS, me parece bien que la gente haga fiestas y se divierta, lo que no parece lógico es que además se dediquen a hacer HOGUERAS teniendo en cuenta la situación de sequía que tenemos y que por otro lado está terminantemente PROHIBIDO HACER FUEGO (...)”

191

## 7.2. Sanciones

En este segundo sub-apartado la mayoría de quejas son por multas de tráfico presuntamente injustas, aunque también hay protestas por el trato inadecuado recibido. En cualquiera de los casos, la oficina del defensor informa de la necesidad de seguir el procedimiento administrativo preceptivo. Es decir, formular alegaciones aportando pruebas y, si estas son rechazadas, interponer recurso en el plazo de un mes. Por último, acudir a un juzgado de lo contencioso-administrativo resulta el tercer escalón, cuando el recurso es desestimado.

Veamos algunos ejemplos:

### 7.2.1. Quejas por multas presuntamente injustas

-“(...) me han notificado dos denuncias/requerimientos (...)” La titular del coche y a quien van dirigidas las notificaciones tenía una reserva en un hotel para una estancia entre los días 19 y 21 de agosto de 2025 y estacionó en el garaje del



192

citado hotel “como se puede observar en la factura emitida por el propio establecimiento” por lo que pide al defensor que se proceda al sobreseimiento de los expedientes, algo que obviamente el defensor no puede hacer.

-“(…) un agente de tráfico (con número de identificación) me multó el otro día dándome el papel con la multa correspondiente, cuando le pregunté y solicité toda la información (entre ellas fotos de radar y verificación del radar) me dijo simplemente que me metiese en la página web del ayuntamiento para sacar toda la información, al meterme solamente me da una carta de pago, la cual no lleva fotos ni verificación del radar, estoy llamando al 010 y al 958 53 96 97 para solicitar tanto las fotos como las 2 verificaciones del radar y nadie me contesta al teléfono. También indicarles que cuando le pregunte al agente cómo proceder al pago EN NINGÚN MOMENTO ME INDICÓ QUE SE PODÍA PAGAR TAMBIÉN EN METÁLICO a él...”





Se le explicó como presentar alegaciones a infracciones y sanciones de tráfico: “(...) Acceda a la Sede Electrónica, una vez seleccione “Presentar una solicitud”, se puede buscar el trámite deseado en los desplegables y en el cuadro de texto “Buscar”. Si introducimos en éste la palabra “instancia” o “instancia general”, automáticamente se cargan los trámites disponibles. Debe picar en “tramitación online” e identificarse cuando el sistema se lo pida. Una vez introduzca texto en el “expone/solicita” debe picar en continuar en la parte inferior derecha de la ventana. Continúe hasta que el sistema le pida firmar la solicitud y documentación adjunta y se le emita el recibo de presentación”. A lo que siempre se les añade el teléfono y mail de Infracciones de Tráfico

-“(...) soy ciudadano francés, en visita turística en Granada acompañado de mi esposa, titular de una TARJETA EUROPEA DE ESTACIONAMIENTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD (...) me detuve unos instantes y en varias ocasiones para dejarla cerca, debido a su movilidad reducida. Deseo subrayar que dicha tarjeta confiere un derecho prioritario de estacionamiento en la Unión Europea, incluida España, de conformidad con las normas de reconocimiento mutuo establecidas por la Comisión Europea. A la vista de estos elementos, le ruego tenga a bien reconsiderar las posibles denuncias y anular las eventuales multas correspondientes (...)”

-Queja por imposibilidad de ANULAR UNA SANCIÓN DE UNA MÁQUINA DE ESTACIONAMIENTO REGULADO a lo que la oficina indicó que “(...) El plazo de que se dispone para ANULAR SANCIONES EN LAS MÁQUINAS DE LAS ZONAS DE ESTACIONAMIENTO REGULADO vence a las 23 horas, 59 minutos y 59 segundos del día en que se imponen las mismas. Por ello le facilitamos seguidamente el impreso de instancia general que usted puede descargar y rellenar con las alegaciones oportunas cuando reciba la notificación de la infracción y de la sanción que se le impone por parte del Ayuntamiento de Granada. Una vez cumplimentado puede presentarlo de distintas formas”

- “He recibido una NOTIFICACIÓN DE MULTA Y DESEO EFECTUAR EL PAGO CON TARJETA a través de la página web [www.granada.org](http://www.granada.org). Sin embargo, NO CONSIGO ACCEDER CORRECTAMENTE AL APARTADO DE PAGO TELEMÁTICO (código de barras). Por favor, ¿podrían indicarme cuál es el procedimiento que debo seguir para realizar el pago desde el extranjero? “

De nuevo se indica la navegación dentro de la sede electrónica —trámites destacados— pagos telemáticos— pago mediante código de barras—monitor de pagos de la propia sede electrónica municipal (si dispone de certificado digital) Y se le explica que comunique su incidencia técnica al correo electrónico [incidenciasede@granada.org](mailto:incidenciasede@granada.org)

### 7.2.2. Quejas por presuntas actuaciones irregulares de agentes

El otro grupo de reclamaciones tiene que ver con el trato dispensado o percibido por parte de agentes municipales:

-“(…) había estacionado el COCHE EN DOBLE FILA CON LAS LUCES DE EMERGENCIA PUESTAS, en la puerta de mi domicilio ya que iba a subir un paquete que pesaba mucho (...) Cuando iba a subir a mi vehículo para aparcarlo en el garaje, un coche con dos ocupantes estaba justo a mi lado mirándome uno de los ocupantes fijamente e incomodándome un poco, sintiéndome inquieta, después ha bajado la ventanilla y me ha dicho que ahí no se podía aparcar. Antes de dirigirme la palabra no se identificó como agente de policía. Con lo cual yo pensando que lo hacía con intención de fastidiar un poco, le contesté de manera sarcástica con un “no me digas(...) me pidió de nuevo que me identificara (...) yo ya me había puesto bastante nerviosa, pero en ningún momento les falté el respeto (...) Yo seguía sin poder creer que dos agentes de la policía local actuaran de aquella manera y PENSÉ QUE ME ESTABAN MINTIENDO Y QUE AQUELLO PODÍA SER UNA ESTAFA. Cuando le dije también al segundo agente que aquello me parecía muy raro y que no creía que fuesen agentes de policía, se levantó la camiseta y me enseñó la pistola que llevaba, no en un cinturón reglamentario sino entre el pantalón y la barriga. Yo ahí ya me puse bastante nerviosa, pero en ningún momento falté al respeto, sólo repetía que todo lo veía muy raro y que me estaba poniendo nerviosa y que desconfiaba de ellos. EL SEGUNDO AGENTE ME REPITIÓ VARIAS VECES QUE ME IBA A MULTAR NO SÓLO POR ESTACIONAR INDEBIDAMENTE, SINO POR DESACATO A LA AUTORIDAD Y NEGARME A IDENTIFICARME. El primer agente me preguntó si quería que llamase a otros compañeros policías locales para que viniesen, identificados con uniforme a lo que yo dije que si quería. LLEGARON DOS COCHES PATRULLA MÁS y uno de los agentes me preguntó porque no me había identificado, le resumi lo que había pasado, me multó por el estacionamiento indebido, yo firmé porque estaba de acuerdo, era cierto que estaba mal estacionada aunque habían sido solo dos minutos y había puesto las luces de emergencia, pero lo entendía. Y este agente si fue correcto en todo momento. Y sinceramente quería irme cuanto antes de aquella situación. Considero una conducta indebida el proceder de esos agentes ya que SI SE HUBIERAN IDENTIFICADO DESDE EL PRINCIPIO YO HUBIESE ACTUADO DE OTRA MANERA, no me habría opuesto a identificarme, pero con el aspecto que llevaban y su manera de proceder nada educada me dejó muy intranquila pensando en todo momento que me iban a estafar de alguna manera. No creo además que la identificación que muestran sea suficiente, ya que es un carnet que dice policía local sin más, no me dijeron sus nombres, y desde luego enseñar la pistola de esa manera para demostrarme que era policía de manera bravucona es para que alguien le pusiese una amonestación. Ha sido bastante desagradable, espero que se cambie el protocolo de la policía local para estos casos (...)”

En la respuesta policial se aducen argumentos que explican las posturas y percepciones de ambas partes. Explican que la unidad actuante en el citado turno realizaba sus funciones “con dispensa de uniforme”; que en el punto donde se produjeron los hechos había una retención importante “llegando a quedar la circulación parada completamente”; que la patrulla se cercioró de que la retención estaba provocada por el turismo que conducía la reclamante y que se identificaron como agentes mostrándole el carnet y la insignia reglamentaria, es decir la placa e instándole a “continuar la marcha para descongestionar el tapón de tráfico”.



También aducen que ante dicha solicitud, la ciudadana respondió `no me digas´ y no obstante, nuevamente le invitaron a que continuara la marcha “*ignorando nuestra propuesta*”. En este sentido y “*al observar la actitud contraria derecho se le solicitó identificación*” a lo que ella argumentó que “*quizás nuestras placas no sean reglamentarias es decir sean falsas*” y que “*no se fía porque se siente intimidada*”.

Los agentes relatan que solicitaron a la central que se personara en el lugar una unidad uniformada y así sucedió. Aseguran que en todo momento se dirigieron a la reclamante “*de forma respetuosa y con un trato esmerado acorde a los principios de actuación que rigen todas las intervenciones de los cuerpos y fuerzas de seguridad*”; hacen constar la buena fe de la unidad dado que en ningún momento insistieron en hacerle creer que eran agentes sino que justo, para garantizar la seguridad de confianza de la reclamante, pidieron a la central unidades uniformadas.

Tal vez EL TEMOR DE LA RECLAMANTE A SER ESTAFADA SE CONVIRTIERA EN UNA ACTITUD DESAFIANTE ANTE LOS AGENTES, pero, en cualquier caso, parece quedar acreditado que no hubo actuación irregular aunque, en el acta los policías añaden que si las reclamante lo considera oportuno “*puede interponer acciones legales en su defensa*”.

Otros testimonios en la misma línea:

195

- “*Quiero expresar mi descontento hacia el accionar que últimamente tiene la policía con los vecinos del barrio del Albaicín en Semana Santa (...) me dirigía a mi casa después de haber trabajado todo el día. Como todos los Jueves Santos siempre me pilla la procesión alrededor de las 17 horas que justo pasa por mi calle. para ir a mi casa paso discretamente al costado de la procesión (...) Dos señoritas agentes de la policía que estaban al pie del puente, me paran. Les comento amablemente que yo era vecino, que mi casa estaba a menos de un minuto doblando. A pesar de eso, las agentes me comunican que me era imposible pasar. Me impidieron ir a mi propia casa hasta que pasara la Virgen. Por primera vez TUVE QUE ESPERAR DE PIE POR 45 MINUTOS PARA IR A MI CASA QUE ESTÁ A MENOS DE UN MINUTO. En esta larga e injusta espera pude ver cómo se les dejaba circular sin problemas a fotógrafos y a turistas que caminaban al lado de la procesión y doblaban hacia el puente (...) Esta situación para mí es preocupante: la policía impidiendo a un vecino llegar discretamente a su casa después de un largo día de trabajo (...)*”

- “*(...) falta de educación y empatía de algunos, muy pocos, agentes de la policía local de Granada (...) La expresión ‘vaya por el dni ...arreando’ CREO QUE NO ES LA MANERA MÁS ADECUADA DE HABLAR A UN CIUDADANO. Seamos lo que seamos. Lo que no somos seguro es rumiantes. SERÍA ACONSEJABLE QUE REFORZASE SUS COMPETENCIAS EN HABLAR EDUCADAMENTE Y MOSTRAR UN LENGUAJE CORPORAL ACORDE con una situación de comunicar malas noticias, es demasiado joven para hablar y actuar de esa manera ante personas mayores*”,

Y a renglón seguido la reclamante acepta que *“La multa es correcta y sin duda me la merezco por aparcar en doble fila. El agente masculino (número) es profesional y correcto en su actuación pero su acompañante femenina no lo es. Sé que una reclamación no hará nada, pero cuando en su carrera policial acumule unas cuantas observaciones negativas, se lo hará revisar (...)”*

*“(...) FUI SANCIONADO POR LLEVAR UN MÓVIL EN LA MANO (...) Recientemente he recibido otra sanción motivo: ESTAR BEBIENDO EN LA CALLE HACIENDO BOTELLÓN E INTERRUPIENDO EL TRÁFICO. Es imposible, SER OBJETO DE SANCIONES DISTINTAS POR EL MISMO AGENTE APROXIMADAMENTE A LA MISMA HORA: una no es cierta, y la otra es falsa. Pero cuál de ellas es la verdadera y cual la falsa? Exijo que se me quiten las dos sanciones y se me devuelvan los 200€ obligado a pagar por la primera (...) Exijo además al agente se le advierta que no se puede salir con la intención de sancionar a todo lo que se mueve sin el más mínimo criterio de objetividad demostrada (...)”*

Y uno que aduce falta de escucha por parte de los agentes:

*-“(...) dejé a mi esposa en urgencias del hospital (nombre) Busqué aparcamiento (en la calle cercana), por existir la posibilidad de algún tipo de intervención que prolongara en el tiempo la estancia en el hospital. En esta calle de dos sentidos, el estacionamiento es gratuito, a la derecha en batería y a la izquierda en hilera. Circulé sin encontrar espacios habilitados y en el límite permitido para estacionar procedí a maniobrar para dar la vuelta, me seguía otro vehículo por lo que me sitúe pegándome a mi derecha para dejarle espacio y que a su vez también pudiera dar la vuelta y poder salir ambos en sentido inverso al que habíamos entrado. El conductor del vehículo que me seguía decidió entonces maniobrar para estacionar en un espacio no habilitado, obstaculizando mi salida. Cuando la vía quedó libre y quise iniciar la maniobra de salida, un vehículo de la policía local se detuvo en mitad de la calzada delante del vehículo que acababa de estacionar, saliendo del mismo dos agentes, uno de ellos me hizo gestos con la mano para indicarme que detuviese el vehículo acercándose a continuación para pedirme el DNI y decirme que estaba DENUNCIADO POR APARCAR ENCIMA DE LAS LÍNEAS AMARILLAS. INTENTAR DAR EXPLICACIONES A QUIEN NO QUIERE ESCUCHAR ES FRUSTRANTE E INÚTIL, ERRAR ES DE HUMANOS, ACTUAR CON PREPOTENCIA ARBITRARIA Y ARROGANTE, INJUSTICIA (...) En un país donde aumenta la inseguridad y la impunidad de los delincuentes, los agentes del orden son, o deberían ser garantes del orden ciudadano, no su látigo (...) En estos casos la versión del agente prevalece, aunque falte a la verdad sobre el hecho denunciado o sobre rehusar firmar la denuncia. Lo que le califica. Como pueden ver en el informe de alta de mi esposa la entrada en urgencias donde la dejé minutos antes es a las 11:03 horas, la denuncia está puesta a las 11:00 lo que confirma lo expuesto (...)”*

Un último apunte de un usuario que creyó que le habrían denegado retirada de un vehículo pero sin embargo se había personado la grúa: *“Tengo una cochera. La calle es muy estrecha y puse un vado permanente para poder entrar y salir de mi casa. Tengo puesto el aspa amarilla en la zona que pega a mi casa. Hoy un vehículo en*



*la acera de enfrente. Obstaculizando mi salida. Sólo puedo sacar medio coche debido a la estrechez de la vía. HE LLAMADO A LA POLICÍA, SE HA PERSONADO Y HA DENEGADO LA RETIRADA DEL VEHÍCULO. Por no estar en mi acera. Pago el vado y eso me da derecho a entrar y salir y por la posición del vehículo no puedo hacerlo. ME HE VISTO INDEFENSO. Además de no poder resolver el problema (...)*”

El informe policial aseguraba que tras recibir la llamada, se comisionó unidad con Grúa y que a la llegada de la citada unidad, el vehículo ya no obstaculizaba el paso.

### 7.3 Ocupación de la Vía Pública

*-“(...) el ayuntamiento hizo obras en la acera (en entorno colonia de cervantes) al encontrarse muy deteriorada por la subida y bajada diaria vehículos a la misma (cosa que está prohibida). los vehículos se siguen subiendo a día de hoy sin tener en cuenta los arreglos realizados y sin importar que se vuelva a deteriorar. la presencia de vehículos en esta zona también IMPIDE LA SALIDA DEL PORTAL de carritos y silla de rueda de una vecina. también impide que la ambulancia pueda parar de urgencia. solicito UNA SOLUCIÓN A TRAVÉS DE MACETEROS O PIVOTES en la zona”*

*-“(...) Me dirijo a usted para exponer unos hechos que están ocurriendo en la explanada que hay junto a la Ermita de San Miguel Alto durante la primera semana de febrero. SE HAN ACUMULADO UNA GRAN CANTIDAD DE VEHÍCULOS PESADOS DE TODO TIPO, MÁS DE 20, SEGÚN PARECE SER, PARA UN RODAJE de una producción audiovisual, todo en dicha explanada y junto a viviendas familiares. Dicha explanada está dedicada como espacio de ocio y esparcimiento para que puedan jugar niños, recreo de los vecinos de Haza Grande y paseo de adultos y animales domésticos, pero esta función ha sido anulada por esta acumulación desmesurada de vehículos pesados. Somos conscientes que es muy positivo para nuestra ciudad el que vengan rodajes de producciones audiovisuales, lo que genera empleos y riqueza además de visibilizar fuera a nuestra hermosa ciudad. Pero NO ESTAMOS DE ACUERDO QUE INVADAN ESPACIOS DE OCIO, ADEMÁS DE PROTEGIDOS Y TAN CERCA DE VIVIENDAS (...)*”

Respuesta *“(...) Desde la Film Office Granada se coordinan todos los permisos relativos entre la productora y la distintas área municipales, tales como ocupación de vía pública, control de accesos, policía local, etc en este sentido Si en dicha tramitación los terrenos no*



*eran municipales y por tanto no había la autorización por parte de ocupación de vía pública (y la ocupación se hizo porque se pidió permiso a su propietario), entonces no el espacio no parece ser «espacio de recreo del barrio » o « explanada dedicada como espacio de ocio y esparcimiento para que puedan jugar niños, recreo de los vecinos de Haza Grande y paseo de adultos y animales domésticos »*

*En cuanto al resto de cuestiones que puedan derivarse de dicha ocupación, Turismo y Ocupación de Vía pública no son competentes. En esta cuestión se debería de contactar también con Policía Local, para que puedan pronunciarse al respecto si es que tienen que decir algo o incluso a Urbanismo, por ser los competentes en materia de protección del Patrimonio Histórico. Pero de estas reclamaciones no se infiere que se haya incurrido en algo un tipo de ilícito contra el patrimonio o el medio ambiente (...)*

*“(...) hay dos tiendas (ubicación), la medida de la acera en ese punto es alrededor 80cms el tráfico de autobuses, furgonetas y coches es importante en la zona, y que LAS TIENDAS SACAN SUS PERCHEROS A LA ACERA obstruyendo el único refugio que queda cuando los autobuses que paran justo ahí, arrancan, cuando pasa un vehículo en una acera donde cabrían tres personas solo caben dos porque la tienda tiene sus percheros en ella, si vamos cargados o hay madres con carricoches o niños, es muy difícil debido al espacio que roban las tiendas (...)”*

**198**

Usuario indignado requiere información acerca de si la INSTALACIÓN DE UNA RAMPA EN EL CAMINO DE RONDA (número) ha sido autorizada y si dicha autorización cumple con la normativa vigente en la materia, un requerimiento al que el área responde aportando la cronología de la actuación:

*“Con fecha 3 de mayo de 2024 se inició expediente de autorización de obras en vía pública a solicitud de la Comunidad de Propietarios de Camino de Ronda (número) en el que consta la memoria técnica para instalación de rampa de acceso al edificio, redactado por los arquitectos, justificando el cumplimiento de la normativa aplicable. Con fecha 4 de noviembre de 2024 se autorizaron dichas obras constando en el expediente los preceptivos informes técnicos y jurídicos favorables. Las obras se iniciaron el 20 de marzo de 2025 y fueron recepcionadas por el Ayuntamiento el 28 de julio de 2025, con la supervisión del inspector municipal designado para este fin”.*

Ante el enfado del reclamante, la oficina del defensor recuerda que, si lo considera oportuno, puede interponer las acciones legales que en derecho le asistan en defensa de sus legítimos intereses, conforme a las normas establecidas en nuestro ordenamiento jurídico.



#### 7.4. Propuestas de acción

Para mejorar la protección ciudadana en Granada, sería clave enfocarse en aspectos como el refuerzo de la presencia de las policías local y nacional en barrios con más afluencia de gente; un mayor apoyo y vigilancia en determinados entornos para evitar situaciones de riesgo o la creación e impulso de REDES VECINALES DE SEGURIDAD EN CONTACTO CON LAS PATRULLAS DE BARRIO.

También sería positivo que REPRESENTANTES VECINALES PARTICIPARAN EN EL DISEÑO DE PLANES DE SEGURIDAD específicos para sus barrios, así como para festivales y eventos que -como las fiestas de barrio- puedan convocar un gran número de personas y generar molestias en algunos vecinos.

Por su parte y como en ediciones anteriores del informe de gestión anual se propone IMPULSAR LA UNIDAD DE MEDIACIÓN DE POLICÍA LOCAL dado el importante trabajo en pro de la convivencia ciudadana.

### 8. ASUNTOS RELATIVOS A LA ATENCIÓN Y APOYO A LA SALUD MENTAL DE PERSONAS ENFERMAS Y SUS FAMILIARES

199

Aunque la salud mental abarca un espectro amplísimo de trastornos—desde ansiedad común hasta depresión leve pasando por otras enfermedades de mayor intensidad—, a la sociedad (o a una parte esta) le inquietan especialmente LAS PERSONAS CON TRASTORNOS SEVEROS del pensamiento, de la conducta o de las emociones, alteraciones que lleguen a afectar al comportamiento en público. Es decir, preocupan los comúnmente llamados ‘locos’, esos de aspecto desaliñado que vemos con frecuencia en nuestras calles hablando solos, hablando a voces, soltando improperios, dando tumbos y, de mil maneras, desviados de las normas sociales.

Y aunque sabemos que estas conductas están asociadas a descompensaciones y enfermedades; aunque nos conmueva su estado; aunque deseemos que alguien se ocupe de ellos... su sola presencia genera temor, tensión o rechazo.

A LA OFICINA DEL DEFENSOR LLEGAN PETICIONES Y CONSULTAS EN UN SENTIDO Y EN OTRO: FAMILIARES DE PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL QUE PIDEN APOYO; Y VECINOS QUE, POR RAZONES DE SEGURIDAD, SOLICITAN QUE ABANDONEN SUS ENTORNOS Y EMIGREN A OTROS INMUEBLES O BARRIOS.

Se trata de una situación compleja que requiere un enfoque equilibrado entre seguridad y convivencia ciudadana y una atención sanitaria humanizada.

Veamos el testimonio de un grupo de vecinos que, tras llevar la situación a un juzgado, lograron un fallo condenatorio al demandado –la persona con trastorno mental– un fallo consistente en estar unos años sin residir en su domicilio y pagar daños y perjuicios a la comunidad.

-“(…) en mi bloque son todo octogenarios y nonagenarios que muchas, muchas veces no han podido ni salir de sus domicilios porque este individuo IBA POR LOS RELLANOS CON UNA BARRA DE HIERRO GRITANDO (AMENAZAS E INJURIAS), GOLPEANDO CON LA BARRA LAS BARANDILLAS Y MOVIENDO LAS PUERTAS. Yo misma tengo un spray de pimienta en el bolso con la cremallera del bolsillo abierta, teniendo que pedirle a amigos y familiares que me acompañen hasta la puerta de mi casa (...)”

-“(…) Unamos en este punto las CONDICIONES INSALUBRES EN LAS QUE VIVE, en las que no debe tener ningún mueble en pie, ni el alicatado de baño o cocina, cristales rotos y ventanas que han volado por el balcón, comida en mal estado, no tiene gas y un tercer recalo que le ha provocado a su vecina de abajo (nombre)”

200

-“(…) llamaron al padre de este individuo, porque tiene padre y dos hermanos, y tampoco quiso el padre saber mucho más, de hecho, desde entonces no viene por el barrio, que antes venía de vez en cuando a ver a unos amigos. Debe de ser que como le dirían que su hijo iba a veces pegando voces, pegándose y dándose calamonazos contra las paredes, pues ya no quería venir. Padre, al que contactamos en su día y su contestación fue ‘MI HIJO ES MAYOR DE EDAD Y YO NO PUEDO HACER NADA. NO VOLVÁIS A LLAMARME’ (...)”

-“(…) Sin más, dejo mi queja ya por aquí, SUPLICANDO QUE LO SAQUEN DE AQUÍ (...)”

Es preciso matizar que, en este caso, aparte de la petición de ayuda al defensor, la queja iba dirigida hacia el Ayuntamiento porque, según adujeron los reclamantes, servicios sociales eran conocedores de la realidad y no habían ofrecido una alternativa habitacional en tiempo para que, cuando se produjera el lanzamiento, esa persona tuviera donde acudir.

Como se ha apuntado, familiares y amigos de las personas con algún trastorno se dirigen a la oficina a consultar sobre recursos y posibilidades de ayudas.

También a veces los propios afectados acuden al defensor para relatar sus problemas. Ya se trate de arremeter contra las deficiencias del sistema sanitario, lamentar el estigma social, relatar su falta de recursos o denunciar presuntos acosos o malos tratos recibidos. O ya se trate de apuntar a todo ello y a otras carencias humanas, familiares, económicas y sociales.



A continuación, se resumen algunos testimonios de personas que, en su relato al defensor, denotaban algún tipo de trastorno:

#### -QUEJAS POR PRESUNTOS ACOSOS LABORALES PROLONGADOS

A pesar de la difícil legibilidad del texto que el usuario remitió a la oficina, en su escrito de queja se mostraba completamente convencido del maltrato al que había sido sometido y lo expresaba de mil maneras: “(...) *he puesto 2 demandas en inspecc de trabajo*” quienes según el propio interesado “*aseguran no poder derivar el caso a juicio porque no ven nada grave*”; está “*con baja médica*”; acudió primero a un abogado que abandonó el caso y seguidamente a un abogado de oficio q aseguró “*sólo podía reclamar deudas*”; en el juzgado de guardia de Caleta le dijeron q su caso “*va a ir archivado*”; “*en salud mental tardan las citas y el médico de cabecera da la baja por contingencia común y no por contingencia profesional o laboral*”.

Tampoco le “*hacen caso*” en policía ni en la mutua “*y encima me ponen sanción de empleo y sueldo por no avisar con tiempo a la empresa para arreglar todo esto (...)*” Del centro de salud sostiene que “*llevo tiempo diciéndoles sobre el tipo de acoso laboral o mobbin y no hasen nada al contrario se comunican con ellos y punto solución acabada (...)*”.

Un escrito lleno de quejas contra distintas instancias de casi de varias administraciones. Una persona en su laberinto.

**201**

Claramente tampoco compete al defensor abordar un presunto acoso laboral o una actuación en materia de salud mental por lo que intentamos reconducir al reclamante hacia la justicia y la sanidad.

#### -QUEJAS POR PRESUNTOS ACOSOS VECINALES

“*Mis vecinos del número 22 de (dirección) ME ESTÁN DENUNCIANDO CON FRECUENCIA PORQUE UN DÍA ME EMBORRACHÉ y además están pagando dinero a otras personas para que también me pongan denuncias (...)*” Tras conversar con el usuario y orientarle para que interpusiera denuncia ante la Policía Nacional, decidió colgar el teléfono y no volver a contactar con el defensor.

De nuevo un presunto acoso (“*hostigamiento*”) recibido en un formulario de difícil legibilidad y remitido por una persona de un pueblo de la provincia:

-“*(...) he estado acudiendo a todos los medios de justicia como ayuntamiento, policía local; he hecho escritos dos denuncias estado mental y físico informe en el centro de salud de (municipio) y ayer hostigamientos por parte de ellos. La convivencia, mala. No sé si podrán hacer algo por esta situación tengo denuncias escritos y supongo que los registros de llamadas guardia civil y policía local los registrarán como tema de pruebas (...) no cesan, no sé a*



*quien acudir, mis recursos bajos (...) de continuar así acabará mal esto porque MI LIMITACIÓN Y PACIENCIA YA SE VEN ALTERADOS DÍA A DÍA POR ESTOS VECINOS (...)*

Parece que la raíz era un problema de ruidos *“estoy recibiendo por parte de los vecinos de al lado molestias por ruidos y HOSTIGAMIENTOS (...) a veces amigos suyos van y organizan escándalos ruidos, que afectan a mi salud mental y física estrés ansiedad depresión etc.... Actualmente tomo medicación ante el insomnio acudí médico y le conté mi problema y al asistente social (...)*”

Otro escrito —hecho a mano— en que usuario dice detectar PERSECUCIÓN: *“(...) en un radio de 40 metros aprox de donde resido, muchos vecinos vienen a quejarse de mí, echándome la culpa (...) CAMPAÑA DE DESINFORMACIÓN EN MI CONTRA POR PURA ENVIDIA (...)*”

#### -QUEJAS POR PRESUNTOS ACOSOS POLICIALES

Hay quienes se sienten perseguidos, acosados, espiados o que conspiran contra ellos o determinados personas o grupos tienen intención de causarles daño físico, emocional o social.

En el testimonio que sigue, el presunto acoso fue policial:

*“(...) La policía en la estación de tren de Granada tomó mi cuchillo de mi equipaje. Un cuchillo de picnic de bolsillo que viaja en avión, llegó en tren desde Sevilla, y la policía lo tomó durante el checking en Granada. Una guardia tomó también una foto de mi documento con su teléfono. No confío en este señor, por favor, ayúdenme. POR FAVOR, ENVÍEN MI CUCHILLO A MI DOMICILIO en Francia; yo pagaré los gastos de envío (...)*”

#### -QUEJA POR PRESUNTO ABUSO DE PODER POR PARTE DE UNA INSTITUCIÓN

*“(...) He sido usuario de los pisos de (institución) en (municipio de la provincia). Y lo más grave ocurrió a final de Marzo: me dió un techo y lo peor un colchón orinado por las dos caras y COMIDA Y BEBIDA CADUCADAS Y PISO SUCIO Y AMENAZADO PARA QUE NO HABLASE, esto lo sabía (nombre de trabajadora), cogí una bacteria en el estómago y posiblemente fue de la alimentación de (institución) Y con la obligación de mandar WhatsApp positivos. Cuando alguien de más o menos relevancia iba a visitar un piso, todo lo ponían muy correcto para dar buena imagen. Que ocurría cuando esa persona se iba? Sin comentarios. Rogaría, que regularmente mandasen inspecciones a los pisos por el bien de los usuarios de los pisos, personas débiles de la sociedad. (...) Lo que pasa que te encuentras en una indefensión completa ante un abuso de poder extremo. Estoy dispuesto a contar todo en detalle en un juzgado, en la televisión y donde haga falta (...)*”

Otras veces, familiares y amigos piden asesoramiento para poder ayudar a sus seres queridos. Fue el caso de una usuaria que solicitó información para que



la administración pública interviniera con “*una persona en situación de soledad y con algún trastorno que podría afectar a su integridad y bienestar*”.

Se le indicó cómo pedir cita al centro municipal de servicios sociales para que valoraran el caso y pudieran darle pautas sobre cómo proceder

Por último se apunta a una queja por presunto maltrato o mobbing en un piso de estudiantes que tenía indicios de ser real: “*(...) Vivo en un piso de estudiantes, he recibido gritos, amenazas y la convivencia resulta ser inviable (...) ME HE ENCERRADO EN MI HABITACIÓN POR LOS GRITOS Y COMPORTAMIENTOS de mis compañeras (...) necesito asesoría jurídica urgente (...)*”

Al habla con la interesada, se le recomendó que, cuanto antes, pusiera denuncia en policía nacional y acudiera al defensor universitario.

#### -ENFERMEDAD MENTAL Y SINHOGARISMO

De todos es sabido que enfermedad mental y sinhogarismo convergen en algunas personas, por lo que se trata de dos conceptos estrechamente relacionados y que a su vez se retroalimentan.

UN TRASTORNO MENTAL PUEDE LLEVAR A LA INDIGENCIA ASÍ COMO LA CALLE -QUE ES DEVASTADORA-, AGUDIZA LA ENFERMEDAD MENTAL.

**203**

Hay una grave influencia mutua entre sendas realidades, una relación bidireccional.

Y al respecto de esta realidad LLEGAN CASOS A LA OFICINA DEL DEFENSOR, PERO NO EN FORMA DE QUEJAS, SINO DE CONSULTAS SOBRE CÓMO ACTUAR, a donde dirigir la cuestión, dada la imposibilidad de imponer un internamiento en un centro a personas con alguna enfermedad mental.

En esta situación hay padres y madres deseosos de ayudar a un hijo, deseosos de encontrar fórmulas para sacar de la situación, pero absolutamente imposibilitados dado que se topan con una realidad muy compleja. Cuando un hijo es mayor de edad hay que respetar su autonomía a pesar del trastorno; hay que claudicar con todas sus resistencias a la ayuda profesional, y dejar que decida libremente.

Tan sólo EN LOS CASOS EN LOS QUE NO PUEDA VALERSE POR SÍ MISMO, LA LEGISLACIÓN PERMITE SOLICITAR LA CURATELA PARA ASISTIRLO EN LA TOMA DE DECISIONES.

En cualquier caso, el acceso a la mayoría de servicios y recursos de la red pública se realiza por derivación desde los Servicios de Salud Mental (CSM)



y, a estos servicios también es preciso que la persona enferma decida acudir, quiera acudir y esté dispuesta a cumplir con los tratamientos y pautas.

El pasado año se presentó el caso de una familia numerosa con un hermano con trastorno mental que, *“al día siguiente de cobrar su pensión, ya la ha gastado íntegra”*. Tras intentos fallidos, todos los familiares habían ido desistiendo del intento de ayudar. Tan sólo una de las hermanas se mantuvo firme en el objetivo. Acudió a Manuel Martín para pedir consejo sobre cómo actuar.

También del lado de las instituciones resulta complejo lograr que una persona con enfermedad mental acceda a los recursos públicos por sí misma, superando la desconfianza. Existen equipos que se desplazan al entorno familiar del paciente para facilitar la vinculación y desde ahí, hacerle partícipe de su tratamiento. Pero, EN TODOS LOS CASOS PREDOMINA LA VOLUNTAD DEL PACIENTE, SU AUTONOMÍA Y EL OBJETIVO DE FACILITARLES LA TOMA DE DECISIONES SOBRE SU PROPIO PROCESO.

En Andalucía, aparte de los recursos sanitarios y las asociaciones <sup>34</sup>, existen algunos recursos sociales como Faisem, que es la fundación pública andaluza para la integración social de personas con enfermedad mental; una entidad que ofrece programas de empleo, soporte diurno y algunos recursos residenciales como casas-hogar y viviendas tuteladas o supervisadas para el objetivo de autonomía de las personas.

Los familiares reconocen y valoran estos recursos, si bien echan en falta que estos tengan una duración prolongada y que ofrezcan más plazas.

Veamos un caso al respecto llegado el pasado año 2025:

En septiembre el defensor se dirige al delegado de Salud en Granada. Lo hace en nombre de una usuaria satisfecha y muy agradecida por un recurso residencial de Faisem. Se trata de la CASA-HOGAR ‘LOS PEÑONCILLOS’ SITUADA EN HUÉTOR-SANTILLÁN, UN RECURSO DE GRAN CALIDAD CON 20 PLAZAS DE CARÁCTER TEMPORAL PARA APOYO SOCIAL PARA PERSONAS CON ALGÚN TRASTORNO MENTAL.

En una misiva, Manuel Martín explicaba que la persona que se dirigió a esta oficina era madre de una usuaria que había accedido a la citada plaza por mediación de su centro de salud. En este sentido, además de valorar muy positivamente el compromiso de la trabajadora social del citado centro de salud,

---

34.

En Granada, además de **Faisem**, existen dos asociaciones para apoyo a personas afectadas por trastornos de salud mental y para sus familiares: **Sapame y Agrafem**. Por su parte, **Granabip** se orienta a personas con trastorno bipolar



se había puesto en contacto con este defensor para que, en lo posible, elevara una petición más general “a quien correspondiera”.

Y la petición no era otra que “estudiar la posibilidad de AMPLIAR LOS MESES DE ESTANCIA DE LOS USUARIOS EN ESTE CENTRO DE RESPIRO FAMILIAR ‘LOS PEÑONCILLOS’”.

Siendo consciente de las razones, “probablemente de tipo económico”, para que las estancias de los usuarios no se puedan prolongar más de tres meses, el defensor solicitaba al delegado de Salud que “se ampliaran los periodos de estancia y se destinaran más medios, dados los inmensos beneficios que recursos públicos como este tienen para personas con algún tipo de dependencia o discapacidad derivada de algún trastorno mental”. Además de transmitir la gratitud por la profesionalidad y buen hacer del equipo humano “que está al frente de dicho recurso residencial”

Se reproduce seguidamente la respuesta del delegado de Salud a la solicitud concreta cursada por Martín en nombre de la peticionaria:

Querido Defensor,

Agradezco en mi nombre y en el de los profesionales sanitarios tu escrito en el que nos haces llegar la felicitación por el buen trabajo de los miembros de FAISEM. Lo más importante es que ha dado lugar a una mejoría y la satisfacción correspondiente de una paciente tratada en la casa-hogar “Los Peñoncillos” y de su familia.

Por supuesto que doy traslado de tu escrito al Delegado de FAISEM en Granada, para que la haga extensivo a la Gerencia Autonómica y también a todos los profesionales, especialmente los destinados en la citada casa-hogar.

En cuanto a la petición de ampliar la estancia, valorarán los criterios clínicos y de evolución de la paciente así como las necesidades establecidas. En cualquier caso, le doy traslado Al Delegado de Granada con tu escrito en el convencimiento de que actuarán de forma adecuada como lo hacen habitualmente y así se deduce de los propios comentarios de la paciente y su familia que tu transmites.

Reiterando mi agradecimiento y la satisfacción por la mejoría de la paciente, quedo a tu disposición con mi reconocimiento a tu extraordinaria labor.

A VECES LA PROPIA NATURALEZA DEL TRASTORNO CONLLEVA LA NEGATIVA DEL AFECTADO A UNA INTERVENCIÓN.





El 22 de enero de este año, un artículo de Daniel Navarro<sup>35</sup>, coordinador de Salud Mental de `Grupo 5`<sup>36</sup> defendía el impacto positivo de invertir en servicios psicosociales y en salud mental: “ *se cuantifica el retorno económico y social de los servicios psicosociales demostrando que POR CADA EURO INVERTIDO EN SERVICIOS QUE PROMUEVEN LA PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS CON ENFERMEDAD EN LA COMUNIDAD SE GENERA UN VALOR SOCIAL QUE SE TRADUCE EN MEJORAS EN LA CALIDAD DE VIDA, REDUCCIÓN DE COSTES SANITARIOS y mayor inclusión social. Y por tanto se invierte en Derechos Humanos*”.

En su escrito partía de una creencia: “*DONDE EMPIEZAN LOS DERECHOS HUMANOS UNIVERSALES ES EN LO CERCANO, EN LUGARES PEQUEÑOS COMO EN UNA TIENDA, EN UN RESTAURANTE, EN UNA CITA MÉDICA, EN EL MOSTRADOR DE UNA OFICINA, EN LAS MIRADAS, EN LAS PREGUNTAS QUE SE HACEN O NO SE HACEN Y EN ACTOS QUE, AUNQUE PAREZCAN OBVIOS Y NO SE VEAN EN UN MAPA, IMPREGNAN LA VIDA COTIDIANA de las personas con una enfermedad mental de nuestro centros y servicios, facilitando o negando su derecho a ser igual de humanos que el resto*”.

Tras analizar modelos de atención comunitaria apelaba a la insuficiencia de recursos comunitarios; las dificultades de coordinación; el estigma y la discriminación que enfrentan las personas con enfermedad mental; las creencias estereotipadas de la sociedad, de algunas personas y de las mismas instituciones sanitarias y sociales; la sobre prescripción y los tratamientos de larga duración sin revisión

Finalmente, el artículo instaba a una mayor coordinación socio sanitaria, reconociendo que las personas con problemas de salud mental severos requieren simultáneamente atención sanitaria y social, apoyo residencial, orientación laboral, gestión económica y red de apoyo social.

35.

<https://www.grupo5.net/es-posible-invertir-en-derechos-desde-los-servicios-de-atencion-a-la-salud-mental/>

36.

Grupo 5 es una empresa ubicada en 15 comunidades autónomas y formada por un equipo de **más de 3.200 profesionales** que ofrecen **atención diaria a 5.100 personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad**



### Propuestas de acción

Del lado de la salud mental, ante las listas de espera para citas con psiquiatras y psicólogos y la escasez de personal para atender al colectivo, se reitera la petición de otros años: MÁS RECURSOS Y MAYOR COORDINACIÓN ENTRE SERVICIOS SOCIALES Y SERVICIOS SANITARIOS.

Del mismo modo y para la ATENCIÓN A SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS PSIQUIÁTRICAS, sería preciso reforzar los equipos especializados.

A veces LAS PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL EN CENTROS REFIEREN EXPERIENCIAS DE TRATO DESHUMANIZADO (se ha apuntado el caso de un usuario que, desde su percepción, hablaba de presunto maltrato institucional).

A veces es cierto que existe estigma social, estereotipos negativos, rechazos y burlas que les causan humillación y les suman malestar.

Las personas con determinadas enfermedades mentales encuentran muy serias dificultades para acceder a un empleo y para participar de verdad en la vida comunitaria.

En el trasfondo ESTAMOS FALLANDO COMO SOCIEDAD, FALTA UN ENFOQUE INTEGRAL de recuperación que atienda a todos los aspectos de la vida, esenciales para la rehabilitación. Faltan recursos para dar cabida a estas necesidades crecientes y emergentes en nuestras ciudades.

207

## 9. CONFLICTOS EN LA CONVIVENCIA VECINAL

La convivencia humana genera desavenencias entre familias, colectivos y particulares. Estas se convierten en quejas y reclamaciones al defensor cuando por medios propios no se sabe cómo desenredar la madeja, resolver el malentendido, alcanzar un acuerdo.

En el caso vecinal, figuran entre las causas más habituales de desencuentro los ruidos, las mascotas, la basura, las reformas y obras, los olores, el pago de las cuotas, barreras arquitectónicas, la rehabilitación de elementos comunes, la limpieza o las medidas de seguridad en el bloque, entre otros asuntos. Sin duda se trata de DESACUERDOS PRIVADOS QUE TAMBIÉN DEBIERAN RESOLVERSE EN EL ÁMBITO PRIVADO. Pero no siempre sirven las reuniones de comunidad ni los propios administradores o presidentes de los inmuebles toman parte en conflictos entre algunos de los miembros de un mismo edificio.

Junto a estas realidades comunes, la mala convivencia vecinal también tiene una relación directa y negativa con la salud mental, actuando como un estresor crónico que deteriora el bienestar emocional y físico de las personas.

Los conflictos vecinales pueden derivar en faltas de respeto, intimidaciones, peleas, amenazas, gritos e inseguridad aumentando significativamente el temor y el malestar en el seno de las comunidades.

Se reproducen algunos casos registrados el pasado ejercicio. En cuanto a las respuestas, la oficina insta casi siempre a denunciar los hechos en la Jefatura de Policía Nacional:

Recibe ofensas y amenazas verbales de una vecina

-“(…) Tengo a una vecina que esta tarde por el mero hecho de abrir la venta que hay subiendo las escaleras, por el olor a fritanga que había, ME INCREPÓ EN LAS ESCALERAS Y ME DIJO DE TODO: (ofensas y amenazas) No te voy a dejar que vuelvas a abrir la ventana’ Para colmo esta vecina es la presidenta de la comunidad, ya no sé qué hacer, ruego por favor que me orienten que puedo hacer o a quien puedo recurrir (...)”

208

-“(…) me intimida intencionalmente y diariamente con su actitud molesta e incongruente a cualquier hora del día o noche (...) durante tres años y de manera absolutamente educada me he dirigido mediante WhatsApp a este Señor para que disminuyera en la medida de lo posible sus extrañas actividades ruidosas, que dan sensación plena de ser intencionadas, como digo. Por poner un ejemplo, lleva más de tres años haciendo obras, de manera intermitente en su piso. Desconozco la tenencia de permisos al respecto. Parece ser que lleva así cerca de ocho años, según otras fuentes cercanas (...) Estoy absolutamente desesperada puesto que mi salud física se ve seriamente afectada con sus GOLPES CADA NOCHE, JUSTO ENCIMA DE MI DORMITORIO. Cada vez lo hace por más tiempo y con más fuerza. Por otro lado, EN LAS ZONAS COMUNES ALMACENA SUS DESHECHOS Y MATERIALES de construcción sin que haya reaccionado a las denuncias de algún vecino que vive en este edificio por temporadas (...) no se descarta un trastorno mental por parte del mismo, el cual vive solo pero sale y entra sin pausa de su vivienda cada 30 minutos aproximadamente. Tengo miedo a represalias, pero ruego recibir pautas a seguir, dado que sólo quiero vivir en paz y sin ruidos escabrosos e indescritibles (...)”.

## 10. URBANISMO Y OBRAS PÚBLICAS

### 10.1. Obras

Las obras municipales de remodelación de calles y barrios suelen generar molestias iniciales y quejas vecinales que, generalmente se transforman en



satisfacción una vez finalizados los proyectos. Es un fenómeno común en la gestión urbana.

Así, cualquier proyecto de cierta dimensión conlleva cambios de tráfico, molestias para el descanso, dificultades para el comercio de proximidad y, a menudo, la pérdida provisional y/o definitiva de plazas de aparcamiento.

En algunos casos, las actuaciones de reforma causan malestar, dado que los vecinos no se sienten suficientemente partícipes del diseño y organización de los espacios públicos. Pero suele suceder que, tras su recepción, los vecinos valoran positivamente la mejora en la calidad de vida, la modernización de infraestructuras, la ampliación de aceras, la mayor accesibilidad, la mejora de redes, el aumento de zonas verdes y también, la revalorización de sus viviendas y el aspecto de sus barrios.

Porque el objetivo final de estas actuaciones no es otro que renovar entornos urbanos, modernizar acometidas o mejorar la movilidad, aunque el proceso intermedio genere descontento.

El pasado 2025, el Ayuntamiento impulsó una profunda remodelación urbana a través de su Plan Municipal de Obras (2024-2027), una estrategia de trabajo que conllevó protestas y reclamaciones ciudadanas a lo largo del ejercicio.

**209**

Por zonas, las principales obras de remodelación de barrios incluyeron:

En el Centro, calles Tejeiro, Martínez Campos, Luis Braille, San Vicente Ferrer y peatonalización de San Antón.

En Zaidín: mejoras (proyectadas para 2026) en Don Bosco y nueva rotonda en Avenida del Conocimiento.

En Realejo: proyectos para remodelar calles, destacando la unificación de nivel en la calle Santiago.

En el barrio de la Cruz/Encina: remodelación de la calle Las Flores.

Se mencionan seguidamente algunas de las quejas recibidas comenzando por la calle San Antón:

#### **10.1.1. Calle San Antón:**

- “(...) Hoy he presenciado como UN ANCLANO CON ANDADOR NO PODÍA ANDAR POR LAS ACERAS PORQUE ESTÁN TODAS LEVANTADAS ENTERAS, Y NI SI QUIERA HAY UNOS TABLONES PARA QUE PUDIERA DESLIZAR EL ANDADOR. El hombre ha salido del bar Aliatar y se dirigía hacia su domicilio. Por favor, ruego mejoren la accesibilidad de la

*calle mientras duren las obras, ya que van para largo, y hay gente anciana, sillas de ruedas y carritos de bebés que tienen imposible el acceso por esta calle.*

- “(...) *mi padre no puede salir de su casa en su silla de ruedas por obras en San Antón. Vive en el pasaje a la altura de la tienda (nombre y dirección). Debido a las obras en la calle San Antón, no puede salir por ahí, pero tampoco puede salir por Acera del Darro porque HAY UN GRAN ESCALÓN PARA BAJAR DEL PASAJE A LA ACERA de Puerta Real. Tiene que esperar a que un alma caritativa que pase por ahí le ayude a bajar la silla de ruedas en peso del pasaje a la acera y que otra persona le ayude a él mientras se espera de pie. Ruego me indiquen dónde puedo dirigirme para buscar una solución rápida hasta que terminen las obras. las obras de acondicionamiento de la calle San Antón, se informa lo siguiente:*

La queja que se incluye a continuación, relativa a IMPOSIBILIDAD DE ACCESO A UNA COCHERA EN C/ SAN ANTÓN DURANTE OCHO MESES se hizo en nombre de varias familias afectadas:

- “(...) *Han pasado ocho meses y la calle se encuentra terminada y transitable (desde hace unas tres semanas desde la fecha de este escrito), quedando únicamente remates menores (colocación del alumbrado y bancos) que no impiden técnicamente habilitar el paso de vehículos. Sin embargo, EL ACCESO CONTINÚA CERRADO SIN QUE SE NOS HAYA OFRECIDO EXPLICACIÓN ALGUNA. Durante todo este tiempo No ha existido ninguna comunicación directa, clara o formal a los vecinos. Las instancias y correos presentados no han recibido respuesta. Las explicaciones obtenidas han sido contradictorias, derivándose responsabilidades entre distintos organismos (Ayuntamiento/Emasagra), dejándonos en total indefensión. La situación es, además, injusta y discriminatoria, y VULNERA NUESTRO DERECHO AL USO NORMAL DE NUESTRA PROPIEDAD PRIVADA, reconocido en el artículo 33 de la Constitución Española, así como el derecho al disfrute y uso pacífico de los elementos privativos recogido en el artículo 7 de la Ley de Propiedad Horizontal. Cualquier limitación a dicho uso debe ser motivada, proporcional y necesaria, algo que no concurre en este caso, puesto que NO EXISTE A DÍA DE HOY IMPEDIMENTO TÉCNICO ALGUNO QUE JUSTIFIQUE MANTENER BLOQUEADO EL ACCESO A LAS COCHERAS. A nuestra cochera se podría acceder perfectamente por dos calles (...), ambos accesos transitables, pero obstruidos artificialmente mediante vallas, bloque de cemento y un palé, impidiendo el paso de vehículos de forma arbitraria y sin causa técnica. Mientras tanto el parking del edificio Victoria, situado al final de San Antón, ha mantenido acceso en todo momento durante la obra. Por Nueva San Antón se accede sin problema al Hotel Oniria y a otras cocheras (...)*”

Continúa el escrito haciendo referencia a las consecuencias y a las peticiones concretas para el Consistorio granadino: “(...) *somos familias con hijos y desplazamientos diarios. LA SOLUCIÓN OFRECIDA POR EL AYUNTAMIENTO (una plaza en la Hípica, a 25–30 minutos andando o aparcar por el barrio lo que es imposible porque han quitado plazas de aparcamiento por obras y reformas de calles aledañas)) ES INVARIABLE PARA NUESTRA ORGANIZACIÓN COTIDIANA. Hemos tenido que pagar aparcamientos*



*privados mensuales, con el sobrecoste que ello supone. Una persona mayor del edificio sufrió una fractura en la muñeca y no pudo ser recogida en la puerta, porque ningún vehículo puede acceder. Hubo que cargarla físicamente hasta un punto accesible. PARA REALIZAR COMPRAS GRANDES, REFORMAS O MUEBLES, DEBEMOS CONTRATAR PORTES EXTERNOS, CON COSTE AÑADIDO INJUSTO. Algunos vecinos no pueden alquilar sus cocheras y han perdido ingresos. Todo esto genera perjuicios económicos, personales y de salud que no tenemos por qué seguir soportando. Solicito al Defensor del Pueblo Andaluz que requiera al Ayuntamiento de Granada a explicar por qué se mantiene bloqueado el acceso a las cocheras de (domicilio) cuando no existe causa técnica actual. Se inste a habilitar de inmediato un acceso provisional seguro, como ya ocurre en otros edificios de la misma calle. Se garantice que el Ayuntamiento responda por escrito a las solicitudes ya presentadas. Se evalúe el perjuicio económico y personal causado a los vecinos afectados. Se nos facilite de forma clara y por escrito la fecha prevista de apertura definitiva de la calle y del restablecimiento del acceso, dado que a día de hoy no se nos ha informado en ningún momento (...)*

Del lado del Ayuntamiento, la respuesta apelaba a una limitación de acceso “*motivada y necesaria y derivada de la propia configuración de los trabajos y de la obligación de garantizar la seguridad de los vecinos y del personal de obra*”.

El informe se refería al carácter “*estrictamente temporal*” de una limitación que “*será levantada en las fechas indicadas*”.

211

No obstante, y atendiendo a la situación concreta trasladada por los vecinos del edificio, el Ayuntamiento acordó que “*a partir del próximo día 24 de noviembre se permitirá el acceso a los garajes fuera del horario de obra, es decir, entre las 18:00 h y las 8:00 h, quedando el acceso restablecido de forma continua a partir del 1 de diciembre, una vez concluidos los trabajos*”.

Asimismo, se dio traslado de la queja a la Dirección Facultativa, a fin de que reforzaran las medidas de información y coordinación con los residentes, y se adoptaran “*cuantas actuaciones necesarias permitan minimizar las molestias durante la fase final de obra*”.

Por último, rogaban disculpas: “*lamentamos las molestias ocasionadas y agradecemos la colaboración de los vecinos durante la ejecución de unas obras que permitirán mejorar significativamente la accesibilidad, el pavimento y los servicios urbanos de la zona (...)*”.

### 10.1.2. Avenida de Cervantes

A lo largo del mes de agosto hubo peticiones aisladas relativas a las obras en avda Cervantes a las que se solía remitir a la junta de distrito y a presentar una instancia en Urbanismo con sus dudas, consultas y propuestas:



*-“(...) Como le hemos indicado telefónicamente, usted o cualquiera de los vecinos del distrito, pueden dirigir una instancia (documento adjunto) con todas sus dudas al respecto de la remodelación de la Avenida de Cervantes a la Presidencia de la Junta Municipal de Distrito Genil así como al área de Urbanismo (...)”:*

Pero, si al inicio hubo goteo de particulares, el 10 de octubre es toda una plataforma ciudadana ‘Salvemos la avenida de Cervantes’<sup>37</sup> integrada por alrededor de 300 vecinos, la que se reúne con el defensor (se reunieron algunos de sus representantes)

Explican que los vecinos están divididos ante el proyecto, es decir, no todos están de acuerdo con las reivindicaciones de esta plataforma aunque creen

---

37.

Integrada por alrededor de 300 vecinos junto a dueños de comercios y establecimientos y representantes aislados de la comunidad educativa (aunque no están integrados las ampas de los colegios).



que cuentan con el apoyo de la oposición municipal y de vecinos de carretera de la Sierra y de Bola de Oro. Definen al barrio como un barrio con personalidad e identidad propia y CONSIDERAN QUE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA NO HA SIDO TENIDA EN CUENTA dado que el proyecto fue presentado a los vecinos ya en fase de licitación *“aunque lo tradujeran como consulta ciudadana”*.

La plataforma, *“tras escuchar los informes técnicos de abogados, ambientalistas, geólogos y otros profesionales...”* ELEVA UNA PROPUESTA TÉCNICA ALTERNATIVA AL proyecto del equipo de gobierno, un documento que se presentó en el Ayuntamiento a mediados de septiembre *“aunque las demandas y movilizaciones son anteriores al citado documento y orientadas a parar la licitación”*.

Piden dos asuntos:

1º.- diálogo, escucha y participación

2º.- que se atiendan algunos añadidos y modificaciones al proyecto

Aseguran que este proyecto responde al *‘Modelo de ciudad’* del equipo de gobierno (similar a los proyectos en marcha en Emperatriz Eugenia y San Antón y previsto en otros barrios como Don Bosco); un entorno peatonal y verde centrado en las obras de mejora del saneamiento que impulsa y asume económicamente Emasagra. DICEN COMPARTIR LA PEATONALIZACIÓN Y LA NECESIDAD DE ZONAS VERDES, PERO NO EL MODO EN QUE ESTOS OBJETIVOS SE PLANTEAN Y SE LLEVAN A CABO.

Durante la reunión, el defensor de la ciudadanía les insta a ordenar las prioridades; a que planteen ante el concejal de participación ciudadana, la presidenta del distrito Genil y la alcaldesa, un documento con todos los aportes técnicos que dispongan (informes, estudios, etc); que impulsen las transformaciones puntuales que consideren *“asumibles en tiempo, presupuesto y forma”*; que, apuren el tiempo (dado lo limitado de los plazos); que, caso de existir incumplimiento de normativa en algunas propuestas del proyecto, lo pongan en conocimiento del equipo de gobierno a la mayor brevedad. EL DEFENSOR QUEDA A LA ESPERA DE ENVÍO DE LA DOCUMENTACIÓN Y SE COMPROMETE A TRASLADAR AL EQUIPO DE GOBIERNO LAS PETICIONES de la plataforma, una vez recibida y estudiada la citada documentación.

La propuesta vecinal llegó a la oficina el 31 de octubre en nombre de la asociación Nuestra Señora de Montserrat (Barriada de Cervantes) y representantes de la plataforma *‘Salvemos la Avenida de Cervantes’*, en representación de vecinos/as, comerciantes, AMPA del colegio Ave María de la Quinta y usuarios de la Avenida de Cervantes.

El documento preliminar enumeraba los asuntos que consideraban prioritarios:

1. *“Falta de Participación Ciudadana Real y Transparencia”*. Denuncian la forma en que se ha llevado a cabo el procedimiento para la aprobación y el inicio de las obras: *“(…) A pesar de la envergadura del proyecto y su profundo impacto en la vida diaria del barrio, no se ha articulado un proceso de participación ciudadana real, transparente ni vinculante. Las reuniones informativas realizadas han sido insuficientes, no se han atendido debidamente las propuestas y alegaciones presentadas por los colectivos afectados, lo que genera un profundo malestar y la sensación de que las obras se ejecutan de manera unilateral, ignorando las necesidades del Barrio Genil”*.

2. *“Deficiencias en el Proyecto y Malestar Ciudadano”*. Para la plataforma, el proyecto, tal como está planteado, no atiende a las demandas y necesidades esenciales de convivencia, movilidad, seguridad y servicios *“manifestadas reiteradamente por vecinos, comerciantes y la comunidad educativa del Colegio Ave María de la Quinta”*.

Respecto de las demandas concretas o específicas, solicitan que se reconsideren e incorporen las siguientes peticiones al proyecto:

214

-MANTENIMIENTO DEL VIAL SECUNDARIO: *“(…) exigimos el mantenimiento del vial secundario (actualmente proyectado como peatonal simple) con un diseño de calle peatonal compartida (“Plataforma Única”), que permita un uso flexible y seguro para residentes y comerciantes (acceso de servicios, vehículos de emergencias y acceso puntual a cocheras)”*.

-APARCAMIENTOS SEGUROS” *“(…) habilitación de un número suficiente de aparcamientos seguros y bien señalizados para residentes y la revisión de las zonas de estacionamiento en el entorno”*.

-CARGAS Y DESCARGAS: *“(…) reubicación y diseño de zonas de Carga y Descarga suficientes y accesibles a lo largo del vial para garantizar la viabilidad de los comercios locales”*.

-REUBICACIÓN DEL MINI PARQUE INFANTIL: *“(…) a una zona más segura y menos expuesta al flujo de tráfico de la Avenida, garantizando la seguridad de los niños y niñas”*.

-GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y DE SEGURIDAD: *“Respeto escrupuloso de la normativa urbanística y medioambiental durante toda la ejecución”*.

-Un plan de seguridad y salud *“que garantice la PROTECCIÓN TOTAL DE LOS TRABAJADORES Y VLANDANTES, ESPECIALMENTE DURANTE LA MANIPULACIÓN Y RETIRADA DE LAS TUBERÍAS DE FIBROCEMENTO CON AMIANTO. Supervisión estricta de la correcta gestión y el confinamiento de los residuos de amianto, conforme a la legislación vigente, para evitar cualquier riesgo para la salud pública”*



A la oficina del defensor remiten una SOLICITUD DE MEDIACIÓN: “(...) por todo lo expuesto, y ante la falta de respuesta satisfactoria por parte del Gobierno Municipal, solicitamos formalmente la intervención y mediación del Defensor del Ciudadano de Granada para que, en el ejercicio de sus funciones, inste al Ayuntamiento a:

- a) Abrir una vía de diálogo real y efectivo con los colectivos afectados.
- b) Atender, incorporar y/o justificar debidamente la no inclusión de las demandas vecinales citadas.
- c) Supervisar que la ejecución de las obras se realice con las máximas garantías”

Tras recibir los escritos y estudiarlos, EL DEFENSOR MANTIENE UN ENCUENTRO DE TRABAJO CON EL CONCEJAL DE PRESIDENCIA EN EL INTENTO DE MEDIACIÓN ACORDADO.

### 10.1.3. Calles Tejeiro, Martínez Campos, Luis Braile, San Vicente Ferrer

- “Desde Marzo que comenzaron las obras en la calle Martínez Campos venimos sufriendo las incomodidades propias de levantar toda la calle para el cambio de suministros y arreglo de la calzada y aceras. Entendemos la necesidad de dicha obra y lo aceptamos. Lo que es desesperante e inexplicable es que DESDE AGOSTO NO SE HACE NADA EN LA CALLE MARTINEZ CAMPOS, PARANDO LA OBRA Y HABIENDO DEJADO UN LADO DE LA ACEREA COMPLETO SIN REALIZAR Y POR SUPUESTO TAMPOCO LA CALZADA.

215

El reclamante dijo entender las molestias que acarrearán este tipo de proyectos: “Entendemos que se están arreglando otras calles del barrio, pero nuestra calle la han parado demasiado tiempo mientras otras están ya acabadas prácticamente” pero al tiempo, solicitó que se RETOMARAN Y AVANZARAN EN LA CALLE MARTÍNEZ CAMPOS PARA IR CONCLUYENDO CON LAS IMPORTANTES MOLESTIAS QUE OCASIONA LA OBRA, PARA QUE LA PRIMERA CALLE QUE SUFRIÓ DICHOS TRASTORNOS NO SEA LA ÚLTIMA EN TERMINAR SU REFORMA. En nuestra calle también hay negocios y personas mayores que quieren recuperar la normalidad después de ser la primera calle que la perdió (...)”

Urbanismo, por su parte, explicó que la intervención estaba en plazo y aclaró las razones por las que se había actuado sólo en una de las mitades de la vía: “Las obras a que se hace referencia forman parte del proyecto de remodelación de las calles Tejeiro, Martínez Campos, Luis Braile y San Vicente Ferrer, incluidas en el Plan de Obras Municipal 2024-2027. Actualmente, las obras se encuentran en ejecución y dentro del plazo previsto. En concreto, el motivo por el cual SOLO SE HA ACTUADO EN UNA DE LAS MITADES DE LA CALLE MARTÍNEZ CAMPOS responde a LA NECESIDAD DE MANTENER EL ACCESO Y SALIDA DE VEHÍCULOS DEL BARRIO, POR LO QUE RESULTA NECESARIO CONSERVAR UN CARRIL DE CIRCULACIÓN OPERATIVO DURANTE ESTA



EASE. Una vez sea posible habilitar el paso alternativo a través de la calle Tejeiro, se procederá a ejecutar el acerado pendiente en la otra margen de Martínez Campos. Esta planificación de la obra ha sido aprobada por el Área de Movilidad del Ayuntamiento de Granada, con el objetivo de MANTENER LA CIRCULACIÓN Y MINIMIZAR LAS AFECCIONES DURANTE EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS. NO OBSTANTE, A LO ANTERIOR, SE HAN DADO INSTRUCCIONES A LA EMPRESA CONSTRUCTORA PARA QUE AGILICE LO ANTES POSIBLE LA EJECUCIÓN EN ESTE TRAMO de calle.

Hubo también protestas por la PRESENCIA DE RESTOS DE OBRA y por la escasa señalización para los viandantes, unas reclamaciones que fueron respondidas con el correspondiente traslado a la dirección facultativa, *“para que adopte cuantas medidas sean necesarias en materia de señalización, balizamiento, protección peatonal y mantenimiento de itinerarios seguros, reforzando especialmente los puntos con mayor tránsito de personas de edad avanzada o con movilidad reducida. Asimismo, SE HA RECORDADO A LA EMPRESA CONTRATISTA SU OBLIGACIÓN DE MANTENERLAS ZONAS DE PASO LIBRES DE ARENA, RESTOS DE OBRA U OTROS ELEMENTOS, así como de garantizar en todo momento la correcta señalización de los tramos puntualmente intransitables y la adecuada información a los peatones respecto a los itinerarios alternativos disponibles”*.

Respecto al avance de los trabajos, se informaba de que el plazo previsto de finalización estaba fijado para diciembre *“a excepción del tramo de calle Tejeiro entre Pedro Antonio de Alarcón con calle Alhamar, que se ejecutará después de Navidad”*

216

Por último, lamentaban las molestias ocasionadas a los vecinos afectados, recordando las mejoras pretendidas de las infraestructuras urbanas, los pavimentos y las condiciones de accesibilidad del barrio y aseguraban *“el seguimiento técnico de los trabajos para que se ejecuten con las debidas condiciones de seguridad y con el menor impacto posible sobre los residentes”*.

Usuaría en desacuerdo con el modo en que se están ejecutando las obras que tilda de *“auténtico desastre”*:

*-(...) Día tras día sufrimos LA ELIMINACIÓN DEL PASO PEATONAL SIN PREVIO AVISO, LA IMPOSIBILIDAD DE ACCEDER A NUESTRAS COCHERAS, EL POLVO CONSTANTE POR LA FALTA DE MEDIDAS MÍNIMAS DE LIMPIEZA Y UNA SEGURIDAD ABSOLUTAMENTE DEFICIENTE. NO ES ADMISIBLE QUE UNA OBRA DE ESTA NATURALEZA SE PROLONGUE TANTO TIEMPO, especialmente teniendo en cuenta que no se trata de un recinto aislado sino de un barrio habitado, con vecinos que convivimos a diario con las molestias y con comercios que están sufriendo pérdidas económicas muy graves. Detrás de esos negocios hay familias que viven de ellos y que a este ritmo, no pueden sostenerse. Comprendo perfectamente que las calles necesitan reformas y mejoras, pero lo que no se puede tolerar es la mala organización, la falta de limpieza y la nula seguridad con la que se está llevando a cabo esta actuación. No sé si este comunicado servirá de algo o si será simplemente ignorado (...)*



De nuevo Urbanismo recuerda que están siendo ejecutadas por la empresa pública Emasagra en el marco del Plan de Obras Municipal 2024-2027, y que se da traslado para que se puedan “ATENDER TODAS LAS INCIDENCIAS SEÑALADAS POR LA PERSONA RECLAMANTE”

Respecto a los cambios temporales en los sentidos de circulación y en la accesibilidad peatonal responden a la necesidad de mantener la movilidad y el tráfico en el barrio, compatibilizándolos con el desarrollo de los trabajos y garantizando, en la medida de lo posible, la seguridad tanto de los peatones como de los vehículos. No obstante, “SE PROCURARÁ, DENTRO DE LAS LIMITACIONES PROPIAS DE LA EJECUCIÓN DE UNA OBRA URBANA DE ESTA ENVERGADURA, MINIMIZAR LAS MOLESTIAS OCASIONADAS A VECINOS Y COMERCIANTES Y REFORZAR LAS MEDIDAS”

Y respecto al acceso a viviendas y garajes, también las respuestas son casi estándar: “(...) las modificaciones de sentido de circulación en diversas calles del entorno se han establecido con el objetivo de permitir la circulación del tráfico rodado durante las obras, garantizando el acceso a los garajes y viviendas y evitando, en la medida de lo posible, el corte total al tráfico en el ámbito afectado. No obstante, lo anterior, se traslada copia de la presente queja a la Dirección Facultativa de las obras de EMASAGRA, a fin de que puedan evaluar posibles soluciones que faciliten el acceso de los vehículos en las mejores condiciones posibles, teniendo en cuenta las limitaciones derivadas de la ejecución de los trabajos.

217

#### 10.1.4. Emperatriz Eugenia

En esta vía las reclamaciones no se produjeron tanto durante la ejecución por molestias de las obras sino por razones como la reducción a un solo carril; las plazas para personas con movilidad reducida; las barreras de paso y el ajardinamiento del entorno.

Se apuntan un par de ejemplos y, sobre todo, se reproducen casi íntegramente las respuestas del área, dada su calidad:

- “(...) soy una persona minusválida de oxígeno terapia, y que recientemente hemos arreglado el portal para los problemas de accesibilidad, y ahora con la obra de la calle, pues me encuentro que NO SÉ DÓNDE PARAR EL COCHE PARA PODER CARGAR MIS MÁQUINAS DE OXÍGENO, YA QUE SOLO HAY UN CARRIL y yo creo que en vez de facilitarnos nos han puesto más barreras y si encima si ponen una baranda o unos bancos en la acera ya lo tenemos todavía mucho más difícil hay dos trozos de carga y descarga que no miden más de 20 m solo cabe una furgoneta y un coche, las plazas de minusválidos están en la calle Sol y en esta calle vivimos muchas personas mayores con muchos problemas de movilidad es cierto que la calle se ha quedado muy bien pero sobre todo para los bares ellos también tienen que vivir otra consideración, es que en vez de poner arbustos TENÍAN QUE HABERNOS PUESTO UNOS ÁRBOLES QUE DIERAN SOMBRA EN EL VERANO si ponen si barandas o bancos,

*todavía nos quedaríamos mucho más encerrados y sería mucho más dificultoso hasta para los servicios de emergencia (...)*

*-(...) Por estar en obras está calle, sufrí un robo ya que me TUVE QUE COMPRAR UN CARRITO PARA ACERCAR MIS COSAS A LA COCHERA, ahora no puedo ni dejar el coche parado un momento en mi puerta para cargar. Hay muchas barreras para poder cruzar y la acera llena de terrazas con el ruido que eso produce. No se respeta el descanso de los que vivimos en esa zona ya que los maceteros son lugares idóneos para las litronas. Hemos trabajado mucho para no tener un buen descanso (...)*

Como se ha apuntado, se aportan parcialmente los informes del área con respuestas aplicables a las distintas quejas y reclamaciones llegadas sobre ciertos aspectos de las obras de remodelación de Emperatriz Eugenia.

En sus escritos, el área divide en cuatro los apartados explicativos:

A) SOBRE LA REDUCCIÓN A UN SOLO CARRIL Y LA REALIZACIÓN DE PARADAS

*“La calle Emperatriz Eugenia forma parte de un eje viario continuo junto con las calles San Juan de Dios y Gran Capitán, que en su mayor parte ya disponen de un único carril de circulación. ESTE EJE TIENE UNA LONGITUD APROXIMADA DE 1,1 KM, DE LOS CUALES 700 METROS YA TENÍAN PREVIAMENTE CARRIL ÚNICO. La intervención ejecutada solo completa esa configuración en un tramo adicional de 150 metros, manteniendo la coherencia funcional del conjunto. La mayoría de las calles del centro de Granada funcionan con secciones de un solo carril, sin incidencias relevantes para la movilidad, el tráfico asistencial o los vehículos de emergencia, que operan en esta vía del mismo modo que en el resto de la ciudad. No obstante, y con el fin de mejorar la accesibilidad en casos puntuales, durante el diseño de la actuación se han adoptado medidas específicas que refuerzan la operatividad de los servicios sanitarios. En particular, LOS PASOS DE PEATONES SE HAN DIMENSIONADO CON ANCHURAS SUPERIORES A 4 METROS, COMPLETAMENTE REBAJADOS, permitiendo que un vehículo sanitario de emergencia pueda acceder puntualmente al acerado si fuese necesario. Del mismo modo, el acerado interior de la calle cuenta igualmente con más de 4 metros de anchura, lo que permitiría la aproximación de un vehículo hasta el entorno de cualquier portal en caso de intervención urgente.*

*En cualquier caso, debe recordarse que LOS VEHÍCULOS SANITARIOS Y DE EMERGENCIA disponen de sus propios sistemas de transporte asistido de personas, diseñados para acceder a los edificios desde la vía pública sin necesidad de aproximar el vehículo hasta la misma puerta del portal.*

*Se recuerda que, conforme a la normativa de tráfico, LAS PARADAS EN LOS CARRILES DE CIRCULACIÓN no están permitidas en ninguna vía urbana. Por ello, todas las operaciones de carga y descarga, deben realizarse en las reservas de espacio habilitadas para tal fin, garantizando así la seguridad y la fluidez del tráfico”.*



## B) SOBRE LA SUFICIENCIA DE LAS ZONAS DE CARGA Y DESCARGA (CyD) Y LA UBICACIÓN DE PLAZAS PMR

*“La definición y ubicación de las zonas de carga y descarga se ha realizado conjuntamente con el Área de Movilidad, órgano competente para autorizar y dimensionar estos espacios. Las CyD existentes en la vía han sido diseñadas conforme a sus criterios técnicos y NO SE HA PRODUCIDO UNA REDUCCIÓN RESPECTO A LA SITUACIÓN ANTERIOR. Además, tanto en la propia calle Emperatriz Eugenia como en calles adyacentes, se ha previsto la posibilidad de habilitar nuevas reservas de CyD si fuera necesario. De hecho, ya se han realizado ampliaciones, como la llevada a cabo en calle Sol, con el objetivo de atender adecuadamente la demanda del entorno.*

*En relación con las plazas de estacionamiento reservado para personas con movilidad reducida (PMR), su ubicación también ha sido consensuada con el Área de Movilidad. SE HA MANTENIDO EL MISMO NÚMERO DE PLAZAS PREVIAMENTE AUTORIZADAS, SITUADAS EN LAS INMEDIACIONES DE LOS EDIFICIOS CUYOS RESIDENTES LAS HABÍAN SOLICITADO Y SIGUIENDO LOS CRITERIOS TÉCNICOS establecidos para garantizar su correcta accesibilidad.”*

## 3. SOBRE LA INSTALACIÓN DE BARANDILLAS, BANCOS Y POSIBLES BARRERAS DE PASO

*“La actuación ejecutada ha supuesto una mejora sustancial de la accesibilidad respecto a la situación previa, incorporando MÁS PASOS DE PEATONES Y CON ANCHURAS SIGNIFICATIVAMENTE SUPERIORES, lo que facilita el cruce y mejora la movilidad de personas con movilidad reducida y de usuarios de ayudas técnicas. Las barandillas que se instalarán son elementos puntuales, únicamente en aquellos lugares donde resulten necesarias para reforzar la seguridad peatonal, especialmente en zonas con desniveles o encuentros singulares. No generan barreras adicionales ni afectan negativamente al itinerario peatonal accesible. Asimismo, se colocarán bancos para el descanso de los vecinos y papeleras, en coherencia con el mobiliario urbano existente en el resto de la ciudad.”*

**219**

## D. SOBRE EL AJARDINAMIENTO Y LA INCORPORACIÓN DE ARBOLADO DE SOMBRA

*“En relación con la sugerencia planteada sobre la plantación de arbolado de sombra en lugar de arbustos, se informa que la situación previa de la calle Emperatriz Eugenia no contaba prácticamente con arbolado, ni con elementos vegetales que aportaran sombra o mejoraran el confort climático del entorno. Precisamente por ello, uno de los ejes principales de la actuación ha sido la incorporación de nuevos elementos verdes que contribuyan a la mejora ambiental, estética y funcional de la vía. El proyecto ejecutado ha permitido la plantación de 48 árboles de gran porte, seleccionados expresamente para garantizar la futura creación de zonas de sombra y la mejora del microclima urbano a medio y largo plazo. Estos ejemplares, por su tamaño y características, permitirán un sombreado efectivo y continuado una vez completado su desarrollo. Asimismo, se han instalado 18 grandes jardineras con arbustos y floración estacional, destinadas a completar el ajardinamiento del conjunto, mejorar*

*la calidad ambiental y aportar elementos ornamentales que enriquezcan el espacio público. Con esta intervención, la calle dispone ahora de un sistema verde estructurado y mucho más completo que el existente anteriormente, contribuyendo tanto a la mejora paisajística como al confort peatonal y ambiental del entorno (...)*

### 10.1.5. Obras de menor envergadura

Y junto a las mencionadas, hubo otras reclamaciones por intervenciones de remodelación de menor tamaño y envergadura:

- Obra sin señalizar en el Fargue: *“Hay una obra en mi calle que no permite acceso ni salida. No hay información que se vaya a cortar la calle. NO HAY CARTEL DE LICENCIA DE OBRA NI NINGUNA INFORMACIÓN sobre a quién preguntar. Debería haber un contenedor donde echar los escombros o tierra y el agujero zanja taparlo con una chapa, de tal manera que los ciudadanos de esa calle podamos entrar y salir a la vez que no haya riesgo de caída en la zanja (...)*”

- Petición de información sobre el estado de las obras y el plazo estimado de finalización, así como que *“SE HABILITE UN PASO PROVISIONAL PEATONAL Y QUE SE TOMEN LAS MEDIDAS PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LAS VIVIENDAS Y COCHERAS en Lancha del Genil (Área de Reforma AR-4.07)*

220

Tras dar visto de esta queja, Urbanismo giró visita de inspección a la zona e informó a la oficina de que la previsión de terminación de los trabajos era para finales de agosto o primeros de septiembre:

*“(...) SE COMPRUEBA QUE TODAS LAS VIVIENDAS AFECTADAS POR LA OBRA DISPONEN DE ACCESO PEATONAL. SE DAN LAS DIRECTRICES PERTINENTES PARA LA HABILITACIÓN DE UN PASO PROVISIONAL PEATONAL, CON OBJETO DE CONECTAR TODAS LAS CALLES COMPRENDIDAS EN EL ÁMBITO DE INTERVENCIÓN de la obra, así como para la implementación de las medidas de seguridad necesarias, con el fin de garantizar que dicho paso no represente un riesgo para la integridad de los transeúntes.”*

### 10.2. La asociación de vecinos Parque Lagos-Parque Tico Medina pide apoyo al defensor

El 31 de marzo, la asociación de vecinos Parque Lagos – Parque Tico Medina dirige un escrito al defensor solicitándole apoyo para “*interceder*” ante el Ayuntamiento para que desista de la intención de que se puedan construir viviendas de protección en una parcela de suelo dotacional en la zona (una medida que se podría permitir tras aprobar la Junta de Andalucía en esas fechas un decreto ley de medidas urgentes para construir más vivienda protegida).



En su escrito recuerdan que la parcela en cuestión está calificada como deportiva y que el PGOU del año 2001 exigía que ahí se construyese un complejo deportivo que, según consideran “*necesita el barrio*”.

También lamentaban que “*la parcela cultural prevista desde hace más de 30 años se va a enterrar en ladrillo. Estaba diseñada para hacer junto al parque de las Ciencias, el museo Memoria de Andalucía y el gran auditorio de Granada un triángulo para unir la cultura y la ciencia en este entorno*”.

- “*(...) los vecinos del barrio de Parque Lagos, exigimos que NO SE NOS DEJE SIN PARCELA DEPORTIVA, NI SIN EL GRAN TEATRO DE GRANADA QUE SE IBA A INSTALAR EN NUESTRO BARRIO. Pedimos el apoyo del resto de barrios y de distritos de Granada, asociaciones culturales, sociales, partidos políticos etc.. El Ayuntamiento debe reconsiderar sus actuaciones y buscar las soluciones para que esto no ocurra. Este barrio solicita como primera medida urgente, que el Ayuntamiento exija a la Junta de Andalucía que en la norma que se pretende aprobar, al menos en ciudades como Granada, donde su término municipal urbanizable está agotado en más de un 95%, esto no ocurra en distritos como el Zaidín (...)*”

Y pedían que “*al igual que el presidente ha anunciado que no se permitirá el cambio de uso en las zonas educativas y sanitarias; también se incluya la PROHIBICIÓN DE CAMBIO DE USO A LAS ZONAS DEPORTIVAS Y CULTURALES. De esta forma, la parcela deportiva de fórum se salvaría de terminar en viviendas y la parcela de Teatro de Granada no terminaría siendo, sede de los juzgados de lo penal de Granada, con todas las consecuencias negativas añadidas que tendría una instalación de este tipo para el barrio (...)*”

221

### 10.3. Inspección técnica de edificios y presuntos elementos urbanísticos ilegalizables

Una reclamación común en la oficina es la de aquellos vecinos que consideran que determinados elementos o construcciones de su entorno contravienen la normativa vigente y que no pueden ser legalizados o deben ser inspeccionados y demolidos porque no cumplen con los parámetros y exigencias urbanísticas.

Remiten su queja pidiendo al defensor que solicite a los inspectores evaluar si un inmueble o un elemento cumple con la seguridad estructural y la normativa.

En todos estos casos la oficina está obligada a proponer al reclamante que presente denuncia:

“*(...) Las personas que tengan molestias causadas por actividades o instalaciones, pueden presentar escrito de denuncia (conforme a lo determinado en el artículo 16 poder iniciar el correspondiente procedimiento y que se comprueben los hechos que se denuncian. La in-*

*coacción se comunicará al denunciante cuando las normas reguladoras del procedimiento así lo prevean, conforme al art. 64 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre (...).*

Asimismo, se les informa de dónde descargar la instancia general rellenable que podrá dirigir al servicio de gestión ambiental -sección de disciplina de actividades-.

Una vez los técnicos inspeccionan y estudian cada expediente, determinan si la obra tiene o no tiene licencia; si el Ayuntamiento debe iniciar un expediente de 'restablecimiento del orden jurídico perturbado'; si por su parte, el elemento podría ser 'legalizable' (incumple la licencia pero cumple con el planeamiento); si está 'fuera de Ordenación', etcétera.

Veamos algunas peticiones al respecto llegadas el pasado ejercicio:

Petición de mediación al defensor relacionada con una SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN SOBRE PROYECTO DE DEMOLICIÓN DE UN INMUEBLE QUE NO HABÍA SIDO RESPONDIDA. El reclamante advertía de que *“De acuerdo con el art. 21 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, la administración tiene la obligación de resolver y dictar resolución expresa en todos los procedimientos, por lo que, a modo de recordatorio de sus obligaciones legales, le rogamos que atiendan la solicitud de este usuario (...).”*

222

También hubo quejas como la que sigue por *“MOLESTIAS PROVOCADAS POR LA DEMOLICIÓN DE UNA VIVIENDA CONTIGUA”*; por piscina presuntamente ilegal *“(...) existe aún la piscina ilegal e ilegalizable pegada a la vivienda de mi propiedad de calle (...).”* y por ABANDONO EN EL MANTENIMIENTO DE INMUEBLE POR PARTE DE SUS DUEÑOS: *“El edificio en el que yo vivo y otras tres familias / vecinos es susceptible de estar en ruina y en estado de abandono por parte de los propietarios. El local de la misma finca situado debajo de nuestras viviendas está inundado de aguas fecales y el olor llega a nuestras casas. Este local es parte del edificio y de los mismos propietarios (...).”*

En este último caso se le indicó cómo comunicarlo a Urbanismo, en concreto al Servicio de Procedimientos Comunicados e Inspección Urbanística: *“Los términos de la ruina urbanística los establece el título IV de la ordenanza municipal de vivienda y suelo que le adjuntamos”*. También le enviamos modelo de instancia para su cumplimentación solicitando la declaración de ruina urbanística

Hay por su parte sugerencias para QUE SE INCORPOREN ELEMENTOS EN OBRAS YA COMENZADAS: *“(...) Hola Soy usuario de silla de ruedas Llevo pasando varios días por un local en obras para un restaurante (nombre y ubicación). Veo que ESTÁN ACOMETIENDO UNA OBRA INTEGRAL PERO NO SE OBSERVA QUE ESTÉN PREVIENDO LA ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS. Y dado que es superior al 70%, esta es obligatoria aunque tenga licencia de apertura anterior. Ruego que inspeccione esta obra (...).”*



En el caso que sigue se evidencia que, aunque a veces determinadas asociaciones y colectivos consideren que ha habido dejación o mala praxis por parte del Ayuntamiento, no están en lo cierto. Al respecto llegó en 2025 un escrito de toda una comunidad de propietarios denunciando desde el año 2021 la existencia de *“FILTRACIONES DE AGUA PROCEDENTES DE LA VÍA PÚBLICA HACIA EL GARAJE DEL EDIFICIO, LO QUE SUPONE UN RIESGO CIERTO PARA LA SEGURIDAD ESTRUCTURAL Y PARA LA INTEGRIDAD DE LOS VECINOS Y TRANSEÚNTES”*

Referían que, pese a las reiteradas quejas, el Ayuntamiento no había realizado inspección técnica ni adoptado medida alguna para corregir la situación mientras que si que había concedido una licencia de cambio de uso y de obras a un local del propio edificio *“autorizando la apertura de huecos en la fachada en el mismo punto donde se producen las filtraciones”*. Para la asociación *“estas obras agravan el problema al debilitar la envolvente y multiplicar el riesgo de derrumbe”*.

Consideraban que la citada licencia se había otorgado *“a un promotor que no figura como titular registral del inmueble y sin el preceptivo consentimiento de la Comunidad de Propietarios para intervenir en la fachada, que es un elemento común.”*

Pedían que el Defensor instara *“a la Administración municipal a cumplir con su deber de protección de la seguridad pública y de control urbanístico”* y le solicitara inspección técnica inmediata *“con informe sobre la situación real de seguridad estructural y problema con las filtraciones”*; así como *“la paralización de las obras autorizadas (...)”*.

223

Pero apenas ninguna de las advertencias del reclamante se correspondía con la realidad. En el expediente que obraba en poder de Urbanismo el servicio de conservación de edificios ya había girado visita al citado inmueble en abril de 2024 en compañía del presidente de los vecinos -atendiendo a la petición solicitada- y ya había emitido un informe en el que explicaba las deficiencias del edificio:

*-“(...) observamos como en el muro de contención de hormigón colindante con la calle (nombre) aparecen varios puntos de filtración de agua que se encuentran por debajo de la cota de la calle. Estas humedades continúan hacia el segundo sótano del inmueble donde se llega a producir un encharcamiento los días de lluvia (...)”*

Aquel informe pedía a la comunidad de propietarios que aportara en el plazo de un mes la siguiente documentación: *“informe de una entidad de control en el que se indique tras las pruebas y ensayos oportunos las causas que están provocando las filtraciones de agua en el muro de contención del inmueble así como una propuesta de las medidas necesarias adoptar para garantizar la seguridad, estabilidad e impermeabilización del inmueble”*. Y junto a ello, se daba traslado a la dirección de Obras Públicas para que revisara el estado del firme de la calle contigua.

Si esto fue lo que se propuso en 2024, con fecha 16 de septiembre de 2025 Urbanismo vuelve a girar visita al inmueble y constata que en la planta baja se están llevando a cabo obras de cambio de uso de local comercial bajo el amparo de una licencia de obras con un número de expediente concreto. SE TRATA DE OBRAS QUE “NO AFECTAN A LOS ELEMENTOS ESTRUCTURALES POR LO QUE NO COMPROMETEN LA SEGURIDAD Y LA ESTABILIDAD DEL INMUEBLE (...)”.

Con respecto a las filtraciones de agua existentes en los muros de hormigón colindante con la calle, en el momento de la visita las humedades están “secas tanto en la zona de rampa de acceso al garaje como en el segundo sótano” y NO SE DETECTAN NUEVOS INDICIOS DE GRIETAS O FISURAS CON RESPECTO A LA VISITA REALIZADA CON FECHA ABRIL DE 2024 QUE INDIQUEN QUE DICHAS FILTRACIONES PUDIERAN ESTAR COMPROMETIENDO LA ESTABILIDAD ESTRUCTURAL DEL INMUEBLE.

Por todo ello, se requiere a la comunidad de propietarios del inmueble para que EN EL PLAZO MÁXIMO DE SEIS MESES SOLICITE LICENCIA MUNICIPAL ACOMPAÑADA DE DOCUMENTACIÓN PRECEPTIVA para la ejecución de las obras necesarias.

Esto es, por un lado, IMPERMEABILIZACIÓN DE MURO DE CONTENCIÓN colindante con la calle citada para evitar que sigan produciéndose filtraciones de agua procedentes del terreno. En el caso de que el muro disponga de impermeabilización “se procederá a su reparación”

Asimismo pide a la comunidad de vecinos que PONGA EN CONOCIMIENTO DE LA UNIDAD DE CONSERVACIÓN Y RUINAS (del servicio de Conservación de edificios) EL INICIO DE LOS TRABAJOS aportando —previo al comienzo de las obras— la documentación habitual y preceptiva: acta de inicio, asunción de la dirección técnica, etc y una vez finalicen los trabajos, presenten el certificado final de obra —igualmente firmado— así como un reportaje fotográfico de la obra ejecutada que, como todas las obras será dirigida por técnico competente conforme a la legislación aplicable

#### 10.4. Demoras en trámites de expedientes y peticiones y sugerencias al área

Se incluyen en este último sub-apartado un conjunto de peticiones relacionadas con aspectos diversos, desde las demoras en la tramitación de expedientes de Urbanismo o Licencias, a consultas sobre actuaciones realizadas o sugerencias, entre otras como se verá:

- (...) *Mi sugerencia, es sobre el alumbrado exterior que están instalando en el AR 4.07 (Lancha del Genil) concretamente en la C/ de las Palmeras. Están ultimando las aceras y he comprobado que JUSTO DONDE HAY UNA VENTANA DE UN DORMITORIO HAN COLOCADO UNA FAROLA. En esa zona hay exceso de alumbrado, en vez de árboles han*



*plantado farolas, se ve que es más económico para las arcas públicas y que produce menos contaminación. Actualmente esa zona consta con una iluminación suficiente (así lleva muchos años y nunca ha habido problemas o incidentes por falta de iluminación), sin que haya necesidad de colocar nuevos puntos de iluminación, según mi criterio que, claro está, carece de los conocimientos técnicos necesarios. La sugerencia es si existe la posibilidad de anularla o modificar su ubicación unos metros o, en caso contrario, para que adopten las medidas necesarias para que el exceso de iluminación no perjudique la posibilidad de dormir (...)*

Se pidió a la dirección técnica de Obras que VERIFICARA LOS DATOS CON LA USUARIA PARA ENCONTRAR LA SOLUCIÓN MÁS APROPIADA PARA ATENDER LA PETICIÓN.

- “(...) Soy ciudadana y vivo en la calle misericordia, Granada, que actualmente está en obras. Tengo entendido que el horario para hacer ruido es a partir de las 9hs am y hoy día 18/07 EMPEZARON A TALADRAR A LAS 07:30 DE LA MAÑANA. Es insoportable, ya con la calor y que todos tenemos que descansar para tbn trabajar, qué empiecen los ruidos a esa hora (...)”

Se le explicó que tanto la Ordenanza de medidas para fomentar y garantizar la convivencia ciudadana en el espacio público de Granada como la Ordenanza de Protección del Medio Ambiente Acústico en Granada, establecen EL INICIO DEL HORARIO DE TRABAJOS EN LA VÍA PÚBLICA A LAS 7 A.M., QUE SE RETRASA A LAS 9 A.M. LOS FINES DE SEMANA. No obstante también se le indicó cómo transmitir cualquier sugerencia de modificación a la norma

- “(...) Me dirijo a ustedes para ver si es posible adecuar el ACCESO DESDE LA LANCHAS DEL GENIL AL CAMINO CONTIGUO DEL RÍO GENIL DADA LA CERCANÍA Y LAS POSIBILIDADES DE OCIO Y MOVILIDAD CIUDADANA QUE ESO POSIBILITARÍA. Existe un pequeño paso un poco más abajo de la gasolinera que con pequeñas actuaciones permitiría el objetivo que les propongo. Como ven en la imagen, existe una pequeña vereda que linda con una pequeña acequia, pero el piso se encuentra intransitable y hay gran cantidad de vegetación que impide el paso. Desde la ciudadanía que habitamos en esta zona rogamos tenga en cuenta esta propuesta, ya que facilitaría el acceso a la pista que hay junto al Río Genil, Esta es hasta ahora la única manera de llegar al río en una longitud muy extensa desde Cenes de la Vega a casi la Zona de Puente Blanco. Ruego tengan en cuenta mi petición que es popular en todo el barrio.”

Respuesta: “(...) Recibida su petición, se ha procedido a dar traslado a la Unidad Técnica de Gestión Urbanística, con el fin de COMPROBAR LA TITULARIDAD DE LOS TERRENOS DONDE SE PROPONE LA ACTUACIÓN. UNA VEZ COMPROBADA LA MISMA, EN CASO AFIRMATIVO, SE PROCEDERÁ A DAR TRASLADO DE LA ACTUACIÓN AL LISTADO DE PETICIONES DE LAS JUNTAS MUNICIPALES DE DISTRITO QUEDANDO A LA ESPERA DE FINANCIACIÓN para llevarla a cabo.

-“(...) no entiendo la demora en la tramitación del expte. de calificación ambiental (...)”

A veces se registran peticiones que carecen de sentido “(...) Me dirijo a usted EN NOMBRE DE LOS VECINOS DEL BLOQUE DE VIVIENDAS de la calle (nombre), en Granada, para solicitar su mediación urgente ante una situación que nos causa un gran perjuicio. Desde la década de los 70, HEMOS ESTADO UTILIZANDO UN SOLAR adyacente, que en su momento perteneció al (organismo público), COMO ZONA DE APARCAMIENTO. El acceso a este espacio se realiza a través de una plaza que actualmente es propiedad de (administración pública). Recientemente, hemos recibido un aviso de desalojo a través de un simple cartel colocado en la puerta. El aviso nos informa de que se va a cerrar el acceso al solar el próximo 15 de septiembre a las 9:00 horas, y nos exige la retirada de nuestros vehículos antes de esa fecha. No se nos ha dado ninguna notificación legal ni un plazo razonable para buscar una alternativa de aparcamiento (...) LA FORMA EN QUE SE HA GESTIONADO ESTE AVISO, SIN NINGÚN TIPO DE COMUNICACIÓN FORMAL Y CON UN PLAZO TAN LIMITADO, VULNERA NUESTROS DERECHOS (...)” Se le indicó que era un asunto civil y como tal debían abordarlo.

### 10.5. Propuestas de acción

En líneas generales, la ciudadanía reclama a Urbanismo agilidad en la concesión de algunas autorizaciones; vigilancia en el cumplimiento de las licencias y una labor sancionadora acorde a la ordenanza.

Junto a estas reclamaciones, las obras, las reformas, las intervenciones de empresas y particulares en edificios, urbanizaciones, bloques o inmuebles. Y sus consecuencias inevitables en materia de molestias por suciedad, ruido y ocupación de la vía pública.

Igualmente, EN MATERIA DE OBRAS PÚBLICAS CUENTAN LOS TIEMPOS, LOS PLAZOS, las tardanzas en la recepción de obras, en la retirada de elementos, etc.

Por su parte, para sortear las barreras peatonales que las obras provocan son fundamentales MEDIDAS TÉCNICAS Y DE SEÑALIZACIÓN QUE GARANTICEN LA ACCESIBILIDAD UNIVERSAL, LA SEGURIDAD y la continuidad de los itinerarios peatonales, especialmente para personas con movilidad reducida.

Es decir, PASOS ALTERNATIVOS SEGUROS con un ancho suficiente; rampas accesibles y antideslizantes para salvar desniveles (zanjas o acceso a plataformas elevadas); señalización muy visible y con mucha antelación de obras (tanto de advertencia como informativa) con adecuada visibilidad diurna y también nocturna. En lo posible, pasamanos y barandillas, etcétera.



También dependen del área de Urbanismo las secciones de Protección y Disciplina Ambiental, pero al tratarse en su mayoría de quejas por ruidos, se abordan en el capítulo dedicado a Medio Ambiente y Ruido.

Para cada vecino afectado, cada uno de los asuntos remitidos constituyen temas de primer orden que afectan a sus intereses y que debieran ser respondidos con mayor celeridad. Esta es quizás la principal propuesta de acción que se pide al área: RAPIDEZ EN LAS RESPUESTAS Y UNA ATENCIÓN MÁS CERCANA A LA CIUDADANÍA.

E incidir en una MAYOR PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LAS DECISIONES SOBRE OBRAS EN LOS BARRIOS para incorporar y aportar valor. A fin de cuentas, los vecinos son 'expertos locales' que conocen las necesidades, las carencias, los activos y pasivos de sus entornos. Conocen mejor que nadie los problemas cotidianos (puntos conflictivos de tráfico, zonas peligrosas, espacios mal iluminados o no accesibles, etc).

En este sentido, garantizan que los proyectos sean más funcionales y mejor aceptados por toda la comunidad. Y no sólo pueden identificar necesidades reales o priorizar actuaciones antes de que comience el diseño, sino que su implicación temprana reducirá la resistencia al cambio y asegurará que las obras sean aceptadas.

## 11.SALUD Y CONSUMO

### 11.1. Quejas derivadas al área de Salud

El Área de Salud del Ayuntamiento de Granada se enfoca no sólo en la promoción de la salud ambiental, el control sanitario en mercados y establecimientos de restauración sino que también desempeña funciones en materia de animales con actividades enfocadas a la concienciación para una tenencia responsable y a la salubridad así como labores de desinsectación y control de plagas.

LAS CONSULTAS Y QUEJAS CIUDADANAS QUE LA OFICINA DEL DEFENSOR RECIBE HABITUALMENTE TIENEN QUE VER SOBRE TODO CON LOS APARTADOS RELATIVOS A BIENESTAR ANIMAL, LUCHA ANTIVECTORIAL Y CONTROL DE PLAGAS como veremos a continuación en algunos de los casos registrados el pasado año, comenzando por los perros:

Perro aparentemente abandonado en la vía pública: *“Soy una visitante de granada. Ayer 19/10/2025 a la tarde, vimos un perro blanco y con manchas marrones en la plaza de la charca en Albaicín. Se metía debajo de los coches por miedo a la persona y HABÍA RIESGO DE QUE LO ATROPELLARAN Y CREAR UN ACCIDENTE. Por ello, nos pusimos en contacto con la policía y nos ha propuesto llamar al SERVICIO DE RECOGIDA DE ANIMALES, la cual nos ha dicho que ellos no se hacen cargo y no se iban a acercar ni siquiera a leerle el chip. Os mando el mensaje para haceros saber la NULA COLABORACIÓN DE LA PERRERA.”*

Respuesta: *“(…) le informo que se ha comunicado dicho suceso a la referida empresa con objeto de averiguar las circunstancias de los hechos y adoptar nuevas medidas en su caso para evitar que se repitan”*

Perro desatendido en vivienda: *“En el piso 1º A, vive un hombre con un perro (parece ser de la raza Sharpei) lo saca a la semana 2 veces, el olor es nauseabundo, y a veces salen bichos por la puerta. Este problema lleva ya 2 años, ¿no se puede hacer nada? (...)”* Le indicamos cómo ponerlo en conocimiento de la Unidad Veterinaria del Ayuntamiento presentando denuncia para que procedieran a verificar lo relatado

También se registraron avisos reiterados sobre animales en estado lamentable una casa medio derruida en Cerrillo de Maracena.

228

En este caso concreto, de entrada, el Ayuntamiento recibió el acta de constatación de hechos realizada por agentes de la Guardia Civil, Seprona. Durante su visita, los guardias solicitaron al dueño que sacara de allí a los animales y mostrara la documentación a lo que el responsable manifestó que no tenía recursos económicos para identificarlos, vacunarlos ni desparasitarlos. Los agentes también manifestaron en el acta que la vivienda no reunía las condiciones para poder sacar y meter los perros libremente, hecho del que también informaron al propietario, que admitió que no los sacaba: los animales permanecían encerrados las 24 horas.

Tras el acta, el servicio de salud pública del Ayuntamiento -unidad veterinaria- realizó una primera visita al domicilio indicado (*“una casa abandonada, medio en ruinas, con la fachada principal vallada y el resto de espacio entre la valla y la casa, llena de residuos de todo tipo, basura, enseres, etc”*). En el informe indicaron que, rodeando la vivienda había huecos practicables al exterior que carecían de cerramientos, con lo que PUDIERON VISUALIZAR LO QUE HABÍA EN SU INTERIOR (coincidente con lo relatado por la Guardia Civil). A pesar de intentar en varias ocasiones contactar con el propietario no obtuvieron respuesta, por lo que *“no ha sido posible comprobar las condiciones de bienestar animal denunciadas por el servicio del Seprona”* pero añadían que, por las condiciones en las que se encuentra la casa, se considera que es *“un foco insalubre”*.



Se remitió el correspondiente informe a la sección de Disciplina de Limpieza para que se adoptaran las medidas oportunas y se solicitó una segunda visita, por parte de la sección de Disciplina a la Unidad Veterinaria para poder proseguir con las actuaciones.

El día 7 de febrero la inspectora se personó en el domicilio, que se encontraba nuevamente cerrado. Se comprueba que la situación de insalubridad que se describió en la primera visita *“no ha cambiado, sigue igual, incluso con más acúmulo de residuos y basura, con lo que la probabilidad de propagación de plagas sigue siendo muy alta, con el consiguiente riesgo para la salud pública”*. Además, en esta segunda ocasión, se pudieron oír los *“ladridos insistentes de unos perros que proceden de la segunda planta de la vivienda, aunque no podemos verlos por estar las ventanas y balcones tapados con chapas”*.

También se comprueba desde el exterior, que parte del techo de esta segunda planta donde están los animales, está derruido. Por otra parte, la puerta de la vivienda está llena de basura, residuos y enseres múltiples, haciendo *“difícil la entrada y salida”*.

Y finaliza advirtiéndole de que *“aunque no se ha podido comprobar el estado de los animales, por no tener acceso a los mismos, las condiciones de la vivienda no permiten que éstos puedan vivir en buenas condiciones de bienestar animal, siendo inadecuada para la práctica de sus cuidados y atención necesarios, además de no poder ser adecuadamente controlados y vigilados”*. Se considera que persiste el foco insalubre y que existen unas malas condiciones de habitabilidad compatibles con el bienestar animal. El expediente queda en manos de la unidad veterinaria y de disciplina de limpieza

229

A la vista de estos casos y, ante avisos reiterados sobre animales en mal estado (posible desnutrición, falta de higiene y, sobre todo, confinamiento), la administración tiene la obligación de intervenir para garantizar el bienestar animal y las condiciones de salubridad, todo ello amparado en la ley 7/2023. Tras las inspecciones practicadas, una valoración veterinaria podría determinar la adopción de las medidas cautelares que en su caso se consideraran necesarias.

Los vecinos de Granada se dirigen con frecuencia a la oficina para relatar presencia de cucarachas en las inmediaciones de sus casas y exigir que el Ayuntamiento lo resuelva. Pero lo cierto es que la responsabilidad de actuar ante una PLAGA DE CUCARACHAS EN UN EDIFICIO depende principalmente del origen de esta (dónde se localiza el foco principal). Así, cuando se trata de zonas comunes (garajes, sótanos, patios, bajantes) debe actuar la comunidad de propietarios; cuando se trata de una vivienda privada (interior de un piso) compete al propietario y será responsabilidad pública, es decir, del Ayuntamiento, cuando la plaga provenga de la red de alcantarillado.

A veces, los vecinos que se quejan por aparición de estos insectos en sus casas, piensan que siempre compete actuar al área municipal de Salud porque siempre proceden del alcantarillado público, por lo que en todos los casos se les indica que, antes de iniciar la reclamación, estudien el foco y la posible responsabilidad de la actuación.

Se apuntan algunos ejemplos:

-“(…) Venimos sufriendo una plaga de CUCARACHAS que proceden del alcantarillado. Nuestra vivienda la tenemos limpia y hemos desinsectado en varias ocasiones con el fin de eliminar las cucarachas. Pero estas siguen saliendo de los desagües, por lo que consideramos que viven del alcantarillado. Por eso lo exponemos con el fin de que el área del Ayuntamiento a la que corresponda, que supongo puede ser Medio Ambiente, tome nota y pueda desinsectar las alcantarillas de la calle (nombre) y alrededores (…)”

-“El barrio del Zaidin está muy sucio y lo más importante HAY PLAGA DE CUCARACHAS, los negocios nos vemos afectados a diario con la entrada de estas y ya hemos fumigado dentro de mi negocio en este mes dos veces y disponemos de trampas pero son inútiles si en las calles no se hace nada (…)”

230

Por otra parte, en el caso de las PALOMAS, los ayuntamientos gestionan estas plagas mediante métodos preventivos, disuasorios y de control poblacional para evitar riesgos sanitarios y daños estructurales. Las medidas principales incluyen la instalación de jaulas de captura autorizadas y el uso de piensos anticonceptivos para reducir la reproducción. Se anota un ejemplo aunque el pasado año no se registraran demasiadas quejas al respecto:

Dueña de un establecimiento sanitario tilda el problema de las palomas como “grave, reiterado y ya insostenible, que afecta directamente a la salubridad, higiene y reputación de mi establecimiento sanitario” y relata que desde hace tiempo, algunas personas de la zona se dedican a alimentar a las PALOMAS EN LA VÍA PÚBLICA “muy cerca de la fachada de mi clínica”; advierte de la presencia continua de excrementos en la entrada y fachada del local y a la necesidad de limpiarlo personalmente a diario, “incluso varias veces al día, debido a la inacción de los servicios municipales de limpieza, que no realizan el mantenimiento adecuado de la vía pública en esta zona, o lo hacen con frecuencia claramente insuficiente”.

Como es habitual en estos casos, apelaba al riesgo para la salud pública; al riesgo biológico y al perjuicio económico, dado que el estado exterior del local podría disuadir a futuros pacientes. Y solicitaba al ayuntamiento “medidas sancionadoras contra quienes alimentan palomas” y un refuerzo de la limpieza en la zona afectada



También en el caso de LOS GATOS se registraron quejas similares y así, por ejemplo, una usuaria se lamentaba por el HEDOR PROCEDENTE DE UN PISO CONTIGUO (a gastos y a marihuana) *“(...) de esta vivienda proviene un fuerte OLOR A GATO que se ha vuelto insoportable. El hedor es constante y extremadamente desagradable (...) Todo parece indicar que en el interior de la vivienda hay una acumulación de gatos y posiblemente una falta de higiene que requiere atención urgente por parte de los servicios municipales. Esta situación podría constituir un riesgo tanto para los vecinos como para los propios animales (...)”*

Ofrecimos ponerlo en conocimiento de la UNIDAD DE MEDIACIÓN DE LA POLICÍA LOCAL para que intentara realizar una mediación entre vecinos para lo cual le indicamos que presentara escrito de denuncia (conforme a lo determinado en el artículo 16 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre) y así, para poder iniciar el correspondiente procedimiento.

Respecto de la APARICIÓN DE RATAS EN ALGÚN PUNTO de los barrios, siempre se comunica sobre la marcha y se vuelve a contactar de inmediato, también en el día, con los interesados, una vez la actuación municipal está en marcha.

*“(...) la calle (nombre) se ha convertido en punto de encuentro de botellón lo que genera ruidos constantes, suciedad y ratas. El muro que está en medio de la calle es el punto de encuentro y nos encontramos situaciones desagradables (...)”*

231

En estos casos en que se actúa con toda la diligencia, los usuarios quedan satisfechos y en ocasiones, sorprendidos por una respuesta municipal tan ágil.

Aparte de las quejas más frecuentes apuntadas, a veces llegan reclamaciones singulares por otras plagas. En 2025 se detectó *“presencia masiva de MOSQUITO TIGRE en casería de Montijo”*, lo que se trasladó a través de la app Gecor – Granada Mejora, entre otras.

## 11.2. Quejas relacionadas con el área de Consumo

Por su parte, las quejas más comunes que la oficina del defensor remite a la oficina municipal de información al consumidor (OMIC) se concentran en sectores de servicios básicos y compras tanto físicas como online. Destacan las aseguradoras, las empresas de energía, el comercio electrónico y los servicios turísticos e inmobiliarios.

En cuanto a los motivos que más reclamaciones suelen suscitar, del lado de los precios se registran presuntos engaños o facturas incorrectas; incumplimiento de garantías y dificultades en cancelaciones.

Y por supuesto, FALTA DE RESPUESTA O DE CONTACTO CON LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS; LA NO ADMISIÓN DE DEVOLUCIONES; SERVICIOS Y PRODUCTOS SIN LA CALIDAD INICIALMENTE PROPUESTA, PETICIONES DE SERVICIOS DENEGADOS A PESAR DE HABER SIDO CONTRATADOS, PÓLIZAS QUE NO ATIENDEN DEBIDAMENTE O INSTALACIONES DEFECTUOSAS, ETCÉTERA.

Sistemáticamente el defensor traslada las consultas a la OMIC para que las estudien y orienten a los reclamantes. Desde la OMIC abren una reclamación formal (previamente se ponen en contacto con los usuarios para ampliar información y solicitar documentación). A veces también se les deriva a un colegio profesional e incluso a los servicios de quejas y reclamaciones de las empresas, aunque no suelen resultar efectivos.

Se apuntan algunos de los casos registrados el pasado año:

232

- “(...) *me puse en contacto con una INMOBILIARIA PARA VER UN PISO QUE ESTABA A LA VENTA en (NOMBRE), EL AGENTE INMOBILIARIO ME PIDIÓ QUE LE TRANSFIRIERA UN IMPORTE DE 100,00 EUROS COMO UNA SEÑAL, ya que tenía una lista de interesados y quería confirmar las visitas según el orden de los internados pagadores y el importe se iba a descontar de la comisión, los honorarios de la inmobiliaria. Fui a ver el piso que necesitaba reforma integral, aunque me había dicho que era muy cuidado, aun así yo estaba conforme. Yo pensaba primero que la gestión de la compraventa iba a empezar al día siguiente pero el agente inmobiliario me dijo que los propietarios, los herederos, iban a gestionar un proceso de modificación de propietarios en la escritura (aunque le había dicho yo que lo más importante para mí era que el piso no fuera una herencia). Así que, pasaron tres semanas. El agente inmobiliario me dijo más tarde que los propietarios no iban a pagar su parte de la notaría, que eran unos 600,00 euros. Yo en aquel entonces tenía que y no sabía cuándo volvería a España. Le dije al agente inmobiliario que yo me retiraba ya que no podía seguir con la compraventa por esas discrepancias y ya tenía una lista de interesados y podrías elegir a otro comprador, y quería QUE ME DEVOLVIERAS EL IMPORTE DE 100,00 EUROS PERO ÉL NO ME CONTESTÓ*”

- “(...) *DOY PARTE AL SEGURO (nombre, número de póliza y siniestro) POR UNA HUMEDAD en pasillo. Antes de que llegue su operario para valorar, ponen un correo diciendo que no está cubierto. que el problema está en llave de paso del baño. Llamo a un fontanero particular concluye que el problema no es de las llaves de paso. Comunico todo ello al seguro junto con informe y factura del fontanero, además de fotos de todo. Solicito al seguro que venga alguno de sus operarios para valorar el incidente, y me piden que les diga yo el lugar concreto del problema, y qué lo ha motivado. Creo que deben ser ellos quienes localicen en problema. El parte de siniestro se dió el 13 de abril. ESTAMOS A MEDIADOS DE AGOSTO Y HASTA AHORA SIN SOLUCIONAR. No sé como actuar. por ello le solicito información de los pasos a seguir (...)*”



- “(...) en ciertas FARMACIAS REDONDEAN PARA SU BENEFICIO, cuando compras medicación. no tiene sentido que pagas con tarjeta y te redondeen a su favor cobrándote unos céntimos. entendería que si pagas al contado, por no darte o no tener céntimos, te redondeen (que también lo hacen) si a todos los clientes le hacen igual, eso para mí es robar, y encima ni siquiera te dan una bolsa (te la cobran) ¿a cuántos clientes le estafan sin que se den cuentan? esta vez he pedido la factura para tener pruebas”

- “(...) compré un altavoz en (empresa de venta on line y precio) no me ponía en aplicación ni se envió ni cuando llegaba por lo que compré otro en una tienda y a los pocos días recibí el de (plataforma de venta on line). Lo devolví sin abrir ni quitar precintos y ahora me rechaza tanto reembolso como de enviarme artículo. SEGÚN ELLOS ES PORQUE RECIBIERON UN PRODUCTO DIFERENTE AL QUE ME ENVIARON PERO SE NIEGAN A DEVOLUCIÓN Y/O REEMBOLSO (...)”

-Usuaria refiere que la comunidad de propietarios (dirección) dispone de un ascensor de vehículos que tras varias reparaciones sigue averiado impidiendo la entrada y salida del garaje SIN QUE LA EMPRESA REPARADORA, (NOMBRE) PROPORCIONE UNA SOLUCIÓN SATISFACTORIA A LA AVERÍA hasta el día de hoy. “El ascensor lleva averiado desde el día 2 de mayo pese a los requerimientos de reparación por parte de los vecinos, siendo habitual el retraso en la solución de incidencias por parte de esta empresa (...)”

-“(...) El día 7 abril compré una caldera con instalación incluida por (importe) pagada íntegramente al instante en (tienda). Unos días después me la instalaron y el día 28 acudió EL TÉCNICO DE (EMPRESA DE LA CALDERA) PARA LA PUESTA EN MARCHA QUE NO NOS AUTORIZÓ PORQUE LA INSTALACIÓN NO ERA LA CORRECTA. El mismo día 28 acudí a la tienda a dar parte de ese hecho y la persona que me atendió (la misma que me la vendió, dice que envió un email a la empresa de instalaciones y que me llamarían. Hoy día 2 de mayo sigo sin tener noticias de nadie De tal manera, que tengo una caldera de casi 1.700 euros desde hace 1 mes, que no puedo utilizar y nadie hace nada por solucionarlo (...)”

“(...) empresa de distribución eléctrica (nombre) ha realizado una mala praxis y se ha aprovechado de la fragilidad de una persona mayor, enferma y con el grado de discapacidad II concedido por la Junta de Andalucía”. Según relato de la reclamante, le pusieron en contacto por teléfono pero le resultó imposible “entender algunos conceptos abstractos”, es decir, SE LLEVÓ A CABO EL CAMBIO DE COMPAÑÍA PERO NO LE ENVIABAN EL CONTRATO.

-Hubo asimismo reclamaciones por ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS CON MALAS CONDICIONES DE HIGIENE y atención (“(...) Presenté una queja al hotel (nombre y dirección) por no estar en condiciones y no he recibido respuesta (...); reclamaciones por presuntas suplantaciones de identidad en redes sociales (para denunciar ante policía nacional); reclamaciones por POSIBLES FRAUDES INMOBILIARIOS y

por posibles estafas en materia de CONSUMOS ELEVADOS DE ENERGÍA EN PISOS VACÍOS; así como consultas sobre reclamaciones a una mutua médica entre otras cuestiones.

### 11.3. Propuestas de acción

La OMIC atiende con agilidad a todos los reclamantes que la oficina le deriva, pero tal vez sería deseable avanzar en la digitalización de procesos. Tal vez a través de formularios web intuitivos que permitan a la ciudadanía la posibilidad de realizar reclamaciones online, reduciendo la necesidad de presencialidad, permitiendo que se aporten facturas, documentos, llamadas, contratos, etc. Para aportar documentación previa a una primera toma de contacto.

Un asunto que redundaría también en la calidad del servicio podría ser impulsar una atención especializada en materia de suministros o de algún modo, REFORZAR EL ASESORAMIENTO EN FACTURAS DE LUZ, GAS, AGUA Y TELECOMUNICACIONES, por la dificultad que estas pueden entrañar para algunos consumidores.

Por último se propone la búsqueda de fórmulas de mediación rápida y POTENCIAR EL ARBITRAJE DE CONSUMO.





## 12. PROBLEMÁTICAS DE OTRAS ÁREAS MUNICIPALES

En este capítulo se integran reclamaciones y peticiones dirigidas a distintas áreas municipales y, ya se trate de pedir se amplíen las plazas para el estudio en una biblioteca municipal, rogar la devolución de unos ingresos indebidos; protestar por la tardanza en un empadronamiento o denunciar problemas con la tarjeta turística Granada Card, se trata de asuntos de interés ciudadano que el Ayuntamiento también debe responder en tiempo y forma.

Aunque no sean áreas que absorban un gran número de escritos o llamadas al defensor, si que de algún modo sirven como termómetro del sentir vecinal de un segmento de población –estudiantado, contribuyentes, visitantes...- y en este sentido, pueden resultar muy útiles siempre que se unifiquen problemáticas y en consecuencia se adopten medidas correctivas ad hoc, medidas que corrijan errores, que incorporen sugerencias, que mejoren la calidad de estos servicios públicos.

Seguidamente se agrupan ejemplos de reclamaciones más comunes de algunas de las áreas no mencionadas en los capítulos anteriores.

235

### 12.1. Economía, Hacienda y Contratación

Las peticiones más comunes en esta materia tienen que ver con cobros indebidos y embargos por impagos, aunque también hay consultas sobre otros asuntos, como se verá en los testimonios que se aportan:

-Pide SABER SI EN LOS PLIEGOS DE CONTRATACIÓN SE VALORA A LAS EMPRESAS QUE AYUDAN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD: *“(...) me dirijo a esta oficina para solicitar información específica sobre los pliegos de condiciones de las empresas concesionarias del ayuntamiento de granada, en particular sobre las cláusulas de contratación de personas desfavorecidas (...)”*

-Consulta SI TIENE DOMICILIADA LA CONTRIBUCIÓN URBANA: *“(...) se ha pasado el plazo para el periodo voluntario del pago del ibi y habiendo solicitado la domiciliación del mismo, no veo que se me haya cargado en cuenta (...)”*

Hay abundantes peticiones de información sobre RECLAMACIÓN DE EMBARGOS:

-*“(...) pagué una multa de un coche que no me pertenecía, mientras que la multa que me correspondía no se pagó. Me han embargado el dinero pero me han dicho que tengo que reclamar a ayuntamiento de granada para que me lo devuelvan. no sé a dónde me tengo que dirigir. si pudiera pasarme la web en la que tengo que reclamar se lo agradeceré (...)”*

Lógicamente se le indicó como solicitar devolución de ingresos indebidos

-Queja por embargo de IBI que se habló con la agencia municipal tributaria, quien informó que, si procediera devolver le requerirían designación de cuenta bancaria y así se comunicó al interesado.

Pero las quejas más habituales son sobre PRESUNTOS COBROS INDEBIDOS:

-Usuario que VENDIÓ SU COCHE y considera que el cobro del IVTM ha sido indebido: *“el coche (marca y número de placa) fue de mi propiedad, lo vendí en marzo del año 2024, y el ayuntamiento de granada, me envió el cobro de permiso de circulación. Pues no lo pagué porque el coche no me pertenece (...)”* El vehículo se transfirió en junio de 2024, por lo que el impuesto estaba bien girado

-Queja por cobro del impuesto de circulación correspondiente a VEHÍCULO QUE ESTUVO EMBARGADO POR LA SEGURIDAD SOCIAL debido a un impago, el cual fue abonado. *“(...) Sin embargo, transcurridos unos meses, me he percatado de que NO SE REMITIO LA BAJA DEL VEHÍCULO A LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO (DGT) POR PARTE DE LA SEGURIDAD SOCIAL, lo que ha ocasionado que el ayuntamiento de granada haya seguido aplicando el cobro del impuesto de circulación durante el periodo que duró el embargo. Dado que el vehículo no estaba en mi disposición ni podía circular legalmente durante dicho periodo solicito la devolución de las cantidades cobradas indebidamente, así como la regularización de la situación para evitar futuros cargos erróneos (...)”* Se le instó a solicitar devolución de ingresos indebidos

236

Y también, cargos que, según el reclamante pudieron haber sido un error: *“(...) que el pasado día 4 de febrero me pasaron el cargo de (importe) en mi cuenta. En el recibo venía únicamente la indicación de que era un cobro de la agencia municipal tributaria. Me puse en contacto con el ayuntamiento de Madrid (localidad donde resido) para que me dijeran de qué tributo se trataba y mi sorpresa ha sido que he recibido UN EMAIL DEL CITADO AYUNTAMIENTO INDICÁNDOME QUE ESE TRIBUTO NO ESTÁ COBRADO POR ELLOS. Me indican que ha sido desde el ayuntamiento de granada. Pienso que debe tratarse de un error ya que yo no resido en granada ni he contratado ningún servicio municipal (...)”* El recibo correspondía a una sanción de tráfico y se indicó a la usuaria cómo proceder.

Por último en este sub-apartado se extracta parcialmente un expediente de compensación de deudas que se resolvió en una reunión del interesado con el área (aunque hubo retraso en la tramitación): *“(...) Solicitud de eliminación del expediente (número) de inicio de procedimiento d compensación de deudas y créditos, abono de las facturas pendientes de pago y devolución de las cantidades ingresadas de mas (...)”*



## 12.2. Reclamaciones relacionadas con Padrón

En este apartado se reciben sobre todo peticiones de agilización de expedientes por la importancia que tiene contar con el documento de empadronamiento, un documento obligatorio para acreditar la residencia y necesario para gestiones-clave como renovar el DNI y pasaporte, obtener la tarjeta sanitaria, realizar la inscripción escolar de los hijos, solicitar permisos de residencia, trabajo y nacionalidad, pedir ayudas sociales, renovar el carné de conducir, matricular vehículos, acceder a servicios municipales, etc.

A veces la ciudadanía inicia tarde el procedimiento, presenta documentación incompleta o desconoce la obligación de los ayuntamientos de verificar y validar documentos que acrediten la identidad de la persona y comprobar la residencia en la ciudad o municipio. Es un procedimiento administrativo que conlleva unos tiempos, y también un procedimiento administrativo muy demandado por muchos ciudadanos,

-“(…) hace un mes registré mi solicitud con toda la documentación requerida para el alta en el padrón municipal. hasta la fecha no he recibido respuesta ni resolución alguna, por lo que sigo sin estar empadronado. necesito el empadronamiento para poder solicitar el cambio de domicilio fiscal de mi vehículo, que actualmente no puede acceder a la zona de bajas emisiones (zbe). esto me está generando graves dificultades de movilidad por motivos laborales. he intentado contactar telefónicamente sin éxito y por motivos de horario laboral, no me es posible acudir presencialmente al ayuntamiento .adjunto el justificante de registro de la solicitud. Ruego que se revise y agilice mi trámite en su defecto, se me informe del estado de la tramitación(…)” Se le explicó que aún estaba en plazo para resolver.

-“(…) hace año y medio que trabajo y resido en granada, he intentado dos veces darme de alta en el padrón, pero EL PROCESO SE QUEDA FRENADO PORQUE DEBE FIRMAR UNA DE LAS PERSONAS QUE APARECEN EN EL DOMICILIO EMPADRONADAS. Es una vivienda de alquiler, por lo que es muy difícil contactar con las personas que antes vivieron aquí, es un requisito un poco surrealista por imposible... dispongo que documento de arrendamiento, eso debería ser suficiente, o idear algo para que las personas que ya no residentes en los domicilios deban empadronarse en sus domicilios actuales(…)”. Esta reclamante debía solicitar la baja por inscripción indebida de las personas que constaban empadronadas.

-“(…) vivía en granada y ahora vivo en (municipio gaditano). Para renovar mis papeles me falta histórico de empadronamiento. Yo en granada estuve registrada pero ahora tengo otro número porque he cambiado mi pasaporte. Por favor podrían ayudarme para poder tener aquí en mi email porque es un obligación para renovar mis papeles (…).” Consultado con Padrón, constaba empadronada con el pasaporte, por lo que se le pidió que remitiera el nie para que lo pudieran cambiar.

-“(…) Necesito SABER SI AÚN ESTOY EN ALTA EN EL PADRÓN me pueden ayudar? (…)”

-“(…) quiero presentar una queja contra la oficina del padrón de granada me quiero empadronar en una vivienda que es propiedad. la oficina del padrón ya dispone de un nota del registro, los documentos de identidad de nosotros, la hoja de empadronamiento debidamente cumplimentada y firma, es decir, con la autorización de la titular del piso para que yo me empadrone allí. Aún así INSISTEN EN QUE PRESENTE UNA FACTURA DE SUMINISTRO A MI NOMBRE. Según las bases legales la oficina de empadronamiento tiene la potestad de aceptar otros documentos, pero no han explicado por qué en este caso es necesario. Han rechazado una carta del banco que viene a mi nombre a la dirección en la que me quiero empadronar así como una carta del registro civil a esta dirección.. mi expediente lleva abierto desde casi un mes ya y me urge el empadronamiento (…)” También a este usuario se le detalló cómo debía proceder:

“(…) para conocer el estado de tramitación de su expediente de padrón debe presentar una solicitud formal a través de registro general en cualquiera de las formas que establece el art. 16.4 de la ley 39/2015, de 1 de octubre<sup>38</sup>.

Y se le ofreció la correspondiente información sobre el tratamiento de sus datos personales:

238

“(…) debe solicitarlo de igual modo a través de registro general, indicando que tiene derecho a obtener confirmación sobre los tratamientos que de sus datos se llevan a cabo por el Ayuntamiento de Granada. Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan, mediante solicitud escrita y firmada, adjuntando en todo caso copia de su documento nacional de identidad, en la dirección postal o electrónica indicadas en los apartados 1 y 2, así como en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16.4 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. los citados derechos pueden ejercerse también en línea a través de la sede electrónica (..)”

Tardanzas y esperas que generan pérdidas a los usuarios:

38.

- a) en el registro electrónico de la administración u organismo al que se dirijan así como en los restantes registros electrónicos de cualquiera de los sujetos a los que se refiere el artículo 2.1.
- b) en las oficinas de correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- c) en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero
- d) en las oficinas de asistencia en materia de registros.
- e) en cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes



*“(...) desde el 3 de febrero he solicitado el empadronamiento. Por compra de vivienda lo necesito, para justificar que es mi vivienda habitual. He comprado un vehículo de segunda mano, y la dgt me pide el empadronamiento para cambiar el permiso de circulación. Quiero solicitar acceso a zona donde HE ALQUILADO UNA PLAZA DE GARAJE, PERO NO PUEDO SOLICITAR EL ACCESO HASTA QUE EL VEHÍCULO NO ESTÉ A MI NOMBRE CON MI DIRECCIÓN (ESTOY PAGANDO COCHERA SIN PODER USARLA). Me dicen que la solicitud está incompleta pero la presenté en las oficinas del ayuntamiento del y rellené los datos allí, y me lo revisaron (...)”* En este expediente quedaba pendiente un trámite: que el inspector pasara por el domicilio a comprobar

### 12.3. Reclamaciones patrimoniales

*-“(...) Hoy (fecha, lugar, hora) debido al mal estado de una de las baldosas de la calzada, he tropezado y como consecuencia me he caído. ME HE GOLPEADO EL LABIO CONTRA EL SUELO, la muñeca también se ha visto afectada por la caída. Tengo que hacer constar que estoy en un proceso oncológico, por lo cual me he tenido que desplazar en taxi al Hospital para hacerme una revisión. Durante el proceso justamente posterior a la caída, he sido ASISTIDA POR UNA PATRULLA DE POLICÍA QUE HA REALIZADO UN INFORME DEL MAL ESTADO DE LA CALZADA.*

-Pedía que el ayuntamiento “arregle ese tramo de la calzada para que a nadie más le ocurra”, y también “saber qué obligaciones tiene el ayuntamiento conmigo ante este accidente (...)” A este respecto, a más de informar sobre la solicitud formal de reclamación patrimonial, le indicamos que remitiera fotografías del lugar exacto donde se había producido la caída para poder comunicar a Mantenimiento dónde llevar a cabo la reparación y que también podía comunicarlo ella utilizando la App Granada Mejora

*-“(...) hace 2 años en calle (nombre y número) la caída de un árbol en acera quedó sin reparar y tropecé con la consiguiente rotura de labio y diente (...)”* Y, en este caso, la oficina le solicitó el nº del expediente de reclamaciones patrimoniales para poder hacer la consulta; nos aseguró que iba a aportarlo y que en su día entregó los originales de sus partes médicos y toda la documentación al ayuntamiento y fue admitida a trámite. Seguidamente nos informamos de que el informe del área de Mantenimiento estaba hecho y que lo iban a remitir al área de Reclamaciones Patrimoniales para su resolución.

Como se ha señalado, en las consultas sobre reclamaciones patrimoniales siempre remitimos modelo de solicitud e indicamos que debe aportar la documentación de que disponga (fotografías, informes médicos de urgencias...). Cuando se trata de tardanzas y demoras en resolver, contactamos con el área de Reclamaciones Patrimoniales para conocer en qué fase del procedimiento administrativo se encuentra. Como es lógico, el Ayuntamiento debe respetar

el orden de incoación de expedientes y no siempre puede atender de inmediato a estas peticiones ciudadanas.

#### 12.4. Quejas dirigidas a las áreas de Cultura y Turismo

-“(…) LENTO FUNCIONAMIENTO Y FALTA DE MANTENIMIENTO DE LOS ORDENADORES DE LA BIBLIOTECA MUNICIPAL FRANCISCO AYALA (…).”

-“(…) para nuestros estudios necesitamos conexión wifi y para acceder, tenemos q hacerlo desde nuestros móviles o compartiendo datos. ¿Si es un tema de contratación pública, no se ha podido tramitar como de urgencia? No es lógico q un ayuntamiento tan importante como el de Granada siga descuidando servicios tan básicos como una CONEXIÓN WIFI EN LAS BIBLIOTECAS, incluso con la ampliación de las salas de estudio. Muchos estudiantes TENEMOS QUE DESPLAZARNOS A PUEBLOS DEL CINTURÓN QUE TIENEN MEJORES Y MÁS AMPLIOS HORARIOS DE APERTURA. ¿Qué soluciones puede, y quiere, ofrecernos nuestro ayuntamiento?”

-“(…) llevamos muchos AÑOS CON LA BIBLIOTECA DEL SALÓN CERRADA. Por la zona no hay otra opción porque la biblioteca del Parque de las Ciencias está también cerrada. Nuestros hijos necesitan relacionarse con la cultura y estos lugares son imprescindibles para ello (...)”

240

Usuaría pide más puestos de estudio, ampliación del horario de apertura en verano; y bibliotecas operativas en el centro (por el cierre de la del Salón por obras). La respuesta de Cultura pudo no satisfacer las peticiones de la reclamante pero estuvo bien argumentada:

Sobre las zonas dedicadas al estudio: “Reconocemos la importancia de garantizar el acceso a espacios de estudio, especialmente en periodos de alta demanda como el verano, cuando estudiantes, opositores y otros usuarios requieren estos servicios. Actualmente, la Biblioteca Municipal Francisco Ayala (Zaidín) es la que concentra una mayor afluencia de personas en busca de puestos de estudio. Sin embargo, LOS ESPACIOS DISPONIBLES NO PUEDEN DESTINARSE EXCLUSIVAMENTE A ESTE FIN, YA QUE ESTÁN SUJETOS A UNA PROGRAMACIÓN CULTURAL ESTABLECIDA (clubes de lectura, talleres infantiles, actividades comunitarias, etc.)”

En cuanto a la solicitud de ampliación de horarios en verano: “(...) UNA VEZ FINALIZADO EL CURSO ESCOLAR, EL PERSONAL BIBLIOTECARIO AJUSTA SU JORNADA AL HORARIO DE MAÑANA, conforme al convenio laboral vigente y a los derechos reconocidos del personal municipal. Esto limita, en la actualidad, la posibilidad de extender horarios sin una reestructuración previa de recursos humanos y presupuestarios?”



Respecto a la falta de bibliotecas operativas en el centro de la ciudad: “(...) lamentamos las molestias ocasionadas por el cierre temporal debido a obras de rehabilitación. No obstante, estas intervenciones son necesarias para mejorar las instalaciones y ofrecer un servicio de mayor calidad en el futuro”.

Para finalizar el área reitera su “compromiso con el acceso a la cultura y el estudio y lamentamos no poder ofrecer una solución inmediata”. No obstante, asegura que “TRABAJAREMOS PARA QUE SU PROPUESTA SEA CONSIDERADA EN FUTURAS DECISIONES, dentro de las posibilidades organizativas y económicas disponibles (...)”

EN MATERIA DE TURISMO, LLEGAN SOBRE TODO QUEJAS RELACIONADAS CON LA TARJETA ‘GRANADA CARD’. En el caso que sigue tuvo que ver con la devolución del importe del citado bono turístico por no haberlo usado:

-“(...) El día 25/03/2025 adquirí el producto/servicio Granada Card junto con el seguro de cancelación pero no pudimos utilizarla debido al fallecimiento de un familiar. Solicitamos el reembolso de y la empresa aseguradora pide entre ellos un documento de ‘no show’ por parte de Turismo de Granada. A pesar de los correos y llamadas telefónicas no ha habido manera de recibir dicho documento. SOLICITO EL JUSTIFICANTE DE ‘NO SHOW’ PARA PODER SEGUIR CON LA RECLAMACIÓN TAL COMO SOLICITA LA EMPRESA ASEGURADORA o la devolución directa del importe pagado por el producto cubierto por el seguro comprado (...)”

241

Desde la oficina del defensor informamos al reclamante de que habíamos realizado consulta con el licitador quien a su vez nos indicó que se habían puesto en contacto el 21 de mayo de 2025 informando sobre cómo contactar con el seguro -aportando un certificado del “no uso” de la tarjeta- (para que, con esa documentación pudiera solicitar la citada gestión a la aseguradora).

### 12.5. De las instalaciones y actividades deportivas

En el área de Deportes, las reclamaciones ciudadanas se centran principalmente en el mantenimiento de las instalaciones municipales, los horarios de apertura y cierre, la calidad de los servicios prestados y la gestión de las reservas.

En general la ciudadanía quiere recintos seguros, funcionales y accesibles, vestuarios en buen estado, iluminación adecuada, limpieza, etcétera.

Veamos algunos ejemplos de las peticiones llegadas el pasado 2025:

-“LA PISTA DEPORTIVA DE LA CALLE MARÍA MOLINER-HIPERCOR (ANTIGUO BOTELLÓDROMO) LLEVA SEMANAS CERRADA. Yo practico deporte allí y me parece lamentable que nadie abra el recinto. Como ciudadano y deportista me parece terrible que, además, no



*notifiquen el motivo del cierre. Son semanas ya. Espero que Urbanismo, Deportes, Juventud, etc hagan algo con brevedad (...)*”.

*-“(...) El pasado día me dirigí a las oficinas del Patronato Municipal de Deportes para pagar una tarifa y renovar un bono de piscina que tenía caducado desde hacía apenas una semana. Antes de ir a las oficinas, llamé numerosas veces por teléfono y no obtuve respuesta. Una vez en las oficinas, en la puerta de entrada había un cartel que indicaba que ‘la atención al público general se realizará (periodo) en el Centro de Medicina Deportiva’. Siguiendo las indicaciones me dirigí a ese Centro. Me atendió un señor que me dijo que las indicaciones estaban mal, que ellos solo podían resolver cuestiones relacionadas con el Centro de Medicina Deportiva. La resolución de mi problema era cuestión de 5 minutos, porque ya la he realizado otras veces de forma presencial en la oficinas del Patronato. LA CONSECUENCIA FUE QUE TUVE QUE COMPRAR UN NUEVO BONO Y NO PUDE HACER USO DE LAS ENTRADAS DEL BONO ANTERIOR, GASTÁNDOME UN DINERO EXTRA. Esa mañana debía ir a nadar por asuntos de salud. Desde el máximo respeto, quería mostrar mi indignación como granadino (...)”*

La respuesta del área no se hizo esperar: “(...) en primer lugar pedirle disculpas si no pudo resolver el día 23 de diciembre, la gestión del bono caducado e informarle que el bono caducado que disponía de dos baños sin usar, ya lo tiene disponible para su uso.”

## 242

### 12.6. Protocolo y fiestas mayores de la ciudad

En este apartado el pasado año se registraron reclamaciones sobre la abundancia de palcos y tribunas de Semana Santa.

Se citan algunos testimonios:

*-“(...) esta semana santa, CON TANTA SILLA IMPIDE QUE SEAN VISTAS LAS PROCESIONES, más bien parece que estén premiando el negocio (...) Familias con niños pequeños que no pueden llegar a primera fila , creo que están impidiendo que se perciba en esencia lo que significa la semana santa (...)”*

*-“(...) este año con la colocación masiva de palcos y sillas, así como con la instalación de puertas para dirigir a las personas y en las que se produce una gran masificación, y por tanto colas interminables para pasar de un lado de la calle a otro, HA SIDO IMPOSIBLE VER NUESTRAS ESPERADAS PROCESIONES ya que, con el simple objeto de generar más ingresos, han limitado el acceso a estas a una gran mayoría de personas, las cuales estamos siendo discriminadas y poco a poco , están destruyendo una gran tradición (...)”*

*-“(...) ME PARECE MUY MAL QUE PONGAN TANTAS GRADAS para que la gente pague por ver algo cultural y utilizáis no una pequeña parte de las calles si no muchas zonas, lo que dificulta que las personas vean (...)”*



- “(...) el alquiler de asientos en la ciudad para ver las procesiones durante la Semana Santa, ha ido aumentando, pero lo de este año es totalmente abusivo y excesivo. La privatización del espacio público por parte del Ayuntamiento de Granada sin consulta previa y sin una explicación detallada de qué se va a hacer con el dinero recaudado es inadmisibile. Tanto los que viven fuera del centro como los que a duras penas intentamos vivir en el centro de la ciudad, tenemos derecho a decidir si queremos VER LAS PROCESIONES SIN TENER QUE PAGAR POR ELLAS. (...) En el caso de la Carrera de la Virgen hasta que estas no han empezado y se ha instalado el sistema de paso de entrada y salida, no se podía pasar y nos obligaban a dar toda la vuelta para cruzar sin importar si tenemos o no problemas de movilidad (...) Afortunadamente, el centro está lleno de calles estrechas por dónde no es factible poner tribunas, pero imagino que el año que viene ya pensarán algo para privatizar esos espacios. A lo mejor alquilando los balcones de los pisos que son aparta-hoteles (...)”

### 13. CASOS EXCEPCIONALES Y SINGULARES Y PRESUNTOS CASOS DE DISCRIMINACIÓN

#### 13.1. Casos excepcionales y/o singulares

243

Hablaremos en el próximo capítulo de casos que debieran haberse dirigido a otros destinatarios, ya se tratara de administraciones, entidades, empresas, organismos o instituciones.

Pues bien, junto a ellos se reciben asimismo cuestiones que, POR SU EXCEPCIONALIDAD O SINGULARIDAD, RESULTAN DIFÍCILES DE ADMITIR Y EN ALGUNOS CASOS, DE TRAMITAR O TRASLADAR.

Se apuntan algunos ejemplos:

-Ciudadana molesta por UNA EXPOSICIÓN TAURINA EN EL BULEVAR, “(...) son imágenes muy desagradables que atacan la sensibilidad de muchos de los ciudadanos a los que la tauromaquia les parece una salvajada y ver esta exposición todos los días en una calle de nuestra ciudad molesta bastante. Estaría bien que respetasen todas las sensibilidades (...)”

-Vecina que considera poco adornadas las fiestas del CORPUS EN EL CENTRO DE LA CIUDAD “(...) Para cualquier persona pasa totalmente inadvertido que la ciudad está viviendo sus fiestas mayores. La ciudad se debe engalanar como tal, falta de iluminación, falta de la renovación durante años de la portada del ferial, destinando gran parte del presupuesto a una segunda portada de poca categoría que no aporta nada. A lo que hay que añadir la falta de altares en Jueves de Corpus, guirnaldas, arcos (...)”

-Usuario que consulta CÓMO REVOCAR A UN ABOGADO que se le ha asignado de oficio y si, en su lugar, podría auto representarse. Se le instó a presentar escrito al Colegio de Abogados indicando que quería renunciar o revocar así como escrito al juzgado informando de dicha revocación y ejerciendo su derecho a representarse personándose en la causa con todos los datos del expediente y datos para contacto

-Hay quien profiere ACUSACIONES que debiera denunciar en sede policial: *“utiliza las instalaciones que le pide al ayuntamiento (nombre de la instalación) para uso personal y me dice que no hay plazas siendo mentira (...)”*

-Y quien igualmente denuncia presunta prevaricación en un tribunal de La Caleta.

-La ciudadanía no sabe a quien dirigir sus propuestas, por ello a veces llegan escritos como el que sigue, SOLICITANDO EMPLEO: *“(...) ser tomada en cuenta para futuras oportunidades laborales que puedan surgir en su ayuntamiento (...) Cuento con más de 5 años de experiencia sólida en administración, atención al cliente y área comercial, habiendo llevado a cabo de forma integral la gestión administrativa, control de cobros, trato directo con clientes, manejo de páginas web, así como el uso de programas informáticos, CRM, ERP y otras herramientas de gestión (...) Mi trayectoria me ha permitido desarrollar una sólida capacidad organizativa y de resolución, así como un alto nivel de compromiso. Me considero una persona responsable, proactiva, disciplinada y motivada, cualidades que me permiten adaptarme con rapidez y aportar valor en distintos ámbitos. Adjunto mi currículum para su consideración (...)”*

Por supuesto a estas personas se las pone en contacto con la concejalía para su acceso a programas activos así como a bolsas de empleo y a otras administraciones competentes en materia de empleo y formación.

-Hay un importante número de escritos que piden colaboración al defensor para TRÁMITES DE BÚSQUEDA DE FAMILIARES. Se reproduce la petición de ayuda para encontrar a su padre biológico *“(...) Mi madre me ha dicho por fin el nombre y apellidos de mi padre biológico, no consigo contactar con él. Y me gustaría conocerlo, hablar con el ... Lo he buscado por redes sociales pero está inactivo desde el 2022 (...)”*

En este caso le pusimos en contacto con el Servicio Post-adopción de Andalucía, que ofrece un programa de búsqueda de orígenes. Gestionado por la Asociación ACCAM, ofrece apoyo a familias adoptivas y personas adoptadas, incluyendo ayuda para encontrar a familiares biológicos <https://serviciopostadopcionandalucia.es/>

Además, le remitimos el ‘Protocolo de intervención en la búsqueda de orígenes de personas adoptadas’ de la Dirección General de Infancia.



En otras ocasiones pueden resultar peticiones ocurrentes como la de un señor mayor que requirió ASESORAMIENTO PARA ENCONTRAR PAREJA o la pareja de un recluso a la que no le permitían entrar en la cárcel “*para un vis a vis*” porque los perros (de detección, usados para encontrar sustancias) le marcaban “*sin razón*” (a su entender) impidiéndole por tanto la entrada a la prisión.

A esta persona se le instó a dirigirse al director de la prisión para pedir explicaciones y, en caso de negárselas, poner queja ante el ministerio de Interior y ante el defensor del Pueblo Español.

También acudió al defensor un señor que llevaba UNA PULSERA DE ALEJAMIENTO a pesar de estar “*casi absuelto*” de una lesión a su mujer que (a decir del reclamante) “*se la había auto infligido ella misma*”. Aseguraba que, esta pulsera y errores judiciales estaban causando graves daños a su padre y pedía defensa de sus derechos. Sin poner en entredicho al usuario, le instamos a entenderse en el ámbito de la Justicia o acudir al defensor del pueblo español.

En definitiva, la gente acude a la oficina para pedir ayuda o hacer consultas que no siempre pueden atenderse. Pero lo cierto es que, INCLUSO EN LOS CASOS MÁS AJENOS O EXTRAVAGANTES, SE INTENTA EN LO POSIBLE COMPRENDER LA PETICIÓN, FACILITAR ALGUNA ALTERNATIVA, OFRECER UNA SALIDA, DERIVAR A OTRA INSTITUCIÓN o proponer una fórmula para reconducir las cosas. Aunque no siempre se logra.

245

### 13.2 Presuntos casos de discriminación

Se reproducen seguidamente algunos testimonios recibidos el pasado ejercicio.

-PRESUNTA DISCRIMINACIÓN AL NEGAR EL DERECHO DE ACCESO A UN RECINTO EN LAS CRUCES DE MAYO.

Se reproduce casi íntegro el escrito, que fue presentado por la madre del menor presuntamente discriminado, de su puño y letra:

*“(...) pongo en su conocimiento el arbitrario uso de la reserva del derecho de admisión en recintos privados que albergan eventos populares como son las cruces de mayo (...) en concreto bago referencia al control de acceso (nombre y ubicación) en la tarde del día dos. Mi hijo menor intentó visitar la citada cruz junto a varios amigos que accedieron sin problema. Él fue parado en la puerta sin justificación ni solicitud de identificación ni motivo alguno, denegándole el acceso cuando LA DIFERENCIA ENTRE LAS PERSONAS QUE PUDIERON ENTRAR Y ÉL NO ERA MÁS QUE EL TONO DE SU PIEL (...) Ante la incredulidad por dicha circunstancia volvimos al día siguiente acompañándole para comprobar que no se trataba de un malentendido ya que el menor había sentido vulnerado sus derechos y perci-*

*bido con desagrado la arbitrariedad en este control de acceso. Pero, nuevamente al intentar acceder al recinto fue parado y le fue negado (...) insistimos en solicitar los criterios que se estaban siguiendo para controlar la entrada sin que pudieran justificar motivo alguno que explicar la circunstancia (...) Ante la imposibilidad de razonar con personas que tienen enraizados prejuicios y asumen la discriminación como algo tolerable rebusamos continuar con una discusión que no llevaba ningún acuerdo confía al menos que esa persona se llega a plantear lo injusto y grave de la situación y de sus planteamiento. Mi hijo ha nacido crecido y educado al amparo de unos valores que uno presupone y confía en que los demás respetan y hacen prevalecer. Ha sufrido una vulneración de sus derechos fundamentales que, como madre, no pueda asumir como normal. Me parece muy grave que se produzca una situación de discriminación y que desde nuestra situación favorable la ignoremos y obligaremos a quien la sufre a aceptarlo y normalizarlo (...)*”

El defensor habló con la madre del menor siguiendo el protocolo establecido en estos casos y se dirigió a la entidad que, presuntamente había impedido el acceso. Casos como este no pueden tener cabida en nuestra ciudad.

-“(...) En la Piscina Municipal (nombre), queríamos entrar y no nos dejaron por la vestimenta de mi hija, un bañador musulmán y cuando pedimos explicaciones, la respuesta era que no solo se entra con bañador corto. En este momento le explico que no está prohibido y no hay normativas del Ayuntamiento de Granada con el bañador musulmán en las piscinas públicas (...)”

También en este asunto se contactó con las partes y se medió.

Como es habitual, la oficina recibe a través del buzón de delitos de odio el relato de personas que se sienten o han sentido víctimas de distintas formas de rechazo y discriminación que pueden rozar o de hecho constituir delitos de odio, algo que siempre deberá dirimir un juez. Se trata de amenazas, intimidaciones, humillaciones, etc., motivadas por prejuicios o intolerancia hacia la víctima debido a su pertenencia a un grupo social específico, como raza, religión, orientación sexual, ideología, enfermedad o discapacidad. Para que exista delito no se requiere agresión física, basta con expresiones que lesionen la dignidad. En todos los casos en los que haya presunción de delito, la oficina insta al reclamante a denunciar ante la policía y la fiscalía.

Entre los casos recibidos el pasado ejercicio, se registró un testimonio de presunto abuso por parte del vigilante de un supermercado que no permitía a personas que pedían limosna, permanecer en la puerta del establecimiento. Según lo relatado por el propio limosnero pudo haber abuso de poder y agresión del citado vigilante tras el hurto de alimentos.

También llegó a la oficina queja por amenazas e insultos presuntamente homófobos en una discoteca debido a la vestimenta considerada inadecuada.



Y se recogió en el citado buzón de delitos una denuncia por presunto maltrato a los animales participantes en la cabalgata de reyes por “*inacceptable estrés*” al que se vieron sometidos, entre otros asuntos.

## 14. QUEJAS DIRIGIDAS A OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ENTIDADES Y EMPRESAS

El defensor recibe a lo largo de cada ejercicio diversas consultas que deberían haber sido planteadas ante administraciones distintas al ayuntamiento; denuncias que tendrían que haberse interpuesto en una comisaría policial; asuntos que competen a los juzgados; trámites correspondientes a distintos municipios de la provincia y gran número de preguntas para otras entidades educativas y sociales, así como a empresas, instituciones, colegios profesionales, asociaciones y agentes sociales, entre otras.

Nos llegan preguntas que se derivan a la Alhambra, al consorcio metropolitano de transportes, a las distintas delegaciones de la Junta de Andalucía, a la Seguridad Social, al registro civil, al SAS, al gobierno de España, a la Diputación. También a otros defensores, a la propia fiscalía y a otras instancias.

En ocasiones es el propio Ayuntamiento, las distintas concejalías, dependencias o unidades de trabajo, las oficinas municipales de registro, compañeros de las áreas municipales o el propio servicio de atención ciudadana 010 quienes derivan problemáticas ciudadanas hacia el defensor.

En definitiva, NI TODO LO QUE SE ADMITE, ATIENDE O RESPONDE TIENE QUE VER CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS —hay asuntos de índole familiar, vecinal y personal— NI SIEMPRE LOS ASUNTOS TRAMITADOS SON DE ÁMBITO MUNICIPAL.

De nuestro lado y aunque consultemos y traslademos los casos a las distintas instancias, aunque recibamos informes, aclaraciones, respuestas, aunque estudiemos cómo colaborar con la ciudadanía y con las administraciones y entidades para la resolución de casos... tampoco la institución de defensor de la ciudadanía funciona como una unidad administrativa en un sentido tan estricto. Por varias razones.

Por una cuestión de base y es que, siendo consciente de la importancia de los procedimientos, la oficina se orienta a las personas y por tanto, a humanizar la administración. Además, al defensor le llegan peticiones y consultas por muy diversos cauces y de diferentes modos. A veces el interlocutor es una asocia-



ción que representa a un colectivo minoritario; a veces se trata de un tamaño importante de población difícil de cuantificar si no es por estimación; otras veces el defensor abre quejas de oficio. También porque LA CALLE HABLA AL DEFENSOR EN LA CALLE y ello también constituye materia de trabajo.

Además, hay que tomar en cuenta que LAS RECOMENDACIONES, MEDIACIONES, PROPUESTAS DE AVENENCIA SON SÓLO ESO y no pueden ir más allá, no obligan ni vinculan, puesto que el defensor no participa en los órganos de decisión: las sugerencias o peticiones ciudadanas podrán ser o no estudiadas, admitidas o rechazadas por la acción de gobierno.

Por todo lo dicho, ESTE CAPÍTULO TIENE UN PESO IMPORTANTE EN ESTE INFORME DE GESTIÓN ANUAL en tanto que refleja una parte de lo que se atiende en la oficina, sea o no sea competencia del Ayuntamiento.

Se estructura en tres apartados dedicados a las consultas que competen a otras administraciones y organismos públicos; las quejas dirigidas a otras entidades —colegios profesionales, fundaciones, patronatos, etc— y las que se deben atender por empresas.

A lo largo de los capítulos anteriores se han mostrado ejemplos y testimonios en los que las peticiones o quejas no siempre iban dirigidas al Ayuntamiento, sino también a otros organismos y administraciones. Pero este apartado se dedica de forma exclusiva a ello.

#### 14.1. Otras administraciones

Seguidamente aportamos casos que debieran haberse remitido a las administraciones estatal, autonómica y provincial.

-PROBLEMAS EN BIBLIOTECA PÚBLICA DE OTRA INSTITUCIÓN: “(...) *El personal de la biblioteca mantiene frecuentemente conversaciones en voz alta tratando temas personales y ajenos a su función profesional, perturbando gravemente el ambiente de silencio y estudio que debería caracterizar este espacio público. Esta situación se ha repetido en múltiples ocasiones, mostrando una evidente falta de compromiso y profesionalidad del personal responsable. Considero que dicha actitud representa una violación directa a las normas básicas de convivencia y respeto hacia los usuarios, quienes buscamos un ambiente adecuado para nuestras actividades académicas o personales. Solicito, por lo tanto, que desde el Ayuntamiento se adopten las medidas necesarias para garantizar que esta situación no continúe afectando a los ciudadanos (...)*”

Se explicó al interesado que se trata de un centro de titularidad estatal gestionado por la consejería de Cultura y Patrimonio Histórico de la Junta de Andalucía e integrado en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y en el Sistema



Español de Bibliotecas que forma parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Andalucía. Por ello debía remitir su queja a cualquiera de los organismo antes mencionados o hacer constar su queja en la misma biblioteca o a través del siguiente enlace : <https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp>

-Queja por las elevadas tarifas de un parking no dependiente del Ayuntamiento Se indicó al reclamante dónde y cómo presentar su escrito

-Consulta por IMPOSIBILIDAD DE ESTABLECER CONTACTO CON EL REGISTRO CIVIL DE GRANADA. *“(...) He intentado en reiteradas ocasiones comunicarme por vía telefónica, correo electrónico y fax, sin obtener respuesta alguna. Esta situación está generando una gran dificultad (...) Solicito amablemente que se revise esta situación y se adopten las medidas necesarias para restablecer una atención mínima y eficaz para el público”.*

-Imposible CONTACTAR CON UN AMBULATORIO (distrito). *“(...) ayer telefoneé 71 veces de las que me colgaron 5 veces y dejaron sonar el apartado el resto de las veces. la web tpco funciona. no puedo desplazarme presencialmente por enfermedad (...)”*

-Escrito de petición de usuario en representación de ‘Asociación de vecinos playas de Melicena’

-Solicitud de certificado de nacimiento que se demora: *“(...) Han pasado ya dos meses. Se han realizado dos solicitudes independientes: el 23 de julio (expediente nº) y el 12 de agosto (expediente nº) A día de hoy, no hemos recibido absolutamente ninguna comunicación por parte de ustedes sobre el estado de dichas solicitudes. Lo más preocupante es que, pese a haber enviado varios emails de seguimiento, no hemos obtenido respuesta alguna, lo que nos genera una gran indefensión. Estos documentos son imprescindibles y urgentes, ya que de ellos depende la posibilidad de presentar en plazo la solicitud de nacionalidad por la Ley de Memoria Democrática. La demora injustificada y la falta de información están poniendo en riesgo el derecho de mi cliente, que está muy preocupado por la situación (...)”*

-Consulta sobre obtención de CERTIFICADO DE NACIMIENTO *“(...) soy de Argentina, estoy tratando de conseguir el acta de nacimiento de mis abuelos nacidos en España, mi abuela en Granada, para poder terminar el trámite de la ciudadanía. Cómo puedo conseguirla? Les dejo datos de ellos por si me pueden ayudar No es mucho lo que tengo, pero espero ayude (...)”*

-Residente en municipio granadino DESEA CONOCER EL PRESUPUESTO DE SU AYUNTAMIENTO: *“(...) Me dirijo a ustedes por el malestar y falta de información, transparencia o comunicación, de las partidas presupuestarias dirigidas a gastos, inversión y mejoras, que se han realizado o van hacer ejecutadas en dicho municipio En ningún momento se comunica nada a los vecinos para dichos gastos o mejoras falta de reuniones informativas o tableros de comunicación. He intentado por muchas vías, proyectos de mejora para dicho municipio, sin ningún ánimo de lucro (...) han caído siempre en oídos sordos (...)”*

-Ciudadano consulta sobre la POSIBILIDAD DE OBTENER CIUDADANÍA “*A TRAVÉS DE BISABUELO*”. Le remitimos a la web del ministerio de la Presidencia con enlace al apartado relativo a cómo se adquiere la nacionalidad. <https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadania/nacionalidad/que-es-nacionalidad/como-adquiere-nacionalidad>

-Usuario pregunta por los requisitos y procedimientos de acceso a la ATENCIÓN SANITARIA PARA LAS PERSONAS EXTRANJERAS comunitarias y no comunitarias, en situación administrativa regular e irregular. Se le EXPLICA que los asuntos de Extranjería son materia de competencia estatal, y debe dirigirse al Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones Se le facilitan los canales de atención ciudadana

-Reclamación a hacienda para un tema de IRPF

-Vecino asegura que el REGISTRO CIVIL ESTÁ COLAPSADO y necesita un trámite urgente: “*Me han dado resolución de ciudadanía española y dispongo de 182 días para terminar de tramitar pero el registro civil está colapsado tanto tjno como cita presencial*”. Le derivamos al ministerio de Justicia

**250**

-Problemas por el TRATO RECIBIDO POR PARTE DEL PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD (distrito) “*(...) Justo llevo unos días enferma y con crisis asmática y cuando he visto que me quedaban 12 dosis (3 días/4 dosis por día) he acudido al servicio para corregir el error. Una de las personas de administración que estaban en la recepción, una mujer, me ha atendido y no solo no me ha dado respuesta, sino que se ha permitido gritarme y regañarme en público porque es mi obligación revisar cuando caduca la medicación. Aunque eso sea cierto, tratar así a una paciente en plena crisis asmática me parece que no procede (...)*”

Y un caso bastante excepcional que llegó el pasado ejercicio fue el de un usuario con NIE, de procedencia (país), que HABÍA SOLICITADO EL ESTATUTO DE APÁTRIDA PARA QUE SE RECONOCIERA SU SITUACIÓN JURÍDICA Y SUS DERECHOS BÁSICOS COMO PERSONA<sup>39</sup>. Aseguró haberse dirigido al parlamento europeo (petición de amparo) pero le habían respondido en un dialecto que dijo desconocer y no poder traducir. Aportó muchos otros datos personales sobre su estado de salud y su situación en Granada y pidió a la oficina “*alguien que me ayude a leer la respuesta europea*” Le indicamos que este procedimiento se presenta en comisarías, oficinas de extranjería o en la Oficina de Asilo y Refugio y le orientamos sobre cómo hacerlo.

39.

Esta solicitud en España se realiza para reconocer la situación de personas no consideradas nacionales por ningún Estado, garantizando derechos básicos como educación, sanidad y trabajo.



- Consulta sobre cambio de género: “(...) *Me gustaría cambiar el género de masculino a femenino*”. Le facilitamos orientación para el inicio de los trámites

-El caso que sigue es el del incumplimiento de una ORDEN DE ALEJAMIENTO de un padre a su hija. Al parecer, accedió a la fiesta del colegio y adujo que tenía una orden para hacerlo, una orden que presuntamente provenía de un inspector cuando según la reclamante, “*era falsa*”: “(...) *el padre de mis hijos tiene dos condenas por violencia de género, a la espera de sentencia por nueva denuncia de malos tratos de su actual mujer, de juicio por agresión a mi padre y de denuncia por mi hija con solicitud de orden de alejamiento (...) fue la fiesta del colegio (nombre) de mi hija y dejaron entrar al padre (...)*”.

Le indicamos que pusiera en conocimiento del juzgado y de la policía nacional el incumplimiento de la orden de alejamiento y esas instituciones tendrían que estudiar si además hubo delito de usurpación de funciones.

Otro asunto complejo fue el de la MADRE DE UN MENOR CON TRASTORNO DEL ESPECTRO AUTISTA que había venido recibiendo apoyo educativo en el aula por parte de un voluntario con formación específica, al amparo de un convenio entre la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, y la Federación Andaluza de Autismo. Informa al defensor de que el referido convenio “*queda sin efecto el día 5 de octubre*” y pide amparo para que su hijo siga teniendo apoyo en el aula:

“(...) *es la Administración Pública la que debe procurar los recursos necesarios para que todos los niños y niñas puedan ejercer su derecho a la educación en condiciones de igualdad dando el apoyo necesario, para aquellos que lo necesiten, y asumiendo el coste de ese apoyo, que debe contar con la necesaria asignación presupuestaria. El alumnado con autismo tiene derecho a apoyos profesionales, públicos y gratuitos (...)*”

También resultó muy ajeno al ámbito competencial del defensor el testimonio de un usuario que pedía AYUDA PARA UN PROCESO JUDICIAL. Envío para su conocimiento las diligencias previas por un delito de presunta vulneración de derechos fundamentales.

Desde la oficina se informó al reclamante de que las cuestiones relativas a procedimientos judiciales exceden nuestro marco de actuación territorial y funcional.

Se le informó de que la vía de intervención adecuada a nivel estatal correspondería al Defensor del Pueblo, órgano competente para supervisar la actividad de la Administración del Estado, las Comunidades Autónomas y las actuaciones de la Administración de Justicia en relación con el derecho a una tutela judicial efectiva. Asimismo, en lo referente a actuaciones vinculadas a

la custodia de su hijo, se le comunicaba que la intervención debería ser canalizada a través del Defensor del Pueblo Andaluz (en su función de Defensor del Menor) o las autoridades de protección del menor competentes en la comunidad autónoma de Andalucía.

-Por su parte, también se dirigieron al defensor las familias de los dos CIUDADANOS ESPAÑOLES DETENIDOS DE MANERA ARBITRARIA EN GUINEA ECUATORIAL desde enero de 2025: David Rodríguez Ballesta, natural de Granada, y Javier Marañón Montero, natural de Córdoba: *“(...) Esperamos que su intervención contribuya a revertir esta injusticia y a que se tomen medidas concretas sin más demora (...)”*

Ante esta realidad, Manuel Martín remitió un comunicado que fue recogido ampliamente por los medios locales sumándose a cuantas instituciones y colectivos exigían la garantía de los derechos fundamentales para ellos:

*“Ante la petición de amparo urgente realizada por el hermano del granadino David Rodríguez a este defensor, exijo la máxima implicación del Ejecutivo español y de todas las instituciones para asegurar el respeto a los derechos humanos, la vida y la dignidad de los detenidos, exigir su libertad inmediata si no hay cargos justos; requerir unas condiciones humanas de detención mientras dure el proceso; un juicio justo con todas las garantías, la atención médica y el asesoramiento jurídico debidos así como el acceso consular completo”*

252

Además de mostrar solidaridad total con las familias *“nuestro corazón y apoyo están con los seres queridos de David y Javier, que sufren esta pesadilla”* exigió responsabilidad al Gobierno y a las instituciones *“que tienen la obligación moral y legal”* de defender a nuestros vecinos y reiteró el valor del *“compromiso universal con los derechos humanos porque esta realidad nos implica a todos y nos indica qué sociedad queremos ser y cómo queremos proteger a nuestros ciudadanos en cualquier parte del mundo”*

A través de la nota de prensa Martín señalaba que la mayor preocupación y principal petición de Javier es *“que se haga todo lo que sea posible”*, es decir, *“que se redoblen esfuerzos y se destinen todos los recursos posibles y acciones diplomáticas para alcanzar el objetivo”*.

En conversaciones mantenidas con el hermano del granadino David Rodríguez, el defensor le trasladó que aunque esta cuestión excede de las competencias propias del defensor de la ciudadanía *“ya que la materia corresponde al Estado Español y por tanto al Defensor del Pueblo Español”*, no obstante se comprometía a hacer *“todo lo que esté en mi mano”* para ayudar a visibilizar *“una vulneración de derechos que afecta a ciudadanos españoles”*.



## 14.2. Otras entidades

En este apartado se recogen algunas reclamaciones del pasado ejercicio que fueron canalizadas hacia distintas entidades ajenas al Ayuntamiento, comenzando por la Alhambra como se verá:

-Ciudadana se queja porque NO LE PERMITEN CAMBIAR LA TITULARIDAD PARA EL DISFRUTE DE DOS ENTRADAS A MONUMENTO NAZARÍ: *“(...) no puedo hacer el viaje porque tuve un accidente, sé que no hay posibilidad devolución ni cambio de fecha, pero sí cambio de titularidad. Y mi sorpresa es que para que esto sea posible, se tienen que haber comprado un mínimo de 5 entradas (...) me parece una política abusiva que no respeta al ciudadano.”*

- *“(...) somos una familia italiana estaremos en vuestra ciudad en el fin de semana 1.2.3. noviembre; lamentamos no encontrar ni una entrada en la alhambra en estos días, sino solo ENTRADAS CARÍSIMAS EN VENTA EN WEBSITES NO OFICIALES (hasta 99 euro por cada persona). lamentamos no distinguir los estafistas y la tienda oficial. Cómo podemos acceder al sitio turístico con entradas regulares? (...)”*

- *“(...) somos argentinos y contratamos por la web un recorrido por la alhambra y los palacios nazaries, cuando llegamos al punto de reunión para encontrar al guía, no había nadie, ¿cómo podemos recuperar lo pagado?”.* Se les insta a que denuncien en cualquier comisaría de policía nacional y reclamen ante la Junta.

253

-Denuncia a dos entidades turísticas *“ambos vendedores de visitas guiadas a la alhambra, por CANCELACIONES INJUSTIFICADAS (...) el pasado día 29 de julio realice una reserva, realizaron el cobro del importe a mi banco y me enviaron a los pocos minutos la confirmación en firme de mi reserva con el numero correspondiente. Como la visita era para el día 31 y mi residencia es (ciudad) salí en mi vehículo el día 30 para hacer noche en granada y estar el día 31 a las 11 h como hemos acordado. El día 30 a las 18h y cuando ya estoy en granada y con mi reserva y pago de hotel realizados, me dicen que, si puedo cambiar la visita a las 17h en vez de a las 11 h, cosa que les explico me es imposible. Pues caso omiso y cancelan mi reserva sin más explicaciones (...) al llegar a (su ciudad de origen), pongo la correspondiente reclamación a (primera empresa) y la respuesta que recibo es desentendiéndose del tema, cargando las culpas a (segunda empresa) y esta otra, cargando las culpas a (la primera) y yo en medio habiéndome gastado casi 800 € entre entradas, viaje, hotel, y dietas y sin poder haber realizado la visita”.*

Le derivamos a que reclamara ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de su municipio, ante el patronato de la alhambra así como a la Junta de Andalucía.

-Vecino de municipio cercano que plantea BRECHA DIGITAL BANCARIA y devaluación de vivienda de su propiedad por quiebra de la empresa (administrador

insolvente). Lamenta el mal estado en q se encuentra la promoción, el impago de gastos comunes, los enganches ilegales. Quiere asesoramiento y ayuda ante su situación. Le instamos a que acudiera a abogado de oficio y al defensor andaluz.

-Petición relativa a mantenimiento de arbolado del recinto denominado 'el cubo' en avenida de la ciencia. Le comunicamos que, en virtud del expediente incoado al efecto y una vez solicitado se llevaran a cabo las actuaciones oportunas, se había recibido informe de la delegación territorial en Granada de la consejería de Justicia, del cual le dimos traslado: *"(...) me complace indicarle que, la semana pasada (del 1 al 3 de octubre), la empresa que tiene encomendado el mantenimiento del recinto, en cumplimiento del contrato existente, procedió a LA LIMPIEZA Y ADECENTAMIENTO DEL INTERIOR DEL EDIFICIO CONOCIDO COMO EL CUBO, sito en la avenida de la ciencia de esta ciudad. lo que le participo a los efectos oportunos, quedando a su entera disposición para cualquier aclaración y/ o ampliación que sobre el particular interese"*.

- *"(...) estoy en un proceso de separación del cual me han echado de la casa y necesito un abogado de oficio porque ESTOY EN UNA SITUACIÓN PRECARIA Y SIN MEDIOS para contratar un abogado y saber cómo debo actuar en este proceso y lograr un acuerdo con respeto a mis hijos y a la separación de bienes gananciales de la pareja(...)"* Lógicamente se le facilitó contacto del colegio de abogados (ICAGR).

254

-También nos pidieron orientación para NEGOCIAR Y REORGANIZAR VARIOS PRÉSTAMOS Y TARJETAS DE CRÉDITO *"que actualmente me resultan difíciles de asumir pero que deseo seguir pagando. Me gustaría saber si este servicio puede ofrecerme apoyo en la mediación con las entidades bancarias o si podrían derivarme a un mediador financiero colaborador dentro de la provincia de granada (...)"* Se derivó al usuario hacia el servicio de intermediación hipotecaria del colegio de abogados

-Hay ciudadanos que, en sus escritos relatan a detalle y con fechas los problemas sanitarios sufridos con compañías privadas *"(...) me tienen que intervenir quirúrgicamente en (nombre del centro sanitario) a través de la compañía (nombre de la mutua)..."* Aseguraba haber recibido autorización y fecha para quirófano cuando sorpresivamente *"me manda UNA CARTA DENEGANDO LA OPERACIÓN, AÚN TENIENDO LA COBERTURA DE SALUD COMPLETA (...)"*. En sus intentos de reclamar a la mutua asegura que le hacen caso omiso. También *"caso omiso"* a los requerimientos *"de órganos administrativos (...)"* El caso se remitió a Consumo de la Junta de Andalucía y al defensor andaluz

-Llegó asimismo al defensor un testimonio de una mujer que había estado residiendo en Granada hasta su separación, una señora que contó con todo lujo de detalles el infierno de su matrimonio *"(... ) vivía muchas vejaciones, insultos, golpes y malos tratos durante mi matrimonio que duró diez años pero ya embarazada me daba vergüenza, no quería preocupar a mis padres y no lo conté a nadie (...)"*



Contó que por sentencia judicial tenía que pagar dos manutenciones y gastos extraordinarios de sus hijos, *“son mis padres que lo pagan puntualmente ya que yo no levanto cabeza laboralmente (...)”*

Su petición a la oficina del defensor parecía imposible de atender: *“(...) QUIERO QUE MIS HIJOS SEAN FELICES EN DONDE QUIERAN VIVIR PERO BAJO LA CUSTODIA DE UN PADRE QUE SE OCUPE DE ELLOS con ejemplo, sean hombres de provecho, no insulten (...)”* por lo que se le facilitaron listado de recursos públicos para mujeres tanto en la comunidad autónoma como en su municipio así como de entidades privadas.

-Llegan asimismo peticiones de escuelas y entidades educativas de carácter público, como el caso de una señora de procedencia extranjera que afirmaba no poder matricularse en EOI *“por problemas del sistema”* y mostraba temor a no llegar en plazo por este problema.

Se derivó a la delegación de Educación de la Junta para dejar constancia de tener la documentación en regla; de la voluntad de pagar a pesar del fallo en el sistema y de la petición de ser admitida su matrícula aún transcurrido el plazo. Se le explicó asimismo que si no admitieran su matrícula, podría acudir al defensor andaluz.

-Una usuaria pidió que el defensor interviniera porque LE HABÍAN RETENIDO FIANZA DE SU ALQUILER *“INDEBIDAMENTE”*. Le informamos de que el asunto era de naturaleza privada, por lo que debía reclamar judicialmente la citada devolución.

-Una persona desempleada nos consultó cómo lograr se reconocieran sus categorías profesionales de experiencias en empresas anteriores, para poder acceder a una oferta concreta del SAE en la que le pedían que probara experiencia profesional en ese campo: *“TENGO LA EXPERIENCIA PERO NO ESTÁ RECONOCIDA EN MIS CONTRATOS, es decir, he realizado las funciones propias de ese perfil pero aparecen otras categorías y funciones”*. Le recomendamos que pidiera un certificado de empresa donde figuraran las labores y cometidos realizados y, caso de que la empresa no estuviera dispuesta a reconocerlos, podría acudir a asistencia jurídica gratuita para intentar reclamarlo.

Acabamos este apartado con un caso realmente sorprendente que no se pudo admitir a trámite, una ACUSACIÓN CONTRA ALGUNOS VOLUNTARIOS DE UNA ENTIDAD SOCIAL de reparto de alimentos, cuyos voluntarios presuntamente se llevaban comida: *“(...) las mejores cosas, comidas y otras donaciones. Van con carros de compra... llenan sus carros antes de empezar a repartir para las personas que realmente necesitan. estoy recibiendo ayuda allí y estuve observando por varias semanas (...)”*

### 14.3. Empresas municipales

En este apartado se apuntan algunas reclamaciones llegadas para que la oficina del defensor ayude con la tramitación de quejas relacionadas con el SUMINISTRO DE AGUA así como quejas relativas a las TARIFAS DE LA EMPRESA DEL CEMENTERIO y el tanatorio. Resulta evidente la razón por la que a los cortes por suministro eléctrico se dedica un capítulo especial.

En ambos casos, las entidades señaladas, Emasagra y Emucesa, suelen colaborar con el defensor con la máxima celeridad y calidad.

Se apuntan algunos ejemplos:

*-“(...) Solicito la anulación íntegra de la liquidación practicada “por fraude” (agua + alcantarillado/depuración (importes), la devolución de lo ya abonado y la suspensión inmediata del fraccionamiento/cobros mientras se resuelve (...))”.*

Emasagra le transmitió la respuesta del departamento de inspección: *“nos ratificamos en los escritos enviados con anterioridad sobre el expediente abierto, escritos en los que le informábamos de la anomalía detectada y causante de la apertura de dicho expediente y también le informábamos del procedimiento a seguir. No obstante, ante cualquier discrepancia el reclamante deberá actuar de acuerdo con el artículo tres del reglamento de suministro domiciliario de agua en Andalucía (el decreto) que establece que corresponderá a la Dirección General de Consumo —a través de las correspondientes delegaciones provisionales provinciales— la tramitación de cuantas reclamaciones se presenten resolviendo las referentes a consumos domésticos y canalizando el resto al organismo competente en caso de considerarlo necesario. Se solicitará del organismo correspondiente un informe previo a la resolución de la reclamación”*

La oficina le explica que debía estar pendiente de la resolución por parte del citado organismo: si esta le resultaba desfavorable podría interponer el recurso que estimara procedente

*-Usuario inmerso en una reclamación hacia Emasagra por una factura de consumo bimensual doméstico de 79 metros cúbicos “cuando lo habitual es un consumo de 12/15. No existen fugas ni infiltraciones en los pisos de debajo mío. EL CONTADOR HA SIDO VERIFICADO Y NO PRESENTA ANOMALÍAS PERO MI RECLAMACIÓN HA SIDO DESESTIMADA Y EL PROCESO DE COBRO CONTINÚA (...) He presentado recurso de alzada en Consumo de la Junta de Andalucía, estando a la espera de contestación, mientras tanto la empresa suministradora ha procedido a cobrar el importe correspondiente a la verificación. Pido, por favor, que se averigüe donde pueda estar el problema (...)”*

Emasagra manifestó que, al ser la lectura y el contador correctos, el motivo del incremento de consumo no era imputable a la empresa, sino que la cau-



sa del mismo debía encontrarse en el interior de la vivienda. En cuanto a la deuda, se paralizó la reclamación de la deuda hasta agotar el plazo de un mes establecido para la presentación del recurso de alzada contra la resolución de la Consejería.

Una vez analizada la resolución desestimatoria de la consejería de Salud y Consumo -que acreditó el correcto funcionamiento metrológico del contador- se informó al usuario que la oficina del defensor consideraba ajustada a derecho la actuación de la empresa de aguas:

*“se ha respetado el procedimiento de reclamación; se ha ofrecido y realizado la verificación metrológica preceptiva ante el organismo competente; el resultado de dicha verificación confirmó que el aparato de medida funciona correctamente, lo que legitima el consumo registrado; se ha ofrecido la posibilidad de fraccionar el pago y se ha paralizado el cobro durante el plazo de recurso (...)”.*

Otro caso:

*-“(...) SE ESTÁN REALIZANDO OBRAS DESDE HACE VARIOS MESES EN LA CALLE PORTÓN DE TEJEIRO, Y CUANDO CORTAN EL AGUA POR LAS OBRAS NO PONEN NINGÚN AVISO DE CORTE, para al menos organizarnos las personas que vivimos al lado, el día 16 cortaron el agua desde las 08.30 hasta las 16.30, sin avisar, y cuando llegas de trabajar de noche te encuentras que no puedes ducharte, porque nadie ha avisado el día anterior, esto no puede ser ya que los cortes suelen ser bastantes por la obra (...)”*

La compañía negó rotundamente la pretendida falta de información: *“(...) aquellas actuaciones en las que hay interrupción de suministro programadas se avisan con anterioridad poniendo pegatinas en las entradas de los edificios o viviendas, además DE NOTIFICACIONES A AQUELLOS TITULARES DE CONTRATOS QUE NOS FACILITAN DIRECCIÓN DE @ Y NÚMERO DE TELÉFONO MÓVIL. En los casos de averías por una rotura y debido a la urgencia de la actuación es imposible avisar (...)”* Y añadía que *“consultada nuestra base de datos, este usuario no es titular de ningún contrato por lo que no podemos facilitar información concreta de su vivienda. Lamentamos las molestias que se ocasionan como consecuencia de las obras de renovación de las redes de abastecimiento y saneamiento existentes y que finalizarán el próximo mes de diciembre”*

-Quejas por presuntos enganches ilegales: *“(...) Desde hace más de un año venimos solicitando el alta del suministro de agua para un local comercial que permanece vacío y sin actividad. Sin embargo, tras una inspección realizada (fecha), se nos ha impuesto UNA SANCIÓN DE (ÍMPORTE) POR EL SUPUESTO USO IRREGULAR DE UNA MANGUERA CONECTADA DIRECTAMENTE A LA ACOMETIDA. Este elemento fue utilizado de forma puntual y mínima por un operario para limpiar herramientas durante la reforma del local sin que existiera instalación hidráulica activa ni consumo prolongado. A pesar de haber alegado los hechos y presentado documentación demostrativa (local vacío, sin grifos, sin*

actividad económica), Emasagra se niega a tramitar el alta del suministro hasta que se abone dicha sanción, que aún no ha sido resuelta de forma firme (...)” De inmediato le indicamos cómo recurrir la sanción ante la empresa

-“(…) llevamos mucho tiempo sufriendo CORTES DE AGUA MOTIVADOS POR ROTURA CONTINUA DE LA TUBERÍA que suministra el agua a las viviendas de la calle (nombre) (...) los vecinos no llegamos a entender porque no se cambia la tubería de una vez por todas y evita gastos innecesarios, cortes de circulación y cortes continuos de agua ya que está demostrado que la susodicha tubería está muy deteriorada (...)”

En la respuesta de la empresa se reconocía la incidencia: “(…) le informamos que SE ESTÁ REALIZANDO UN ESTUDIO TÉCNICO Y ECONÓMICO PARA RESOLVER DEFINITIVAMENTE la situación en la citada calle.”

-Quejas contra las tarifas aprobadas: “(…) Tengo un local en el que consumo menos de 1mt cúbico de agua cada dos meses. Realmente no sé cuánto gasto porque ese es el mínimo consumo que puede aparecer en una factura. Nunca he pasado de ese gasto. Necesito tener allí un grifo. Ese grifo y un wc, me cuestan alrededor de 64 euros, más de 1 euro al día, independientemente de lo que consuma. (Claro que en esos 60 y pico euros está incluida la basura: pago más de 20 euros por sacar, a veces, 1 bolsa de basura en dos meses. Cuando la gente dice que hay países que ponen una pegatina de 1 euro a cada bolsa de basura que tiran y les parece un robo, pues bien, yo lo firmaría, porque las mías cuestan unos 12 euros) ES UN ABUSO POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES QUE NO CONSIDEREN UNA CUOTA BÁSICA PARA CONSUMOS MÍNIMOS como es el mío, independientemente de que lo consideren doméstico, comercial o industrial. Donde tengo mi local hay algunos que son cocheras. Nada, por un grifo tienen que pagar esa barbaridad. Tampoco entiendo por qué castigar con un precio tan alto a supuestos comercios o negocios que no consumen apenas (no serán muy grandes) (...)”





Tampoco en este caso la empresa cedió en absoluto a la petición: *“(...) el contrato objeto de la queja se realizó con el objeto de suministro de servicio en un local comercial en el que no existe actividad económica; la Tarifa aplicada es la correspondiente a las condiciones del contrato anteriormente expuestas, en base a lo preceptuado en el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua de la Comunidad Autónoma Andaluza (...) Una vez analizado su caso, le exponemos que las tarifas que se están aplicando en su contrato son correctas conforme al uso del mismo”*

-Merece asimismo destacarse el informe de Emasagra ante una reclamación de DEVOLUCIÓN DE GASTOS POR ALTA de suministro, un escrito en el que la compañía de aguas aportó la argumentación jurídica para explicar al vecino que *“(...) ESTÁN OBLIGADOS A SOLICITAR DE LA ENTIDAD SUMINISTRADORA LA AUTORIZACIÓN PERTINENTE PARA CUALQUIER MODIFICACIÓN EN SUS INSTALACIONES, autorización que se tramita a través de la solicitud de acometidas de la cual fue informado.*

Le indicaba que *“Una vez aportada la documentación necesaria para tramitar la solicitud de acometidas y tras inspección, se emite directamente contrato de acometidas al comprobar que eran aptas para el cambio de uso solicitado, además de comprobar la no necesidad de emitir ningún presupuesto relacionado con los derechos de acometida al haber existido ya contrato de suministro en dicha dirección”.*

Por su parte, para autorizar la contratación del suministro definitivo, y según Artículo 142 de la Ley 7/2021 de 1 de diciembre de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía, *“SE LE REQUIRIÓ LA CORRESPONDIENTE LICENCIA DE OCUPACIÓN MEDIANTE DECLARACIÓN RESPONSABLE, quedando el punto creado en nuestra base de datos el pasado (fecha)”*

Por lo anteriormente expuesto concluían *“NO ACEPTAMOS ASUMIR LOS GASTOS QUE GENERA LA DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA A APORTAR POR EL CIUDADANO (memoria técnica, certificado de instalación) NI EL IMPORTE DEL ALTA DEL SUMINISTRO EN UN TRÁMITE POR CAMBIO DE USO DE LOCAL A VIVIENDA (...)”*

-Queja porque *“ESTÁN APLICANDO TARIFA INDUSTRIAL DE SUMINISTRO DE AGUA CUANDO LA VIVIENDA NO OPERA COMO ALOJAMIENTO TURÍSTICO durante todo el año, sino solo de forma esporádica”*, una queja que vino acompañada de SOLICITUD DE RECLASIFICACIÓN *“DE INDUSTRIAL A DOMÉSTICO”*. Es decir, pide que se tenga en cuenta la ocasionalidad del uso y Emasagra se limitó a recordar la normativa: *“no pudiendo excepcionar de la aplicación de una tarifa industrial a un suministro, cuando ha quedado constatado que en el mismo sí se realiza una actividad turística (con independencia de los plazos) pues la actual normativa no permite su modulación”.*

Respecto de la empresa del cementerio y el tanatorio se apunta seguidamente una reclamación relativa a precios:

-“(...) HAN SUBIDO UN 50% EL ALQUILER DE LAS ESCALERAS, ha pasado de 8€ el año pasado a 12€ este año 2025, me parece un robo.... Teniendo en cuenta que también HA SUBIDO EL RECIBO QUE NOS OBLIGAN A PAGAR POR TENER NICHOS O COLUMBARIOS para el mantenimiento... Mantenimiento de qué????, del nicho no.... Del cementerio tampoco porque este viernes que subimos para mantener (nosotros sí) los nichos de nuestros familiares, como digo el cementerio estaba muy sucio, flores por el suelo, coronas tiradas.... Ya de por sí es duro subir al cementerio como para que encima te den un atraco con la subida de las escaleras y ver la suciedad que hay en el campo santo (...)”





### III. ENCUENTROS DEL DEFENSOR CON COLECTIVOS, ASOCIACIONES Y ENTIDADES

Aunque EL GRUESO DE LA ACTIVIDAD DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA SE CENTRA EN LA RECEPCIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES Y EN ATENDER AL PÚBLICO, también a lo largo de cada ejercicio mantiene reuniones y encuentros con colectivos sociales, profesionales e institucionales para conocer de primera mano sus realidades, demandas y problemáticas.

A veces asiste a foros, actos públicos, presentaciones y convenciones; a plenos municipales —especialmente a los de Participación Ciudadana—, así como a reuniones con el portavoz del equipo de gobierno, en este caso, para abordar asuntos de mayor urgencia.

En muchas ocasiones los encuentros con las entidades se realizan a petición de éstas, si bien también el defensor impulsa actuaciones de oficio para evaluar y testar de primera mano determinadas realidades que puedan importar a la ciudadanía en cada momento.

El trabajo con la diversidad de agentes conlleva una actividad que redundará también en la defensa de los derechos y en la búsqueda de soluciones de mediación para la mejora de los servicios públicos y en la calidad en la atención a la ciudadanía.

A lo largo de los distintos capítulos de este informe de gestión anual se han ido apuntando acciones con colectivos, si bien, se extractan seguidamente algunas otras reuniones mantenidas en el pasado ejercicio con entidades de ámbito regional, nacional y, sobre todo, local. Reuniones que, por su especificidad, no pueden incluirse en ninguno de los apartados anteriores pero que también centraron la agenda de trabajo del pasado ejercicio.

En los primeros días de enero el defensor se reunía con LA JUNTA DIRECTIVA DE LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES VECINALES, un encuentro auspiciado por su presidente, Antonio Ortega al que también asistieron el vicepresidente de dicho organismo de representación vecinal, Cristóbal Conejo y un vocal, Ángel Rubio.

Más allá de apuntar a “*problemas concretos de barrios concretos*”, los asistentes plantearon “*problemas generales comunes a todos los barrios*”.



262

Se refirieron entre otros, al asunto del sinhogarismo. Se mostraron en contra de que se llevaran el albergue para PSH a la calle Rodrigo de Triana por entender que esos barrios *“no deben ser los destinatarios de todos los equipamientos sociales”* y pidieron que los albergues se repartan por todos los distritos y se planteen soluciones de dignidad para estas personas. Martín reiteró que *“Norte no puede ser el trastero de la ciudad”*.

Otro asunto fue el problema de la vivienda en distrito Norte *“debido a una mala gestión histórica”* y a que el control urbanístico *“se haya olvidado en estos barrios...”*

Al referirse a la necesidad de proyectos argumentaron que *“el distrito norte aglutina realidades diferentes por lo que, reunirlos bajo un mismo paraguas, perjudica a los barrios que van mejor”* y admitieron que la vecindad, las familias y la población *“también tiene que concienciarse, defender lo suyo y respetarlo”*.

En materia de cortes de luz volvieron a solicitar un convenio con Endesa *“para que los vecinos puedan tener de verdad una puerta a la que llamar cuando haya problemas”* proponiendo que, a través de ese convenio, se constituyera *“un servicio con algún trabajador atendiendo las reclamaciones”*. También se interesaron por la presencia de la Federación o de algún responsable de las asociaciones de vecinos en la Mesa Técnica

Se mostraron dispuestos a convocar a todas las AAVV de la ciudad para hacer una manifestación ante las puertas de Endesa para seguir reclamando mejores



infraestructuras eléctricas, aunque todos consideraron la grave realidad de los enganches ilegales.

“*De cara al futuro*”, el planteamiento de la federación será “*reequilibrar los barrios*”. Dijeron no entender las diferencias existentes y pusieron como ejemplo la ciudad deportiva de Granada 92 en distrito Norte “*un estercolero y espacio de drogas y okupacion*”- y la ciudad deportiva de Granada 74 como “*un escenario muy mejorado respecto a lo que era*”, lo que en sus palabras evidenciaba la necesidad de voluntad política y apuestas reales.

Además, en enero, el defensor atendió peticiones de mediación por los CESES Y DESSTITUCIONES DE ASESORES DEL PARQUE DE LAS CIENCIAS realizados por el consejo rector de dicho museo. Al respecto, Manuel Martín contactó con el concejal de Presidencia en tanto que el Ayuntamiento es miembro de dicho consejo rector para pedir explicaciones y este le informó de que la propuesta se había aprobado por unanimidad y de acuerdo con los estatutos de la institución y que la próxima persona que tomara posesión del cargo podría proponer nuevos asesores al Consejo Rector.

EN MARZO EL DEFENSOR PARTICIPABA EN UNA JORNADA SOBRE LAS VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN EMPRESARIAL EN ANDALUCÍA convocada por la Cámara de Comercio y la consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública; una jornada para profundizar en esta vía de resolución alternativa, rápida y eficaz de la creciente conflictividad, que afecta a los distintos sectores y al desarrollo económico.

263

Durante el encuentro se abordaron las ventajas de esta fórmula que en palabras del defensor resulta un “*método ágil y sencillo para propiciar el acuerdo entre las partes, lo que permite acortar en gran medida los tiempos –dado que la duración será siempre menor que la de un procedimiento judicial-, al igual que permite reducir los costes económicos y el desgaste psicológico de las partes implicadas*”.

Los ponentes también se centraron en los beneficios de la mediación para la solución de controversias previsto en la Ley Orgánica 1/2025 de eficiencia del servicio público de Justicia, como requisito de procedibilidad en el ámbito de la jurisdicción civil y mercantil.

En mayo 2025 Manuel Marín participaba en Madrid, en la sede de la Federación Española de Municipios y Provincias, en la CREACIÓN DE UNA RED ESTATAL DE DEFENSORES LOCALES. En su intervención subrayó que “*en un contexto complejo en lo económico, polarizado políticamente y con necesidades sociales importantes, compete a los defensores apostar fuerte por poner a la persona, con su dignidad y derechos, en el centro de todos los debates*”.



264

Por lo que, para el defensor granadino *“atender a la ciudadanía y sus necesidades debe ser el eje de toda actividad pública”* y por tanto de la Red de Defensores Locales.

Se integran inicialmente en el foro una docena de defensores y ‘Síndics’ de ciudades como Segovia, Vitoria, Vigo, Burjassot, Palma de Mallorca, Menorca, Gandía, Sabadell, Santa Coloma de Gramenet, Seo de Urgell, Almoradí, Alboraya, etcétera



Respecto de la figura y utilidad de las defensorías y síndics, Manuel Martín explicó que *“este encuentro primero ha permitido poner en común realidades que todos compartimos —tanto en las materias que suelen ser objeto de reclamaciones y peticiones vecinales, como en los protocolos de respuesta y actuación— al tiempo que hemos abordado retos y buenas prácticas de cada territorio”*.

En el apartado de conclusiones se refirió a la necesidad de seguir reforzando el papel de los defensores municipales: *“como garantes de los derechos en una escala de proximidad”* y apostó por el trabajo en red *“crucial para el éxito de nuestra tarea ya que mejora la eficiencia, aumenta nuestra capacidad de respuesta y nos invita a conocer otras soluciones innovadoras compartiendo recursos, conocimientos y la experiencia y realidad de todos nosotros”*.

Tras las reuniones de trabajo, que se celebraron en la sede de la Federación Española de Municipios y Provincias, los asistentes visitaron el edificio del Senado donde fueron recibidos, entre otros por Benjamín Prieto Valencia, senador por Cuenca y alcalde de Fuentelespino de Haro y el senador por Granada, José Entrena.

También en 2025 el defensor participó en reuniones PREPARATORIAS DEL DOCUMENTO ‘GRANADA METRÓPOLI’, EL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO DE LA CIUDAD IMPULSADO POR EL CONSEJO SOCIAL. Las aportaciones de Manuel Martín se centraron en el Eje Social. Porque aunque la Estrategia sitúa al binomio cultura y ciencia como motores, integra de manera transversal la sostenibilidad social y el entorno, alineándose con la Agenda Urbana de Granada para afrontar retos de cohesión y transformación urbana.

Cinco fueron los temas específicos para este eje que se abordaron a lo largo de los encuentros: Políticas de Dependencia y Mayores; los denominados Proyectos Faro de la Agenda Urbana —que buscan un modelo más saludable y sostenible, integrando servicios sociales de proximidad—; el apartado de Bienestar Social y Empleo; Mejora del Entorno Urbano y, por último, Innovación Social con la UGR que incluye proyectos de investigación aplicada a la sostenibilidad social y ambiental de la ciudad.

En el segundo semestre del año el defensor mantuvo ENCUENTROS ENTRE OTROS CON LA ASOCIACIÓN DE VECINOS LA VOLAERA que trasladó a la oficina *“la situación de las víctimas y la tortura institucional a que se ven sometidas por los malos tratos del sistema”*.

La presidenta, María Martín Romero, partía del aumento en el número de víctimas *“Andalucía es la comunidad con más víctimas”* y de la mala calidad en la atención y seguimiento a sus necesidades para exponer los que consideran principales fallos del sistema. Al respecto afirmó que *“los servicios de Igualdad es-*

*tán siendo privatizados”; que “la nueva licitación de dispositivos antimaltrato anunciada por la ministra se retrasa”; o que “se carece de un protocolo viogen de actuación impulsado por las personas que realmente conocen la problemática”*

Para algunas de las integrantes de esta asociación, *“faltan recursos económicos; algunos puntos de encuentro familiar hostigan a las madres; no hay suficientes pisos tutelados ni casas de acogida preparados; se está incurriendo en partidización (que no politización) de las víctimas (...)”* Y todos estos *“despropósitos”* repercuten *“muy negativamente en las víctimas y en los menores”*.

Respecto de las instituciones de Granada, aseguraron haber mantenido reuniones con la directora del IAM y con la diputada de Igualdad *“con muy buena acogida por ambas partes”* y agradecieron al Ayuntamiento la cesión de Marqués de Mondéjar para actividades y de un espacio en la concejalía de Juventud (en Verónica de la Magdalena) como sede provisional.

Tras el diagnóstico *“el sistema hace aguas”* proponían algunas soluciones. Desde la figura del *‘acompañante’* (conocedor de la realidad completa) a reuniones con colegios profesionales, con la fiscalía, con el TSJA; con delegaciones de Educación y Sanidad, etc así como una mayor dotación para casas de acogida.

## 266

El defensor les planteó la necesidad de *“compartir modelos que funcionen en otras comunidades autónomas, dado que se trata de una realidad común con muchas problemáticas compartidas”* y les propuso que, de manera ordenada, especificaran *“peticiones para cada una de las administraciones; lagunas de cada administración con las acciones de mejora que la asociación pudiera aportar”*.

Entre otras acciones, el pasado ejercicio EL DEFENSOR TAMBIÉN TOMÓ PARTE EN LA CADENA DE FIRMAS DE ADHESIÓN A LA CANDIDATURA DE GRANADA A CAPITAL EUROPEA DE LA CULTURA 2031

Aprovechó el acto para pedir que la iniciativa contara con la participación de todas las personas, muy especialmente con la participación de esos vecinos más vulnerables. En este sentido solicitó *“que participen activamente en el diseño y organización de actividades y no sean meros receptores de servicios; que el proyecto sirva para el impulso de programas específicos para personas con diversidad funcional y para garantizar oportunidades y derechos en materia cultural”*.

Para el defensor resulta primordial que *“la candidatura sea también la gran oportunidad granadina para lograr esa transformación social y económica necesaria en determinados barrios más ignorados, esos barrios sometidos durante décadas a cortes de luz (...)”*.



## IV. RECOMENDACIONES

### Recomendación 1. Retomar los acuerdos adoptados en el pleno de presentación del Informe Anual del defensor de la ciudadanía de 2024

El Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el pasado 25 de abril de 2025 acordó por unanimidad (número de acuerdo 161/2025) aprobar Declaración Institucional en apoyo al informe 2024 del Defensor de la Ciudadanía. Dado que algunos de los puntos incluidos en el documento no han implicado el debido seguimiento o entrada en funcionamiento, se plantea como primera recomendación que la corporación municipal retome aquel documento para su revisión y ejecución.

El acuerdo contó con el siguiente tenor literal:

**“Uno.** - Pedir de forma unánime un cambio legislativo que reconsidere el incremento de indemnizaciones a los afectados por cortes de luz. Y solicitar, también de forma unánime, que se especifique claramente a partir de cuántas horas se considera que el suministro eléctrico no se está dando con la calidad adecuada y por tanto, se está impidiendo el acceso a la red.

**Dos.** - Impulsar una herramienta -email o buzón- donde vecinos afectados por cortes de luz pudieran remitir denuncias anónimas sobre presuntos usos ilícitos de la red eléctrica para que las fuerzas de protección puedan investigar: un canal similar al que ha puesto en marcha en Guadix.

**Tres.** - Destinar una franja horaria diaria para atender de manera presencial a las personas mayores. En los distintos servicios del Ayuntamiento, especialmente en las oficinas de registro.

**Cuatro.** - Plantear de común acuerdo un sistema que, a modo de centro de servicios compartidos o ‘call center’ responda y derive a cualquier usuario hacia la administración, organismo, servicio o entidad que pudiera resolverle u orientarle. Se trata de lograr que la ciudadanía sepa siempre a quien dirigir sus peticiones y arbitrar vías de trabajo conjunto en aras del entendimiento y cooperación entre administraciones

**Cinco.** - Pedir una financiación justa para las entidades que trabajan con las personas con discapacidad dada la disparidad existente entre la subida en sus costes reales de funcionamiento y los recursos que Gobierno y Junta de Andalucía destinan a estos centros

**Seis.** - Impulsar ese pacto necesario y pendiente de todas las administraciones por la vivienda, un apartado en el que hacen falta espacios de unión y acuerdos reales

**Siete.** - Solicitar al Gobierno que incremente el número semanal de citas previas para atender a los solicitantes de protección internacional y acabar con las mafias que comercian con las citas de asilo

**Ocho.** - Instar a los ejecutivos nacional y autonómico a la agilización de trámites y la simplificación de procedimientos para lograr acortar los plazos de atención a las personas que solicitan prestaciones por la ley de dependencia o revisiones de grado

**Nueve.** - Promover un gran Pacto de Estado por las personas sin hogar dado que se trata de una realidad con dimensiones nacional, autonómica, provincial y local

**Diez.** - Acabar con la falta de respuesta al ciudadano por parte de las administraciones; impulsando medidas para atender las peticiones, requerimientos, aclaraciones o dudas que estos precisen

**Once.** - Escuchar a las plataformas y asociaciones vecinales más afectadas por problemas de ruido e idear campañas de concienciación ciudadana en la materia al tiempo que se avanza hacia la necesaria declaración de zonas saturadas acústicamente

**Doce.** - Procurar un mayor conocimiento ciudadano de las utilidades de la app de GECOR para contar con colaboración vecinal en el cuidado y mantenimiento de nuestras calles y espacios.

268

**Trece.** - Intensificar la vigilancia del cumplimiento de las ordenanzas de protección del medio ambiente y de la convivencia y escuchar propuestas vecinales para una mejor convivencia en los barrios

**Catorce.** - Impulsar el trabajo de la Unidad de mediación policial y valorar la creación de redes vecinales de seguridad que, en contacto con las patrullas, participen en el diseño de planes de seguridad para sus barrios, fiestas, carreras populares y eventos

**Quince.** - Reflexionar en colaboración con los vecinos sobre iniciativas para humanizar más las administraciones”

## **Recomendación 2. Adaptar el lenguaje administrativo en resoluciones que se vayan a notificar a los ciudadanos para favorecer su debida legibilidad y comprensión**

La modernización de la administración pasa también por acercar los contenidos al lenguaje común, facilitando la comprensión de términos técnicos y jurídicos complejos, y explicando con la mayor claridad posible determinados recursos, trámites, fases de un procedimiento y otras cuestiones.

Se trata de facilitar que el ciudadano comprenda sus derechos y obligaciones sin necesidad de ser un experto jurídico. Es decir, que pueda encontrar lo que



necesita, comprenderlo fácilmente y usar la información que se le envía mediante una notificación para satisfacer sus necesidades. En definitiva, evitar la confusión y el desconcierto derivados de un lenguaje que a veces se torna farragoso, incomprensible o excesivamente técnico.

Con esta recomendación se propone un mayor cuidado a la hora de redactar los textos que llegarán al ciudadano para que las notificaciones sean un instrumento de información en lugar de un nuevo obstáculo.

Sin duda, el sistema, tal como está ahora, es perfectamente legal pero no todo lo eficiente que podría ser.

Se reproduce el testimonio de un usuario que apela a esa necesidad de adaptar el lenguaje administrativo para hacer más efectivo el derecho de los ciudadanos a una información clara y accesible.

*“Como ciudadano residente en Andalucía he recibido notificaciones de sanciones de tráfico e infracciones tanto procedentes de la Dirección General de Tráfico (ámbito estatal) como de la Policía Local de Granada (ámbito local). He podido comprobar que estas notificaciones resultan excesivamente complejas, con un lenguaje técnico y un diseño que no permite identificar de forma rápida y clara los aspectos esenciales de la sanción: importe exacto, plazos para el pronto pago con reducción, plazos y formas de recurso, y consecuencias del impago. Además, existe un factor sorpresa en la forma de notificar, que genera indefensión. Solicito que el Defensor, en ejercicio de sus competencias de supervisión de la actuación de las Administraciones Públicas en Andalucía, inste a los organismos competentes (Dirección General de Tráfico, Ministerio del Interior y Ayuntamientos andaluces) a que:*

- 1. Revisen y mejoren la redacción de las notificaciones de sanciones, empleando un lenguaje claro y accesible para el ciudadano medio.*
- 2. Destaquen de manera visual los datos esenciales (importe, plazos de pago, plazos de recurso y formas de pago).*
- 3. Se promueva el uso de sistemas complementarios de aviso autorizados por el ciudadano (correo electrónico, SMS) que refuercen la función informativa de la notificación. Ruego a esta Institución que valore esta sugerencia y realice las recomendaciones oportunas para garantizar la transparencia y la protección de los derechos de los ciudadanos (...).”*

Tal vez la recomendación podría plantearse como el intento de subrayar los aspectos más importantes que afecten a los derechos y obligaciones del interesado (por ejemplo: plazo para subsanar deficiencias, para aportar documentación, etc.) y el modo de hacerlo.



### Recomendación 3. Procurar una mayor coordinación entre el sistema de sanciones de tráfico y la sección de accesos restringidos

Ciudadana que vive en Pavaneras y es multada x circular por calle Elvira —que es zona de acceso restringido—. En movilidad le aseguran “*verbalmente*” que tiene autorización para acceder por c/Elvira y que dicha autorización ha sido notificada. Ella sostiene que abre a diario su carpeta ciudadana para comprobar que ha llegado la autorización pero no le llega “*y entretanto la cámara me ha puesto 15 multas*”. Quiere “*resolver el problema y empezar ya a recurrir las sanciones*” y pide más coordinación entre Movilidad (de quien depende la concesión de estos permisos) y Tráfico (cuyas cámaras y agentes sancionan).

Hay que tener en cuenta que, en ocasiones la renovación de una autorización tarda en hacerse efectiva o se produce un cambio de vehículo por lo que, el residente que circula por una calle de acceso restringido sin el distintivo, puede ser multado (DEFASE TEMPORAL ENTRE LA PETICIÓN DE RENOVACIÓN Y LA CONCESIÓN DE ESTA; UNA CUESTIÓN DE ACTUALIZACIÓN EN EL SISTEMA) Aunque posteriormente pueda recurrir la sanción, se genera una molestia. Y esa molestia que acaba en queja ciudadana se podría evitar si existiera una mayor coordinación entre el sistema de Sanciones de Tráfico y el área de Accesos de Movilidad

La coordinación entre Movilidad y Tráfico es el eje que permite el correcto funcionamiento de la Zona de Bajas Emisiones (ZBE) y áreas de acceso restringido, UNA COORDINACIÓN QUE SE BASA EN LA INTEGRACIÓN DE BASES DE DATOS Y LA AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO SANCIONADOR.

Movilidad se encarga del registro de Vehículos Autorizados y por su parte, Tráfico se ocupa de las cámaras de lectura de matrículas situadas en los puntos de control de acceso: la cámara capta la imagen y registra la matrícula de cada vehículo

El software de Tráfico contrasta esa matrícula con el listado de ‘autorizados’ proporcionado por Movilidad. Si la matrícula no figura como autorizada ni cumple los requisitos ambientales, el sistema genera automáticamente un fichero de denuncia. Y se inicia el trámite administrativo (antes se revisan las imágenes para confirmar que no hay errores de lectura antes de emitir la multa). Y una vez está comprobado, pues se manda la notificación con la sanción al titular del vehículo.

Aunque técnicamente están coordinados, pueden existir puntos ciegos que explican por qué llegan multas a quienes tienen permiso. Por un lado, el factor



sincronización (cuando Movilidad concede un permiso (por ejemplo, a un residente), la base de datos de Movilidad no siempre se vuelca instantáneamente en el sistema de control de Tráfico.

Así, si se accede a la zona solicitada el mismo día (o incluso días después) de obtener la autorización, es posible que la cámara de Tráfico aún no tenga la matrícula en su lista, por lo que habrá multa (recurrible).

En otros casos hay permisos que dependen de que un tercero (un hotel o un parking público) comunique la matrícula al Ayuntamiento. Si no introduce correctamente la matrícula en la plataforma de Movilidad o lo hace pasados unos días, Tráfico no recibe la validación y emite la multa.

Tal vez una forma de solventar los problemas generados por las renovaciones en las autorizaciones, sería recordar a los interesados las fechas en las que pueden volver a solicitar renovación de su autorización a través de un SMS o de otros modos, cuando esta fecha se acerque.

#### **Recomendación 4. Romper con la incompatibilidad de uso entre bodas y eventos privados y visitas del público en palacios y espacios municipales**

Los eventos privados (bodas, reuniones) a menudo implican el cierre temporal de espacios, zonas, áreas, jardines o salas de valor cultural, limitando el acceso de los visitantes habituales y ciudadanos a ciertos inmuebles municipales. De nuevo estamos ante un caso en el que sería muy positivo encontrar un equilibrio entre la valorización económica del patrimonio (mediante el cobro de tasas o alquileres) y la orientación de estos lugares hacia el libre acceso y disfrute ciudadano.

En este sentido se recomienda a la corporación municipal estudiar la posibilidad de establecer circuitos de visita alternativos diseñando recorridos que permitan mantener abierto al público una parte diferenciada del palacio (jardines o salas nobles secundarias) mientras el evento ocurre en otro lugar específico.

Se ilustra esta recomendación con la petición que una ciudadana realizó a la oficina:

*“Sr. Defensor del Ciudadano. Paso a contarle y luego usted juzga los hechos. Tengo más de 70 años y tres nietos de 4, 5 y 7 años, también venía mi hermana de más de 60 años. Subimos al Carmen de los Mártires a ver los patos del estanque y a unos metros de la entrada un grupo numeroso de personas mayores nos dijeron que no les habían dejado pasar porque estaban montando una boda. La furgoneta estaba atravesada en la puerta de entrada. Hicimos caso omiso y como pudimos, atravesamos la puerta. Una señora, la que dirigía, nos dijo que no podíamos pasar. Con determinación y siempre con respeto y sin alzar la voz, dijimos: nosotros sí que vamos a pasar vamos a la zona del Estanque. Insistió en que no podíamos pasar y le dijimos que estamos en una propiedad Pública y en horario establecido (eran las 11h), que alguien autorizado nos dijera por qué no y que en todo caso nos diera la hoja de reclamaciones (...) mis reflexiones son: cómo una propiedad pública de 70.000*



*metros, puede cerrarse para unos pocos. Todo un día para que monten una fiesta en la zona bien diferenciada de palacio. Mientras montan la fiesta, que pongan una vallas (...) Yo entiendo que el palacio debe generar ingresos, que hay que cuidarlo, cosa que no se hace (...) El resumen, señor, aclaren los derechos de los ciudadanos y también de los que montan la fiesta, acoten el espacio para que todos lo disfruten (...)*”.

### **Recomendación 5. Impulsar un convenio para que el estudiantado del Conservatorio Superior de Música pueda disfrutar de la misma bonificación en el transporte urbano como la que disfruta el estudiantado de la Universidad de Granada.**

La exposición de motivos de esta recomendación se basa en la siguiente petición ciudadana:

*“Los alumnos de la Universidad de Granada tienen una bonificación en el transporte urbano que se gestiona a través de la tarjeta (TUI) tarjeta universitaria inteligente. Sin embargo, los alumnos del Conservatorio Superior de Música Victoria Eugenia de Granada no tienen derecho a esta bonificación porque están en un limbo. La normativa vigente equipara los estudios de Grado a los Estudios superiores de Música y les dota a ambos con los mismos créditos por año. Estos estudiantes pagan residencia, estudios, etc. Pero no tienen derecho a esta bonificación en el transporte urbano. Ruego, por favor, interceda para que, bien presentando su carnet de estudiante o matrícula, les concedan la tarjeta que les permita obtener esta bonificación”.*

*“Como sabe, la normativa vigente equipara los estudios de Grado a los Estudios superiores de Música y dota a ambos con los mismos créditos por año. Además, el alumnado del Conservatorio superior invierte al igual que los universitarios en residencia, manutención, estudios, etc. Pero en este caso, sin disfrutar de la citada ayuda para el transporte en la ciudad. Dado que el credibiús es un descuento en el transporte fruto de un acuerdo entre la Universidad de Granada y el Ayuntamiento de la capital, me dirijo a usted en su condición de delegada territorial de Universidad, si bien remitiré idéntica petición tanto al rector de la Universidad, Pedro Mercado como a la concejala de Movilidad del Ayuntamiento de Granada, Ana Agudo. Con idéntico ruego de buscar vías para lograr hacer extensivo el convenio firmado por Ayuntamiento y UGR al alumnado del Conservatorio Victoria Eugenia que cumpla los requisitos que las partes firmantes consideren”*

Finalizaba el escrito poniéndose a disposición para “hacer valer el interés de este colectivo estudiantil y colaborar como mediador entre las instituciones que han de lograr el acuerdo”

Tras estudiar la realidad, el defensor remitió una misiva a la concejala de Movilidad solicitando se estudiara en qué medida el alumnado del Conservatorio Superior de Música ‘Victoria Eugenia’ de Granada podría tener derecho a la misma bonificación en el transporte urbano que la que disfruta el estudiante de la Universidad de Granada a tenor del paralelismo existente entre los grados que se imparten en la UGR y los que se imparten en el Conservatorio Superior.

### **Recomendación 6. Señalizar con mucha antelación y de forma muy evidente no sólo los cortes de tráfico programados sino también las alternativas de circulación, especialmente ante determinados eventos sobrevenidos como una manifestación, una concentración o el traslado de una imagen**

Señalizar con antelación y de forma visible es una demanda muy común porque el tráfico no es sólo “moverse”, es también gestión del tiempo y reducción del estrés. La ciudadanía lo pide principalmente por tres razones. De una parte, para evitar la ‘ratonera’; no hay nada más frustrante para un conductor que entrar en una calle y descubrir un corte cuando ya no tiene margen de maniobra (giros prohibidos, un solo carril, etc.) La antelación permite elegir otra ruta antes de quedar atrapado. De otra parte, por seguridad vial: frenazos bruscos, dudas en intersecciones o giros indebidos de conductores desesperados pueden aumentar riesgos. Un tercer factor tiene que ver con la previsibilidad económica y personal. Llegar tarde al trabajo, perder una cita médica o que el transporte público se quede parado tiene consecuencias reales. Una señalización clara e información con tiempo suficiente devuelven el control al ciudadano.

En definitiva, aunque el área de Movilidad prevea con antelación es preciso extremar las medidas para transformar situaciones que generan incertidumbre en algo gestionable. Tal vez la reclamación que sigue lo exprese mejor:

*“La queja es porque acabo de recibir una notificación de una multa de tráfico del ayuntamiento de Granada totalmente injusta, y que puede haberle pasado a más ciudadanos; por circular por la zona peatonal de (lugar, fecha y hora). Ese día había una manifestación, creo que a favor del pueblo Palestino aunque no estoy muy segura, que transcurría por Gran Vía por lo que todos los accesos a esa calle estaban cortados. Todos los accesos a Gran Vía estaban cerrados pero las pilonas de Calle Elvira hacia Plaza Nueva estaban abiertas por lo que me metí hacia allá (...) al tener que dar una vuelta inmensa, llegué 45 min. tarde a una celebración familiar, etc. Es la segunda vez que me pasa esto, la primera fue por un*

*traslado de una imagen de semana santa o una procesión extemporánea de no sé qué; por lo que les hago la sugerencia que cuando se corte Gran Vía u otra calle por manifestaciones u otros eventos, los policías locales establezcan alternativas viables y si eso es mucho pedir que al menos señalicen con anterioridad qué calles están cortadas para poder tomar una alternativa viable por nuestra cuenta (...) Me parece que es una infamia tener que pagar una multa de la que no soy responsable”.*

En este apartado se podría estudiar el posible diseño de una app local que informara del estado del tráfico, y alternativas de movilidad en las principales vías en tiempo real, y señalara algunas incidencias y avisos para peatones y conductores.



### **Recomendación 7. Poder pagar con tarjeta bancaria una recarga de bonobús dentro del vehículo**

Las recargas dentro de los buses urbanos sólo se pueden hacer en efectivo. Esta es una problemática del transporte público, donde se ha priorizado la tecnología contactless sólo para el billete sencillo (el más caro), pero no para la recarga de tarjetas de viaje (bonobús), obligando al uso de efectivo en el interior de los vehículos.

La recomendación de permitir recargas de 5, 10, 15 o 20 euros con tarjeta bancaria dentro del bus parece técnicamente viable y está en línea con la modernización de los sistemas de pago. Al respecto se recomienda a la corporación municipal que estudie las posibilidades de implantar la recarga online a través de aplicaciones móviles, o el pago con tarjeta, evitando el uso de dinero en metálico como único medio posible.

Esta medida también redundaría en una mayor movilidad —fomento del uso del transporte público— y mejoraría la experiencia del usuario.

276

### **Recomendación 8. Que todas las obras de remodelación de calles y plazas contemplen medidas contra cambio climático**

El Plan de Adaptación al Cambio Climático, Renaturalización y Resiliencia (PACCRR) de Granada fue aprobado de forma definitiva en febrero del presente año 2026 permitiendo inversiones inmediatas de adaptación climática de patios en centros educativos municipales.

El plan contempla medidas específicas para combatir el efecto de isla de calor, mejorar la biodiversidad urbana y aumentar la capacidad de respuesta de la ciudad ante eventos climáticos extremos. De hecho, proyectos urbanísticos enmarcados en el I Plan Municipal de Obras 2024-2027 han sido diseñados bajo los criterios del citado plan. Así, en avenida de Cervantes se plantaron árboles nuevos y se diseñó un bulvar para reducir el efecto de isla de calor; en San Antón se trabajó especialmente en el factor resiliencia hídrica con la renovación de redes para una gestión más eficiente de las aguas pluviales; en Emperatriz Eugenia también se incorporaron árboles nuevos así como plantas y arbustos, etcétera.

Pero, junto al arbolado y la renovación de redes se podría valorar por parte de la corporación municipal que las próximas obras previstas en los barrios



incorporen otros elementos como pérgolas bioclimáticas o chorros de agua que, no solo ofrecen sombra o mejoran el confort térmico, sino que reducen el efecto isla de calor, disminuyendo la temperatura ambiental. En cuanto a los chorros de agua y nebulizadores son una forma de refrigeración pasiva además de constituir un elemento lúdico para los más pequeños.

Con el aumento de las olas de calor, estos dos elementos harían más habitables los entornos con mucha población y servirían de refugios climáticos.

### **Recomendación 9. Implantar medidas para una mayor coordinación entre áreas municipales en el seguimiento conjunto y resolución efectiva de las reclamaciones ciudadanas**

El informe de la oficina del defensor de la ciudadanía de 2024 incluía entre sus propuestas para mejorar la calidad en la atención ciudadana una recomendación relativa al seguimiento y solución de las reclamaciones ciudadanas. Para lograr el objetivo, este defensor proponía una mayor coordinación entre áreas municipales.

Si, una coordinación necesaria para resolver aquellas quejas y reclamaciones que, por sus características, no corresponden exclusivamente a una sola concejalía sino que afectan a varias o a un gran número. Casos que no se acaban de finalizar y provocan gran insatisfacción y malestar de los usuarios, y en ocasiones, cierta indefensión. Casos que por su singularidad debieran ser analizados conjuntamente por distintos miembros del equipo de gobierno.

Para ejemplificar los efectos que la ausencia de coordinación provoca en los usuarios, en aquel informe anual reproducimos un caso de 2024 que, de haberse abordado desde el trabajo inter-áreas o con un planteamiento de mayor comunicación entre concejalías, podría haberse resuelto con toda la calidad debida y en un plazo de tiempo menor.

Aunque dicho caso está recogido en el Informe Anual 2024 en el apartado III.2. (página 231 de aquel Informe), seguidamente se vuelve a exponer en este Informe Anual 2025. Y ello porque lamentablemente aún no ha sido resuelto y el reclamante continua remitiendo la problemática a esta oficina y por ende, a su Ayuntamiento.

El reclamante relataba en diversos correos y escritos todos los perjuicios ocasionados por una empresa de chatarrería ubicada en su calle.

Se refería, entre otras, a las siguientes cuestiones:

1. Presunta actividad no regulada y, caso de tratarse de actividad regulada, ausencia de control sobre la actividad
2. El titular del negocio no dispone de zona de carga y descarga, invade los espacios de aparcamiento y provoca cortes de tráfico continuos por la llegada de camiones a descargar
3. Afluencia traperos que desguazan las chatarras en la calle con los consiguientes residuos (cristales rotos, cables, carcasas, plásticos, etc)
4. Posibilidad de incendios de pequeño impacto en el entorno
5. Desperfectos provocados en asfalto y calzada
6. Problemas de salubridad que esta actividad industrial generaba en la vecindad

A continuación, la oficina del defensor entendía que la resolución de los problemas apuntados podría venir de la mano de las áreas de Protección Ambiental, Movilidad, Jefatura de Policía, Limpieza, Ocupación de Vía Pública y probablemente Sostenibilidad (insalubridad) y Mantenimiento (desperfectos en la calzada).

También en el Informe anual de gestión se exponía la cronología de actuaciones realizada por la oficina desde que el 12 de julio 2024 se diera traslado de esta queja a Disciplina de Actividades; el 23 de octubre a Policía Local, a OVP (que lo devolvió) y a la plataforma GECOR (por la solicitud de reasfaltado).

## 278

Se recibió pronta respuesta por parte de la sección de Gestión de Residuos que en escrito explicaba no sólo los cambios de ubicación de las baterías de contenedores que habían realizado sino que apelaba a las actuaciones de Inagra en materia de retirada de restos de obras y otros residuos.

En noviembre del 2024 se recibió informe de Limpieza Viaria y el 12 del mismo mes se solicitaba nuevamente información al servicio de Ocupación de Vía Pública por correo electrónico (ya que lo habían devuelto por envío interno). Contestaron el 11 de noviembre afirmando que el negocio que provocaba las molestias hacía un uso impropio de la vía pública.

Por su parte, el 24 de enero de 2025 se recibía comunicación de Medio Ambiente solicitando que se pidiera al afectado que presentara denuncia por el cauce correspondiente dado que habían tenido conocimiento de los hechos a través de la oficina del defensor pero no a través de la correspondiente denuncia.

Es decir, conforme se iban recibiendo escritos y llamadas, la oficina iba notificando al reclamante las distintas actuaciones, respuestas y posicionamientos aislados de las áreas municipales:

*-“Puestos en contacto con Gestión de Residuos nos comentan que en lo que se refiere a los contenedores, se ha modificado su ubicación y que el caso de que se incendien se reponen lo antes posible”.*



Asimismo le fuimos comunicando que “tanto la policía local de Granada y la Guardia Civil están al tanto de la situación. No obstante hemos remitido su última petición a la Policía Local así como a Ocupación de Vía Pública por aquellas cuestiones que sean de su competencia y a Mantenimiento la reparación del asfaltado de la calle a través de la plataforma GECOR (Granada Mejora)”.

En un momento determinado, ante situación tan anómala y al objeto de continuar con el expediente, tuvimos que rogar a distintas áreas nos indicaran la concejalía competente para atender a un ciudadano que previamente había comunicado la situación vía GECOR

El 14 de mayo de 2025 el usuario se dirigía a la oficina solicitando “(...) desde hace más de un año ya venimos reclamando ayuda y atención (...)” y reiterando la problemática “ (...) se han adueñado ya sin disimulo de más de la mitad de la calle (...) Por favor, necesitamos que la administración / es correspondiente / s se ocupe de una vez de este grave problema y atiendan a aquellos que nos esforzamos en cumplir con la legalidad; nos tienen abandonados e indefensos”.

De nuevo, en junio de 2025 el problema persiste y no sólo el usuario citado vuelve a dirigirse al defensor, sino también, otro vecino del entorno; ambos con idéntico problema. Les damos traslado textual confidencial de este último escrito:

**279**

“Estimados señores buenos días. Nos ponemos en contacto una vez más con ustedes solicitando desesperadamente su atención. Nuestra situación con el problema de la C/ Maniños es ya insostenible. Nuestra empresa (nombre) es la más perjudicada por la incontrolada actividad de la empresa (nombre). Tras las leves actuaciones anteriores de las distintas administraciones competentes que estuvieron por aquí a raíz de otras denuncias, la situación no sólo no ha mejorado, sino que muy al contrario, es cada día peor: A pesar de los avisos a través de la APP de Gecor (esta misma mañana la última) nadie viene por aquí a limpiar mínimamente la calle. La suciedad nos invade, el polvo se mete en nuestros vehículos y en nuestras empresas. El aire se hace peligrosamente respirable a ciertas horas del día. Esta gente aparca sus vehículos indiscriminadamente impidiendo que nosotros aparquemos los nuestros y desarrollemos nuestra actividad normal. Sus camiones están en un estado lamentable y es evidente el peligro que suponen para el resto de vehículos tanto si están parados como si circulan (...) Cortan constantemente la calle para sus cargas y descargas y utilizan el camión pluma sin ninguna seguridad ni las mínima señalización. Y así podríamos seguir y seguir....Les rogamos que POR FAVOR trasladen urgentemente para dar una solución definitiva a este problema que más temprano que tarde acabará teniendo consecuencias más graves. No nos abandonen por más tiempo. Gracias”

Como puede deducirse, EN CASOS COMO ESTE —QUE ABARCAN ACTUACIONES DE DISTINTAS ÁREAS Y SUPONEN UN PROBLEMA CIUDADANO DE MAYOR CALADO; QUE



NO PUEDE LIMITARSE A INTERVENCIONES INCONEXAS O QUE PERSISTE EN EL TIEMPO SIN UNA SOLUCIÓN- SE HA DE OFRECER UNA POSTURA ÚNICA, COMPLETA Y COORDINADA.

EL AYUNTAMIENTO ES UNA SOLA INSTITUCIÓN Y LA CIUDADANÍA NO ENTIENDE DE NEGOCIADOS, DEPARTAMENTOS NI SECCIONES. POR EL CONTRARIO, REQUIERE RESPUESTAS INTEGRALES QUE RESUELVAN CUALQUIER CUESTIÓN EN SU TOTALIDAD SIN TENER QUE PEREGRINAR EN LAS DISTINTAS PUERTAS.

Este defensor considera que es preciso trabajar en modelos de actuaciones coordinadas y hace falta que siempre haya un seguimiento. Si cada área realiza actuaciones puntuales y aisladas y no comunica con las otras áreas que pudieran estar igualmente afectadas, los problemas se enquistan y no se terminan de resolver nunca.

Por ello sería recomendable arbitrar algún protocolo de trabajo conjunto inter-áreas. Tal vez podría ocuparse el área de Participación Ciudadana de ofrecer un protocolo para la solución efectiva para estos casos.

## 280

### **Recomendación 10. Valorar la puesta en funcionamiento de un sistema o servicio de ayuda para la presentación de solicitudes por sede electrónica al ayuntamiento**

Conforme se ha apuntado en el capítulo dedicado al funcionamiento de las administraciones, una de las principales dificultades (consultas) de la ciudadanía tiene que ver con la presentación de solicitudes de manera electrónica. O no saben cómo iniciar trámites o cuando los inician encuentran obstáculos.

Tal vez podría valorarse por la corporación municipal la opción de ayuda para la presentación de documentos en línea. Es decir, un funcionario que pudiera atender de forma remota este tipo de trámites, al menos para dar cobertura o ayudar a un grupo de ciudadanos (personas con determinadas discapacidades, mayores de 65 y/o colectivos en riesgo o el segmento de población que se estimara conveniente).

Los vecinos podrían realizar trámites desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin necesidad de acudir a las oficinas municipales.

En cuanto al procedimiento inicial o planteamiento de arranque, el protocolo a seguir y los impedimentos jurídicos, habría que estudiar el sistema. Como idea, un funcionario cualificado al efecto podría atender (tal vez en remoto con las cautelas y protección de datos debidas, como hace el CAU, pidiendo

una IP y una autorización o “aprove” o también podría estudiarse emplear la videollamada grabada con las pertinentes autorizaciones, consentimientos y preceptos legales).

Un sistema que pudiera resultar resolutivo, viable, y con todas las garantías jurídicas, no sólo para presentar solicitudes sino también para resolver dudas, acceder a impresos y formularios, adjuntar documentación o ayudar en el seguimiento del estado de sus trámites.

NO SERÍA UN SISTEMA COMO EL DE ALEXA, NI SIRI NI VEGA. ALEXA, SIRI Y VEGA RESPONDEN PREGUNTAS Y DUDAS PERO NO AYUDAN A REALIZAR UN TRÁMITE. Se les puede consultar qué impreso o trámite se necesita para fraccionar el pago del ibi pero no ayuda a rellenar el impreso, a subirlo a la plataforma o a firmarlo, etc

El sistema tendría ventajas: descargar de trabajo a los registros municipales; acercar la administración a la ciudadanía; ‘rentabilidad’ en términos de mejora en la calidad del servicio público y bajo coste -un funcionario dedicado a ello no disloca el presupuesto municipal-.

Del lado de los inconvenientes habría que comenzar estudiando la viabilidad técnica de esta fórmula; analizar las dificultades desde el punto de vista de la seguridad jurídica y blindar bien desde el punto de vista de la seguridad informática

Esta recomendación propone estudiar un nuevo proceso de ayuda para la tramitación de solicitudes de forma remota con ayuda de nuevas tecnologías. Se enmarcaría en la deseada transformación digital de las administraciones públicas para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios municipales a través de medios electrónicos.







## IV. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

### Admisión a trámite

La primera fase del procedimiento consiste en el estudio de la queja para comprobar si reúne los requisitos legales para su tramitación. En este caso, la persona interesada recibirá una comunicación informándole de la admisión de su queja y del inicio de las actuaciones de investigación necesarias. En esta comunicación también recibirá un número de expediente, así como un usuario y una contraseña, que le permitirá hacer un seguimiento online de su expediente a través de la web.

### Instrucción

Una vez admitida la queja, el Defensor iniciará la investigación adoptando las medidas que considere oportunas y, en particular, solicitando informe escrito a la Administración afectada por la queja de la persona usuaria.

**283**

Las actuaciones que se practiquen durante la investigación se llevarán a cabo con absoluta reserva las autoridades, funcionarios y todo el personal de la Administración supervisada tienen el deber de facilitar al Defensor la información que se les requiera, poniendo a su disposición los datos, expedientes y documentos que permitan llevar a cabo la actuación investigadora.

### Resolución

Concluida la investigación, si el Defensor entiende que no ha existido una actuación irregular de la Administración, así se le comunicará a la persona interesada mediante escrito motivado en el que, cuando sea posible, le informará sobre el cauce adecuado para defender sus intereses. Cuando el Defensor comprueba que ha existido una actuación administrativa irregular, puede formular a los organismos y autoridades afectados advertencias, recomendaciones, sugerencias y recordatorios.

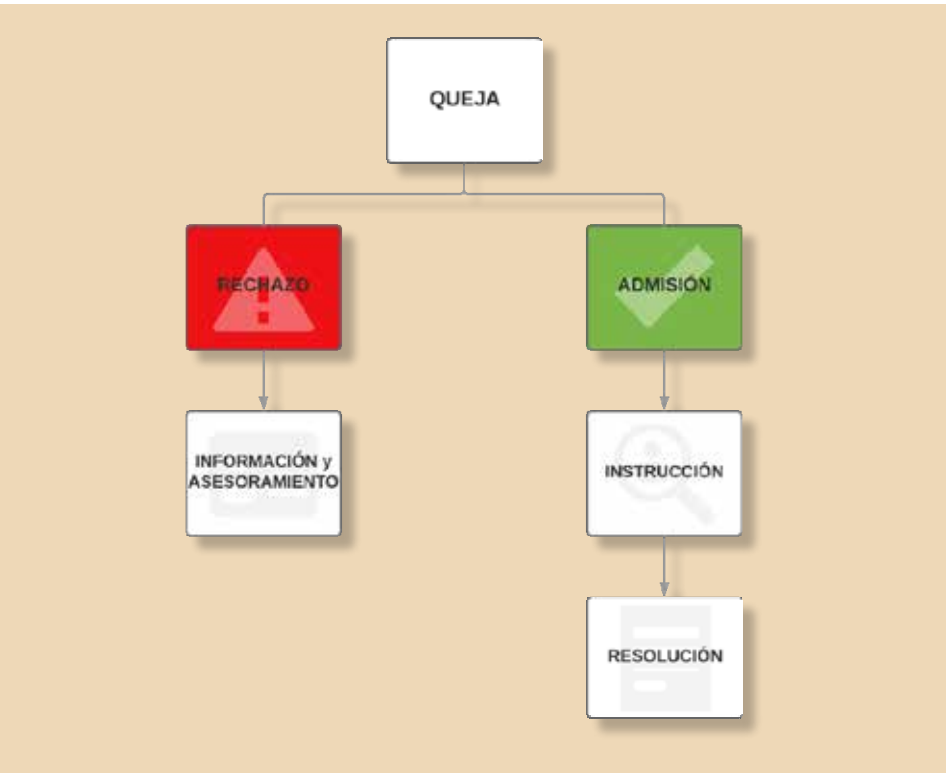
Tras recibir la contestación de la Administración, que puede aceptar o rechazar la resolución del Defensor, se acordará el archivo definitivo del expediente, dando cuenta a la persona usuaria del resultado de las actuaciones.



## Rechazo

El Defensor rechazará las quejas anónimas y aquellas en las que se aprecie mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión o aquellas cuya tramitación pueda irrogar perjuicio al legítimo derecho de tercera persona.

El Defensor tampoco entrará en el examen de cuestiones de personal ni aquellas quejas que estén siendo objeto de procedimiento judicial. En este último caso, si la actuación de los juzgados o tribunales se produjese una vez iniciadas las actuaciones del Defensor, éste suspenderá de inmediato los trámites que haya podido comenzar. Cuando el Defensor rechace una queja lo hará por escrito expresando las razones en que se funda su decisión y, en su caso, informará al ciudadano/a sobre las vías más oportunas para hacer valer sus derechos.





## VI. ¿CÓMO SE PRESENTAN LAS QUEJAS O SUGERENCIAS?

Podrán ser presentadas personalmente o por cualquiera de los medios admitidos legalmente por la Administración Pública. Hay cuatro formas de presentar una queja o sugerencia:

1. **Por Internet**, a través de la cumplimentación del formulario disponible en la página web del Ayuntamiento de Granada, accediendo a la siguiente dirección web: <https://www.granada.org/inet/defenciu.nsf>.
2. **En persona**, acudiendo a nuestra oficina en la Calle Horno de San Matías, 6, Granada.
3. **Por correo postal**, mediante escrito firmado dirigido a nuestra sede de Calle Horno de San Matías, 6, 18009, Granada.
4. **Por registro**: en el Registro General del Ayuntamiento de Granada; en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezcan a la Administración General del Estado; en los registros de cualquier órgano administrativo que pertenezcan a las Administraciones de cualquier Comunidad Autónoma; en cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

285







## Anexo 1.

# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA

Garantizamos la defensa y protección de los derechos de la ciudadanía en sus relaciones con la administración local y de los organismos que de ella dependen, dentro de un marco de colaboración y responsabilidad cívica.

Escuchamos a las personas, entendemos qué quieren y facilitamos la búsqueda de una solución en un marco de diálogo, mediación y trato personalizado.

### Misión:

- Desarrollar con eficacia todas las funciones encomendadas para la defensa y promoción de los derechos y libertades de toda la ciudadanía.
- Gestionar las quejas y conflictos que surgen entre la ciudadanía y la administración municipal.
- Supervisar la actividad de la Administración, mediando entre la ciudadanía y la administración municipal.
- Fruto de este proceso, formular recomendaciones que puedan resolver las quejas y conflictos y mejorar la calidad de los servicios públicos en el ámbito de sus competencias. Proponemos mejoras en los servicios.

**287**

### Visión:

- Servir de alianza entre la sociedad granadina y los poderes públicos para lograr el acceso, disfrute y ejercicio efectivo de los derechos reconocidos a la ciudadanía y alcanzar un modelo de convivencia basado en la libertad, la justicia, la igualdad y el respeto.
- Ser el referente en la gestión alternativa de quejas, conflictos y sugerencias.
- Potenciar la capacidad de escucha continua y diálogo de la Administración y aportar valor.

### Valores:

- Legalidad.
- Compromiso ético.
- Independencia.
- Imparcialidad en las relaciones con las partes implicadas.
- Objetividad en la mediación y toma de decisiones.
- Confidencialidad y reserva en la gestión de quejas y conflictos.
- Transparencia.
- Accesibilidad.
- Protección del interés público.
- Colaboración con otras entidades públicas y privadas.
- Participación ciudadana.

288





## Anexo 2.

# GUÍA DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS ANTE EL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE GRANADA

## Introducción

El Defensor de la Ciudadanía de Granada, como refuerzo de la calidad democrática del Ayuntamiento de Granada, es una oficina municipal creada para promover los derechos humanos, el buen gobierno, la transparencia y la buena administración desde la proximidad.

Una de la funciones principales de esta oficina municipal es la de mediar entre la Administración Local y la ciudadanía en caso de que haya surgido alguna vulneración de los derechos.

En el cumplimiento de sus funciones y para facilitar la interposición de un escrito de queja ante la Oficina del Defensor de la Ciudadanía de Granada, presentamos esta pequeña guía, con el objetivo de aclarar algunas de las cuestiones que pueden plantearse las personas que se dirigen ante esta institución.

**289**

## ¿Quién puede presentar una queja ante el Defensor de la Ciudadanía de Granada?

Cualquier persona que necesite la intervención del Defensor, con independencia de su nacionalidad, edad o residencia. También pueden solicitar la intervención del Defensor las personas jurídicas, tales como asociaciones, fundaciones, ONGs, etc.

## ¿Cuándo se puede interponer una queja ante el Defensor de la Ciudadanía de Granada?

Cuando las ciudadanas y ciudadanos consideren que sus derechos han sido vulnerados por el Ayuntamiento de Granada o cualquier otra entidad municipal perteneciente a dicho Ayuntamiento.

## Gratuidad

La intervención del Defensor de la Ciudadanía de Granada es totalmente gratuita.

## ¿Qué requisitos debe reunir un escrito de queja?

Un escrito de queja tiene que indicar siempre nombre, apellidos, DNI (o en su caso pasaporte o NIE) y un medio de contacto (teléfono, correo electrónico o domicilio), a efecto de notificación, de la persona afectada, así como de su firma si dicho escrito se presenta a través de fax, correo ordinario o correo electrónico. Aunque no es obligatorio, se aconseja siempre enviar toda la documentación relacionada con el asunto.

Otra modalidad para interponer una queja ante esta institución es a través del formulario en la página web del Ayuntamiento de Granada.

También hay la posibilidad de presentar la queja presencialmente, en la sede de la oficina de C/Horno de San Matías, 6, 18009, Granada, siguiendo las indicaciones del personal de atención a la ciudadanía.

## Quiero presentar una queja pero me dan miedo las represalias

La actuación de la oficina es totalmente confidencial. Los datos recogidos en nuestro ficheros, a partir de los datos facilitados, son reservados, excepto en el caso en que el contenido de la queja o su actuación personal comporte una renuncia a esta confidencialidad.

## ¿Cómo se tramita una queja?

La primera fase del procedimiento consiste en el estudio de la queja para comprobar si reúne los requisitos legales para su tramitación. En este caso, el/la ciudadano/a recibirá una comunicación informando de la admisión a trámite de la queja y del inicio de las actuaciones de investigación necesarias. En esta comunicación también recibirá un número de expediente, así como un usuario y contraseña, que le permitirá hacer el seguimiento online de su expediente a través de la página web.

Una vez admitida la queja, el Defensor iniciará la investigación adoptando las medidas que considere oportunas y, en particular, solicitando informe escrito a la Administración afectada por la queja del usuario/a. Las actuaciones que se practiquen durante la investigación se llevarán a cabo con absoluta reserva. Las autoridades, funcionarios, y todo el personal de la Administración supervisada tienen el deber de facilitar al Defensor la información que se les requiera, poniendo a su disposición los datos, expedientes y documentos que permitan llevar a cabo la actuación investigadora.

Concluida la investigación, si el Defensor entiende que no ha existido una actuación irregular de la Administración, así se lo comunicará a la persona interesada mediante escrito motivado en el que, cuando sea posible, le informará sobre el cauce adecuado para defender sus intereses. Cuando el Defensor comprueba que ha existido una actuación administrativa irregular, puede formular a los organismos y autoridades afectados advertencias, recomendaciones, sugerencias y recordatorios. Tras recibir la contestación de la Administración, que puede aceptar o rechazar la resolución del Defensor, se acordará el archivo definitivo del expediente, dando cuenta al usuario del resultado de las actuaciones.

Cuando el Defensor rechace una queja lo hará por escrito expresando las razones en que funda su decisión y en su caso, informará al ciudadano sobre las vías más oportunas para hacer valer sus derechos.







### Anexo 3. Peticiones que la asociación 'Inclúyeme' traslada a las administraciones a través del defensor

Las familias de personas con discapacidad y trastornos de conducta usuarias de recursos residenciales especializados (RDP) a través de la asociación INCLÚYEME, trasladamos al defensor de la ciudadanía una serie de preocupaciones y solicitudes que consideramos fundamentales para garantizar una atención digna, segura y de calidad.

#### PRIMERO. – Sobre la ratio de personal por usuario

Consideramos imprescindible el aumento de la ratio de personal por usuario en este tipo de residencias. Se trata de centros cerrados debido a las patologías y conductas de los residentes, lo que limita considerablemente el acceso de las familias para supervisar aspectos básicos como el estado de los dormitorios, la ropa o la atención diaria.

Por ello, solicitamos un incremento de plantilla que permita una atención más personalizada, así como la prevención de situaciones que puedan poner en riesgo tanto a los usuarios como a los trabajadores.

Asimismo, los actuales recursos económicos de las residencias condicionan la contratación de personal, de modo que, aun cumpliéndose la ratio establecida, no parece suficiente para atender adecuadamente a un perfil de usuarios con necesidades tan específicas.

En este sentido, y dado que actualmente la Administración no contempla un aumento de dichas ratios, solicitamos al menos que la revisión de los conciertos económicos anuales no se mantenga congelada y se actualice en consonancia con los convenios colectivos del personal.

#### SEGUNDO. – Sobre la financiación y condiciones laborales

Solicitamos que los conciertos económicos con las residencias privadas de RDP sean equiparables a los presupuestos destinados a las residencias públicas, integrándose en los Presupuestos Generales de la Junta de Andalucía, con el fin de evitar agravios comparativos entre profesionales del mismo sector.

Esta medida contribuiría a mejorar las condiciones laborales del personal, lo cual repercutiría directamente en la calidad asistencial.

En la actualidad, los salarios en centros privados son inferiores a los del personal funcionario de residencias públicas, lo que genera una alta rotación de trabajadores. Muchos profesionales utilizan estos centros como vía de acceso a la experiencia o como paso previo a su incorporación a la red pública, provocando una constante ruptura del vínculo profesional-usuario.

Esta situación afecta gravemente a los residentes, quienes deben adaptarse de forma reiterada a nuevos profesionales, generando trastornos adaptativos y retrasos en su evolución terapéutica.

### **TERCERO. – Sobre los criterios de adjudicación, admisión y traslados**

Solicitamos que los recursos residenciales para personas con discapacidad y trastornos de conducta (RDP) no se utilicen para atender a personas con otras problemáticas. Sus necesidades terapéuticas y psicológicas son diferentes, lo que genera interferencias en los tratamientos y puede alterar el clima de convivencia.

**294**

### **CUARTO. – Sobre la insuficiencia de recursos residenciales**

Ponemos de manifiesto la escasez de residencias específicas para este colectivo en Andalucía, así como su distribución desigual entre provincias. Esta situación obliga a que personas residentes en Granada tengan que ser trasladadas a centros ubicados en provincias como Cádiz, Sevilla o Málaga, con el consiguiente perjuicio personal y familiar.

Por ello, instamos a la Junta de Andalucía a que contemple de manera prioritaria la creación y construcción de nuevos centros residenciales especializados en toda la comunidad autónoma.

### **QUINTO. – Sobre la participación de las familias**

Finalmente, solicitamos que la Administración escuche, atienda y tenga en cuenta a las familias, valorando nuestras experiencias y aportaciones en todos los procesos relacionados con los siguientes procesos:

- Evaluación de la situación de la persona usuaria
- Elaboración de protocolos
- Adjudicación de plazas residenciales
- Criterios de admisión

- Altas terapéuticas
- Traslados entre centros

Numerosas familias manifiestan sentirse objeto de un trato institucional inadecuado en estas situaciones, por lo que consideramos imprescindible avanzar hacia un modelo más participativo, transparente y humano.

Asimismo, solicitamos que se priorice la cercanía al domicilio familiar en los procesos de adjudicación y traslado, evitando así el impacto emocional negativo tanto en los usuarios como en sus familias.

En virtud de todo lo expuesto, solicitamos la intervención de esta institución para la defensa de los derechos de las personas usuarias de estos recursos y de sus familias.



## Anexo 4. Declaración Institucional en defensa de la continuidad asistencial en el Centro de Atención Infantil Temprana San Rafael



D. ILDEFONSO COBO NAVARRETE SECRETARIO GENERAL DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE GRANADA.

CERTIFICO: Que el Excmo. Ayuntamiento Pleno, en su Sesión Ordinaria celebrada el día treinta de enero de dos mil veintiséis, entre otros acuerdos, adoptó el que con el núm. 60, literalmente dice:

**Declaración Institucional en defensa de la continuidad asistencial en el Centro de Atención Infantil Temprana San Rafael.**

Fuera del orden del día y por urgencia se presenta a Pleno la Declaración Institucional en defensa de la continuidad asistencial en el Centro de Atención Infantil Temprana San Rafael.

Ratificada la urgencia por unanimidad de los asistentes, el Excmo. Ayuntamiento Pleno acuerda por unanimidad aprobar la Declaración Institucional en defensa de la continuidad asistencial en el Centro de Atención Infantil Temprana San Rafael, que cuenta con el siguiente tenor literal:

*“La atención temprana no es solo un servicio sanitario; es el cimiento sobre el cual cientos de niños y niñas de nuestra ciudad construyen su autonomía y su futuro. Ante la reciente resolución administrativa que implica la pérdida de tres de los cinco lotes de gestión del Centro de Atención Infantil Temprana (CAIT) San Rafael, este Ayuntamiento no puede permanecer ajeno al impacto humano que esta decisión conlleva.*

**1. La Realidad de las Familias**

*Actualmente, más de 600 familias granadinas se encuentran en una situación de profunda incertidumbre. La reubicación forzosa de estos menores no es un simple trámite de cambio de centro; para un niño con trastornos del neurodesarrollo, la ruptura del vínculo con su terapeuta y su entorno de referencia supone:*

- *Un retroceso significativo en los hitos alcanzados.*
- *Un aumento del estrés familiar y emocional.*
- *La pérdida de la especialización técnica que San Rafael ha consolidado durante años.*

**2. Principios de Intervención**

*Consideramos que cualquier decisión administrativa debe estar supeditada a la Ley 1/2023 de Atención Temprana de Andalucía, la cual garantiza una atención integral, de calidad y, sobre todo, continuada. El sistema de lotes y licitaciones no debe ignorar la singularidad de los procesos terapéuticos, donde el tiempo y la confianza son variables no cuantificables en un pliego de condiciones.*

Código seguro de verificación: GSCCQ4EQ43R0D2R0DRD4

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/legi-bin/produccion/simcgi.exe/verifica.sim/root>

Firmado por

COBO NAVARRETE ILDEFONSO

/SECRETARIO/A GENERAL

05-02-2026 13:12:03

Contiene la firma digital

Pag. 1 de 2



3. Puntos de Acuerdo y Mediación

Por todo lo anterior, los grupos políticos que suscriben esta declaración instan a la administración competente y al equipo de gobierno a:

- **Interlocución Inmediata:** Establecer una mesa de diálogo urgente entre la Junta de Andalucía, la dirección del centro San Rafael y los representantes de las familias afectadas.
- **Garantía de Continuidad:** Explorar las vías jurídicas y administrativas necesarias para evitar el traslado forzoso de los menores que ya están recibiendo tratamiento, permitiendo que finalicen sus ciclos terapéuticos en su centro de referencia.
- **Priorización del Criterio Clínico:** Que en futuras licitaciones se ponderen los criterios de estabilidad y arraigo terapéutico por encima de los estrictamente económicos o burocráticos.

'En la atención a la infancia, la eficiencia no se mide en expedientes resueltos, sino en el progreso real de cada niño y en la tranquilidad de sus familias.'

No venimos a bloquear el sistema, sino a recordar que la finalidad última del concierto social no es cuadrar lotes, sino proteger el derecho de los niños a una atención temprana de la máxima calidad posible. Pedimos que el diseño y la ejecución del concierto en Granada se alineen de verdad con ese objetivo, y no al revés."

Se certifica con la salvedad a que se refiere el artículo 206 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, y a reserva de los términos que resulten de la aprobación del acta correspondiente.

Y para que así conste, expido la presente en Granada, en la fecha abajo indicada.

|                                                     |                          |                                                                                                                                                                                                                                         |                     |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Código seguro de verificación: GSCCQ4EQ43R002R0DRD4 |                          | La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <a href="https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simregi.exe/verifica.sim/root">https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/simregi.exe/verifica.sim/root</a> |                     |
| Firmado por                                         | CODÓ NAVARRETE ILDEFONSO | /SECRETARIO/A GENERAL                                                                                                                                                                                                                   | 05-02-2026 13:12:03 |
| Contiene la firma digital                           |                          |                                                                                                                                                                                                                                         | Pag. 2 de 2         |



## Anexo 5. Respuesta final de la Comisión Europea a la petición de amparo cursada por el defensor ante el problema de los cortes de luz en el distrito Norte de Granada



Presidente  
Comisión de Peticiones

D 100759 16.02.2026

Bruselas,  
AP/ms [IUST-SEC/PETI-COMMITTEE D  
(2026)4702]

Manuel Martín García  
C/ Horno de San Matías 6  
18009 Granada  
ESPAGNE

**Asunto:** Petición n.º 0211/2021

298

Estimado señor Martín García:

En relación con la carta de 30/11/2023, me complace informarle de que, en la reunión del 28/01/2026, la Comisión de Peticiones prosiguió el examen de su petición, tomando debidamente en consideración la información facilitada por escrito por la Comisión Europea.

Le adjunto, para su información, una copia de la respuesta de la Comisión, en forma de comunicación a los miembros.

Basándose en esta respuesta, la Comisión de Peticiones ha decidido concluir el examen de su petición y archivar su expediente.

Aprovecho la ocasión para darle las gracias por haber ejercido su derecho de petición.

Reciba un cordial saludo.

Bogdan Rzońca  
Presidente  
Comisión de Peticiones

Anexo: Respuesta de la Comisión (CM\1313471ES)



Parlamento Europeo  
2024-2029



Comisión de Peticiones

13.1.2025

# COMUNICACIÓN A LOS MIEMBROS

**Asunto:** Petición n.º 0211/2021, presentada por Manuel Martín García, de nacionalidad española, sobre cortes del suministro eléctrico en el distrito norte de Granada

## 1. Resumen de la petición

El petionario, en su calidad de defensor del pueblo de Granada, denuncia la emergencia social que representa la precaria situación de los residentes en el distrito norte de dicha ciudad. El petionario señala que, durante más de 11 años, los residentes del distrito norte han sufrido constantes cortes de electricidad que les impiden ejercer algunos de sus derechos esenciales. El petionario considera que esta situación vulnera los derechos fundamentales de las personas establecidos con arreglo al Derecho internacional, así como la legislación comunitaria, nacional y regional. El petionario señala que el derecho a la energía es un elemento esencial de una vivienda digna, además de un derecho fundamental.

## 2. Admisibilidad

Admitida a trámite el 8 de julio de 2021. Se pidió a la Comisión que facilitara información (artículo 227, apartado 6, del Reglamento interno; actualmente artículo 233, apartado 5, del Reglamento interno).

## 3. Respuesta de la Comisión, recibida el 1 de febrero de 2022

Una serie de disposiciones de la Directiva sobre electricidad<sup>1</sup>, que entró en vigor el 1 de enero de 2021, son relevantes para la situación que se describe.

<sup>1</sup> Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE (DO L 158 de 14.6.2019, p. 125).



1. Los Estados miembros deben designar a los operadores del sistema de distribución, que son responsables de garantizar la capacidad a largo plazo del sistema para satisfacer una demanda razonable y que la distribución sea segura, fiable y eficiente.
2. Los Estados miembros deben garantizar que todos los clientes domésticos y, cuando corresponda, las pequeñas empresas, disfruten de un servicio universal. Se trata del derecho a recibir electricidad con una calidad determinada dentro de su territorio a precios razonables, fácil y claramente comparables, transparentes y no discriminatorios. Para garantizar la prestación del servicio universal, los Estados miembros pueden designar un suministrador de último recurso.

La Comisión entiende que la situación que se describe en la petición, de interrupciones del suministro eléctrico a determinados barrios de Granada, guarda relación con el funcionamiento del sistema de distribución y también con el impacto en el sistema de distribución de la extracción no autorizada de electricidad<sup>2</sup>. Estas cuestiones han de ser abordadas por el operador del sistema de distribución local correspondiente y otras autoridades españolas pertinentes.

No obstante, la situación en el barrio afectado también puede reflejar problemas más amplios de privación y, en concreto, de pobreza energética. En 2020, la Comisión publicó una Recomendación sobre la pobreza energética<sup>3</sup> y a principios de 2021 creó el Centro de Asesoramiento sobre la Pobreza Energética<sup>4</sup> para poner en práctica las Recomendaciones y proporcionar asesoramiento específico a las autoridades regionales y locales en materia de pobreza energética. El Centro apoyará y guiará a las autoridades locales mediante la realización de convocatorias abiertas de apoyo y la aportación de materiales de formación abiertos a todas las partes.

El acceso a una energía asequible es una de las claves del Pacto Verde Europeo<sup>5</sup>, que dirige los esfuerzos de Europa hacia la consecución de la neutralidad climática de aquí a 2050. La Oleada de renovación para Europa<sup>6</sup> impulsará la renovación para reducir la pobreza energética. España dirigirá la aplicación de estas políticas en su territorio, así como el plan español de recuperación y resiliencia, que proporciona el marco para financiar inversiones en soluciones limpias, energía renovable más barata y ahorro de energía. Por ejemplo, el plan apoyará proyectos para renovar, como mínimo, 355 000 viviendas residenciales únicas, en el marco de, al menos, 510 000 actuaciones de renovación y, como mínimo, 600 hectáreas de zonas urbanas, lo que equivale a un mínimo de 40 000 edificios residenciales y 690 000 metros cuadrados (m<sup>2</sup>) de edificios no residenciales. El plan también respalda la construcción de un mínimo de 20 000 viviendas nuevas de protección social o a precios asequibles. Para ello se utilizará de forma coherente la mayor parte de los fondos de cohesión disponibles para las regiones españolas. En relación con el caso que nos ocupa, la comunidad autónoma de Andalucía movilizará en torno a 9 769 millones EUR para cumplir los objetivos temáticos y las prioridades establecidos en los programas operativos de los Fondos Estructurales y de Inversión Europeos [el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER), el Fondo Social Europeo (FSE), el Fondo de Cohesión (FC), la cooperación territorial europea, el Fondo

<sup>2</sup> Cuestiones similares a las que plantea el peticionario se han expuesto a través de una pregunta parlamentaria; véase, por ejemplo, la respuesta de la Comisión relativa a los cortes de suministro denunciados en la Cañada Real desde octubre de 2020 (E-007057/2020).

<sup>3</sup> Recomendación de la Comisión C(2020)9600 sobre la pobreza energética.

<sup>4</sup> <https://www.energypoverty.eu/>.

<sup>5</sup> [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal\\_es](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_es).

<sup>6</sup> COM(2020)0662.



Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (Feader) y el Fondo Europeo Marítimo y de Pesca (FEMP)]<sup>7</sup>.

El paquete para aplicar el Pacto Verde Europeo fomentará la energía renovable, la eficiencia energética, el empoderamiento y la protección de los consumidores, ayudando a contener el consumo y los precios, e incluirá medidas para mejorar la supervisión y abordar la pobreza energética. Como parte del paquete, la Comisión ha propuesto también un Fondo Social para el Clima específico que afrontará, en concreto, la pobreza y la vulnerabilidad energéticas en el futuro, en cuanto esté operativa una nueva fuente de ingresos presupuestarios de la UE. Además, la Directiva relativa a la eficiencia energética refundida<sup>8</sup> propuesta incluye requisitos específicos para aplicar medidas de actuación con carácter prioritario entre los clientes vulnerables y los usuarios finales, las personas afectadas por la pobreza energética y, en su caso, las personas que viven en viviendas sociales, hacer el mejor uso posible de la financiación pública y, cuando proceda, considerar el uso de los ingresos procedentes de los derechos de emisión del régimen de comercio de derechos de emisión (RCDE UE) de la UE.

El Programa de Medio Ambiente y Acción por el Clima (LIFE) incluye un nuevo subprograma sobre la transición a la energía limpia que continuará el trabajo realizado en el marco de los proyectos de asimilación de mercados de eficiencia energética de Horizonte 2020 para la adopción de medidas de creación de capacidades y de apoyo a las políticas destinadas a promover la transición hacia una energía limpia, incluidos los proyectos para aliviar la pobreza energética<sup>9</sup>.

Además, con arreglo a los Tratados en los que se basa la Unión Europea<sup>10</sup>, la Comisión no tiene competencias generales para intervenir en el ámbito de los derechos fundamentales en los Estados miembros. Únicamente puede hacerlo en aquellas cuestiones en las que sea aplicable el Derecho de la Unión. Dado que el peticionario alega violaciones de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, en particular de los artículos 1 (dignidad humana), 21 (derecho a la no discriminación), 24 (derechos del menor), 27 (derecho a la información y consulta de los trabajadores en la empresa), 29 (derecho de acceso a los servicios de colocación), 31 (condiciones de trabajo justas y equitativas), 35 (protección de la salud) y 37 (protección del medio ambiente), debe recordarse que la Carta no es aplicable a todas las situaciones de supuesta violación de los derechos fundamentales. Más bien, de conformidad con su artículo 51, apartado 1, la Carta está dirigida a los Estados miembros únicamente cuando apliquen el Derecho de la Unión. De acuerdo con el artículo 6, apartado 1, del Tratado de la Unión Europea, «[l]as disposiciones de la Carta no ampliarán en modo alguno las competencias de la Unión tal como se definen en los Tratados».

Tal y como se ha mencionado, las cuestiones sobre las que se ha llamado la atención de la Comisión podrían pertenecer al ámbito de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE, puesto que la Comisión percibe que el caso en cuestión se refiere efectivamente a un asunto

<sup>7</sup> Artículo 1, párrafo primero, del Reglamento (UE) n.º 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, por el que se establecen disposiciones comunes relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión, al Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural y al Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y por el que se establecen disposiciones generales relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo, al Fondo de Cohesión y al Fondo Europeo Marítimo y de la Pesca, y se deroga el Reglamento (CE) n.º 1083/2006 del Consejo (DO L 347 de 20.12.2013, p. 320).

<sup>8</sup> COM(2021)0558; [EUR-Lex - 52021PC0558 - ES - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/docs/2021-2027/life/wp-call/2021-2024/call-fiche\\_life-2021-cet\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/funding-tenders/opportunities/docs/2021-2027/life/wp-call/2021-2024/call-fiche_life-2021-cet_en.pdf).

<sup>10</sup> Tratado de la Unión Europea y Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.



de aplicación de la legislación de la Unión Europea por parte de los Estados miembros. Cabe señalar que, dado que la dignidad humana es inviolable, el derecho fundamental del artículo 1 puede no estar limitado de conformidad con el artículo 52, apartado 1. La dignidad de la persona humana no solo es en sí un derecho fundamental, sino que constituye la base misma de los derechos fundamentales. La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 consagró la dignidad humana en su preámbulo: «Considerando que la libertad, la justicia y la paz en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad intrínseca y de los derechos iguales e inalienables de todos los miembros de la familia humana».

Por otra parte, tal y como ha subrayado reiteradamente la presidenta de la Comisión, esta institución condena toda forma de discriminación, racismo y xenofobia, puesto que van en contra de los valores sobre los que se asienta la Unión. La Comisión está determinada a proteger los derechos fundamentales consagrados en la Carta de los Derechos Fundamentales, incluido el respeto a la dignidad humana, la igualdad y la no discriminación.

En virtud del artículo 24 de la Carta, en los asuntos a que se hace referencia en la petición, corresponde al Estado miembro, incluidas sus autoridades judiciales, garantizar el respeto y la protección eficaces de los derechos fundamentales de conformidad con su legislación nacional y las obligaciones internacionales en materia de derechos humanos (como la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño y el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales). De conformidad con estos dos textos, los Estados miembros deben garantizar que el interés superior del niño sea una consideración fundamental en todos los actos relativos a los niños. Puede que el peticionario desee recurrir a las autoridades nacionales competentes, como el Defensor del Pueblo o los tribunales, mediante un procedimiento de recurso.

En relación con el derecho fundamental recogido en el título IV sobre la solidaridad, mencionada en la petición, conforme al principio de cooperación leal establecido en el artículo 4, apartado 3, del Tratado de la Unión Europea (TUE), y en ausencia de normas procedimentales pertinentes de la UE, los Estados miembros están obligados a garantizar la eficacia de los derechos y deberes de la UE con arreglo a la legislación de la Unión. Si bien los Estados miembros disfrutan de autonomía procedimental, tienen que utilizar sus procedimientos para garantizar la debida aplicación de los derechos sustantivos de la UE. Las autoridades nacionales (judiciales, policiales y administrativas) son agentes fundamentales a la hora de concretar los derechos y las libertades consagrados en la Carta. Por consiguiente, son las autoridades nacionales quienes deben llevar a cabo la evaluación solicitada por el peticionario, de acuerdo con las circunstancias que la rodean y el contexto, así como de conformidad con la legislación nacional e internacional pertinente.

### Conclusión

La Comisión invita al peticionario a tener en cuenta la información mencionada anteriormente. La Comisión también desea informar al peticionario de que los litigios entre consumidores y proveedores de energía o entidades responsables de la instalación, el mantenimiento y la mejora de la red eléctrica no son competencia de la Comisión, sino de las autoridades nacionales. La Comisión toma debida nota del hecho de que el peticionario, en el ejercicio de sus funciones como defensor del pueblo de los ciudadanos de Granada, en sus investigaciones e intentos de poner remedio a las violaciones de los derechos humanos, se ha remitido a las numerosas instituciones de política en materia de consumidores de España, a saber, asociaciones que defienden y representan a las comunidades en el distrito afectado, administraciones públicas y otros interlocutores sociales. Se han creado mesas de trabajo



interinstitucionales al objeto de alcanzar un acuerdo y una solución a los recortes energéticos, y se ha logrado el acuerdo unánime del pleno municipal en este sentido. Se han promovido declaraciones y mociones institucionales y se han presentado reclamaciones ante la principal empresa eléctrica, Endesa. El peticionario ha puesto este asunto en conocimiento de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas, el presidente del Gobierno de España, el presidente de la Junta de Andalucía, el Defensor del Pueblo de España y el Defensor del Pueblo de Andalucía, y también ha instado a Endesa, a través de diferentes acciones, a realizar las inversiones necesarias en la red eléctrica para garantizar el servicio universal.

A pesar de que es consciente de que el peticionario está bien situado para haber agotado todos los mecanismos de movilización, la Comisión le anima a seguir remitiéndose a las numerosas instituciones de política en materia de consumidores de España, concretamente instituciones públicas, organizaciones nacionales de consumidores, consejos nacionales y asambleas de organizaciones de consumidores. En particular, podría considerarse la posibilidad de llevar el caso a los tribunales y órganos de resolución alternativa de litigios si el peticionario considera que hay motivos suficientes, dado que la información proporcionada en la petición no aclara si se han considerado o activado dichos mecanismos de recurso en relación con este caso. En el sitio web de la Comisión figura una lista completa de todas las instituciones disponibles<sup>11</sup>.

Además de la acción individual del peticionario y, a fin de acelerar la respuesta de España para garantizar el servicio universal, la propia Comisión se pondrá en contacto con las autoridades españolas pertinentes y les transferirá la información de la petición para recordar los requisitos de la Directiva sobre electricidad y teniendo en cuenta toda la legislación de la Unión por la que se garantiza la protección y la seguridad de los consumidores, así como la calidad del suministro. La petición se pondrá en conocimiento de las autoridades españolas junto con la petición n.º 0285/2021, que se refiere a cortes de electricidad similares en Sevilla (también en Andalucía). Al presentar ambas peticiones juntas, se puede reforzar la necesidad de actuar.

Por último, la Comisión persistirá en la supervisión de la debida aplicación de la legislación de la UE por parte de España y su pleno cumplimiento de las disposiciones de la Carta de los Derechos Fundamentales de la UE. Los Estados miembros deben respetar los derechos establecidos en la Carta a la hora de aplicar la legislación de la Unión, y la Comisión, como guardiana de los Tratados, garantizará el examen de las denuncias presentadas a las autoridades nacionales.

#### **4. Respuesta complementaria de la Comisión, recibida el 17 de mayo de 2023**

##### Observaciones de la Comisión

Disculpándose por demorarse en proporcionar una respuesta actualizada y dar seguimiento a esta petición, la Comisión desea informar de lo siguiente:

1. Endesa se puso en contacto con la Comisión en octubre de 2022 en relación con la petición para transmitir las siguientes conclusiones:

---

<sup>11</sup> ESPAÑA (europa.eu).



- El fraude eléctrico no está vinculado a necesidades vitales, sino a actividades económicas ilegales (en este caso, plantaciones de marihuana).
  - Existen tarifas sociales para ayudar a los clientes vulnerables (bono social).
  - El fraude eléctrico genera graves problemas de seguridad, calidad, salud y economía. La actividad está cada vez más en manos de grupos delictivos, cada vez más organizados y peligrosos, que se aprovechan el entorno social en el que esta se desarrolla.
  - La proliferación de las plantaciones ilegales de marihuana y su impacto en la red de distribución eléctrica es un problema nacional.
  - Su solución solo puede ser de naturaleza jurídica.
2. Se ha remitido lo siguiente a las autoridades españolas (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, Ministerio del Interior, Junta de Andalucía, Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Ceuta y Melilla):
- Una carta en la que se recuerda la necesidad de abordar urgentemente la situación mediante un enfoque holístico que incluya la cooperación de los agentes nacionales, sociales y privados pertinentes (enviada el 7 de febrero de 2023).
  - Las observaciones de la Comisión presentadas a la petición.

**304**

### Conclusión

Corresponde ahora a las autoridades nacionales actuar en consecuencia. Esto se debe a que los litigios entre consumidores y proveedores de energía o entidades responsables de la instalación, el mantenimiento y la mejora de la red eléctrica no son competencia de la Comisión, sino de las autoridades nacionales. Por lo tanto, en este asunto corresponde al Estado miembro en cuestión velar por el cumplimiento de sus obligaciones en materia de derechos fundamentales, derivadas de acuerdos internacionales y de su propia legislación interna.

La Comisión aprovechará toda oportunidad para dialogar sobre esta cuestión con las autoridades nacionales españolas, sobre todo en el contexto de los debates y las actualizaciones solicitadas sobre la aplicación de la Directiva sobre electricidad.

### **5. Respuesta complementaria de la Comisión, recibida el 13 de enero de 2025**



Disculpándose por demorarse en proporcionar una respuesta actualizada y dar seguimiento a esta petición, la Comisión desea informar de lo siguiente:

1. La Empresa Nacional de Electricidad S. A. (Endesa) se puso en contacto con la Comisión en octubre de 2022 en relación con la petición para transmitir las siguientes conclusiones:
  - El fraude eléctrico no está vinculado a necesidades vitales, sino a actividades económicas ilegales (en este caso, plantaciones de marihuana).
  - Existen tarifas sociales para ayudar a los clientes vulnerables (bono social).
  - El fraude eléctrico genera graves problemas de seguridad, calidad, salud y economía. La actividad está cada vez más en manos de grupos delictivos, cada vez más organizados y peligrosos, que se aprovechan el entorno social en el que esta se desarrolla.
  - La proliferación de las plantaciones ilegales de marihuana y su impacto en la red de distribución eléctrica es un problema nacional.
  - Su solución solo puede ser de naturaleza jurídica.
2. Se ha remitido lo siguiente a las autoridades españolas (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, Ministerio del Interior, Junta de Andalucía, Fiscalía de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Ceuta y Melilla):
  - Una carta en la que se recuerda la necesidad de abordar urgentemente la situación mediante un enfoque holístico que incluya la cooperación de los agentes nacionales, sociales y privados pertinentes (enviada el 7 de febrero de 2023).
  - Las observaciones de la Comisión presentadas a la petición.

### Conclusión

Como se indica en la segunda respuesta de la Comisión de 17 de mayo de 2023, corresponde ahora a las autoridades nacionales tomar las medidas oportunas. Esto se debe a que los litigios entre consumidores y proveedores de energía o entidades responsables de la instalación, el mantenimiento y la mejora de la red eléctrica no son competencia de la Comisión, sino de las autoridades nacionales. Por lo tanto, en este asunto corresponde al Estado miembro en cuestión velar por el cumplimiento de sus obligaciones en materia de derechos fundamentales, derivadas de acuerdos internacionales y de su propia legislación interna. Así pues, la Comisión no tiene intención de iniciar una investigación sobre la situación específica del distrito norte de Granada.

La Comisión aprovechará toda oportunidad para dialogar sobre esta cuestión con las autoridades nacionales españolas, sobre todo en el contexto de los debates y las actualizaciones solicitadas sobre la aplicación de la Directiva sobre electricidad.



Anexo 6. Carta al presidente del Gobierno de España solicitando un cambio legislativo en materia de cortes de luz (también remitida a parlamentarios de todos los grupos políticos)



Excmo. Sr. D. Pedro Sánchez Pérez-Castejón  
Presidente del Gobierno de España

Estimado Presidente:

Me dirijo a usted para abordar una problemática que a buen seguro conoce y -también estoy convencido-, desearía se resolviera por el bien de las muchas familias, personas y negocios afectados.

Me refiero a la grave situación que algunos vecinos y vecinas del distrito Norte de Granada padecen -desde hace más de quince años- por las continuas interrupciones de suministro eléctrico que se producen en esta zona de la ciudad. Pero, más allá de informarle de la realidad y pedirle soluciones, el objetivo de esta misiva es más concreto y propositivo como verá.

Como defensor de la ciudadanía conozco esta realidad desde sus inicios; he dedicado gran esfuerzo a la búsqueda de soluciones; a la unión de fuerzas para encontrar alternativas que acaben de una vez por todas con años de apagones. **La situación resulta muy grave para un gran número de familias del distrito en tanto que el suministro eléctrico afecta a todas las facetas de la vida:** del alumbrado público a la educación, la salud, los negocios o el uso de electrodomésticos en las viviendas, ascensores, calefacción y tantos otros.

Y así, vecinos que pagan sus facturas se ven privados de este servicio; en definitiva: viven sin luz, pagando luz, con la consiguiente vulneración de derechos que ello supone.

Como sabe, en Granada se han impulsado gran número de iniciativas, se han mantenido reuniones con las partes implicadas e instituciones competentes y existe una Mesa por los cortes de luz, pero el problema no sólo no cesa, sino que se arrastra en el tiempo y se extiende a otras zonas de la provincia como una mancha de aceite. También este defensor se ha dirigido al Parlamento Europeo para pedir amparo, ha puesto el caso en conocimiento de la ONU; ha remitido cartas al presidente del Gobierno; ha participado en movilizaciones; protagonizado un encierro; se han recogido firmas y varias acciones más. Pero, a pesar de las distintas iniciativas, el problema de los cortes de luz en el distrito granadino continúa vigente a día de hoy.

**El pasado mes de febrero el Consejo de Europa confirmaba que España contraviene la carta social europea por dejar sin luz**

1

|                                                    |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                  |                     |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Código seguro de verificación: 95BGM8PM4R108QLFSD2 |                                                                                      | La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección<br><a href="https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/sinoci/verifica.cfm?root">https://www.granada.org/cgi-bin/produccion/sinoci/verifica.cfm?root</a> |                     |
| Firmado por                                        | MARTIN GARCIA HANUEL                                                                 | /DEFENSOR DEL CIUDADANO                                                                                                                                                                                                          | 13-03-2025 13:06:10 |
| Contiene la firma digital                          |  |                                                                                                                                                                                                                                  |                     |



Pag. 1 de 5



a la Cañada Real de Madrid<sup>1</sup> y se refería a un total de siete derechos reconocidos que podían estar siendo vulnerados. El comité europeo de derechos sociales señalaba a nuestro país por no haber adoptado medidas adecuadas para garantizar que las personas afectadas por cortes eléctricos de los sectores 5 y 6 de La Cañada tuvieran **acceso** a este bien y con él, a una vivienda adecuada.

He de partir de la premisa de que **la realidad de las interrupciones de suministro del barrio madrileño mencionado difiere en mucho de la realidad del distrito Norte granadino** y así, no es lo mismo mantener sin acceso a la red eléctrica durante 1.600 días (Cañada Real) que sufrir interrupciones en determinados días y horas (Norte y otros municipios de la provincia) Por su parte, para el barrio madrileño, Europa ha considerado que España no ha adoptado las medidas adecuadas para garantizar el suministro, y en el caso granadino, el suministro tampoco está garantizado en tanto que la calidad y continuidad de este suministro infringen del mismo modo normas europeas. Y este es el punto de partida en el que me detendré dado que **la normativa europea está muy centrada en que no se puede impedir a la ciudadanía el acceso a la red.**

Si. La normativa europea está muy centrada en que no se puede impedir a los usuarios el acceso a la red. Y para reparar o resolver posibles incumplimientos de este precepto, en la trasposición a la normativa española se establece un descuento; un descuento en la facturación que tiene un tope o límite máximo según el Art. 105.3.b)1ª del RD 1955/2000:

*"Si el incumplimiento es por el número de horas de interrupción, con carácter anual aplicará un descuento en la facturación del consumidor en una cantidad equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por la diferencia entre el número de horas de interrupción del consumidor y el número de horas de interrupción reglamentariamente fijado, valorado en cinco veces el precio del kWh correspondiente a su tarifa de acceso contratada, con un tope máximo del 10 por 100 de su facturación anual".*

A consecuencia de la compleja redacción dada al precepto citado, hay que calcular caso por caso.

<sup>1</sup> <https://elpais.com/espana/2025-02-26/el-consejo-de-europa-confirma-que-espana-viola-la-carta-social-europea-por-dejar-sin-luz-a-la-cañada-real-de-madrid.html>

Código seguro de verificación: 958GPM8PM4R108QLFSD2

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/gob/produccion/financiacion/verificacion/roa>

|                          |                                                                                     |                         |                     |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------|
| Firmado por              | MARTIN GARCIA DOMTEL                                                                | /DEFENSOR DEL CIUDADANO | 13-03-2025 13:05:10 |
| CONTIENE 1 FIRMA digital |  |                         |                     |



Pag. 2 de 5



Seguidamente partimos de los siguientes datos para un suministro medio de un hogar del distrito Norte:

- Una potencia **de 3,400 kW<sup>2</sup>**
- Un número de horas de interrupción reglamentariamente fijado en zona urbana<sup>3</sup> **de 5 h**
- Un precio de la tarifa de acceso (para el segmento tarifario 1) **de 0,121470 €/kWh<sup>4</sup>**
- Una facturación media mensual **de 57,36 euros<sup>5</sup>**

Con los datos citados aplicamos el artículo 105.3.b anteriormente mencionado.

Así podríamos deducir que a partir de unas horas de corte dadas (dadas por la fórmula anterior  $5+57,36/(3,400\times0,121470) = 139\text{ h}$ ), la distribuidora eléctrica tiene ‘tarifa plana’ para cortar a lo largo del año natural. Es decir, a partir de 139 horas, la distribuidora no gasta un céntimo en indemnizaciones y, así sería incluso estando todo un año sin luz: ni un céntimo.

Durante mucho tiempo este defensor viene afirmando que esto se producía **a las 65 h**. Y ello debido a que, para no dejarse a nadie, lo mejor es empezar desde más abajo. Es decir, a un suministro al corriente de pago de distrito Norte cuanto se le producen más de 65 h de corte en un año natural se le puede estar impidiendo el acceso a la red, porque repugna al derecho<sup>6</sup> que la distribuidora tenga tarifa plana para cortar.

<sup>2</sup> El reglamento electrotécnico de Baja tensión establece dos niveles de electrificación: ‘Básica’(5.750 vatios o 5,75 kilovatios; y ‘Elevada’ que es de 9,2 kilovatios). El distrito Norte se construyó en los años 70 y 80 con un reglamento electrotécnico de Baja tensión anterior y la potencia contratada que podemos encontrar es de 2,3 kilovatios o de 3,4 kilovatios. Esos son los ‘escalones’ en los que se mueve el distrito Norte granadino.

<sup>3</sup> según el Art. 104.2.b) del RD 1955/2000

<sup>4</sup> Según el Art. Primero de la Orden TED/1487/2024, de 26 de diciembre, por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico y se establecen diversos costes regulados del sistema eléctrico para el ejercicio 2025 es de P1=0,058305, P2=0,011661 y P3=0,002915 €/kWh, resulta por tanto razonable tomarse la media de todos que es de 0,024294 €/KWh. Cinco veces esa cantidad es 0,121470 €/kWh.

<sup>5</sup> Según la última nota de prensa de la CNMC al respecto (<https://www.cnmc.es/prensa/panel-hogares-servicios-electricidad-gas-20241205>), la facturación media mensual en los hogares españoles es de 47,80 €, lo que arroja un total anual de 573,60 €. El diez por ciento de esa cantidad es 57,36€.

<sup>6</sup> ¿Por qué repugnan al Derecho tantas horas de corte y por qué se entiende que eso supone un **impedimento de acceso a la red**? Porque, cuando el legislador concibiera en su día el porcentaje a destinar para indemnizaciones, en ningún caso habría podido imaginar cifras tan elevadas, es decir, no pudo prever que se pudieran producir tantísimas horas de corte a un solo cliente en un solo año. Ni el legislador ni ningún cliente podría tildar de “calidad en el suministro” el haber soportado en un solo año 65 horas de interrupciones eléctricas. Parece más bien lo opuesto a calidad en el suministro, parece deficiencia en el suministro. Entonces, automáticamente se pasa de un suministro de calidad -calidad adecuada- a un suministro en que no se está ofreciendo a los usuarios el acceso a la red, sino que se está impidiendo. Y como decíamos al inicio, **la normativa europea está centrada, empeñada en que no se pueda impedir el acceso a la red** (ese es el caso por el que Europa considera que se viola la carta social europea con La Cañada Real, porque se les impide el acceso).

Código seguro de verificación: 9586PM8PM4R108QLFSD2

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/gob/prodaccion/lanog/area/verifica-sin/verifca>

Empleado por MARTIN GARCIA MARTEL /DEFENSOR DEL CIUDADANO 13-03-2025 13:05:10

Contiene la firma digital





**El legislador no ha previsto indemnizaciones mayores.** Por tanto, hay que entender que no se está ofreciendo **la calidad mínima** determinada por nuestra legislación ni por la Directiva Electricidad y por tanto **se está impidiendo el acceso a la red de distribución.**

Esta es la razón por la que las indemnizaciones a los afectados por muchas, demasiadas horas de corte (más de 65 horas en algunos casos) resultan tan ridículas y poco proporcionadas al daño económico y moral que estas interrupciones eléctricas puedan haber causado. Ni un céntimo de indemnización, ya se hayan cortado cien horas en un año, ya se hayan cortado trescientas horas. **Esta `tarifa plana` a favor de las empresas distribuidoras y en contra de los usuarios carece de sentido.**

Y aún resultan más duros los casos en los que directamente no se indemniza a los afectados apelando a que los cortes se han realizado para evitar sobrecargas causadas por "*manipulaciones de terceros*".

**Con el único afán de evitar que se pueda impedir el acceso a la red a las familias de este distrito granadino;** con el único afán de evitar que se aplique al Norte granadino el veredicto europeo aplicado al caso de La Cañada Real y, sobre todo, para mejorar el cabal cumplimiento de la directiva europea en materia de electricidad, **someto a la valoración y estudio de las autoridades españolas el ruego de un cambio legislativo que resulte algo más justo y proporcionado para las familias que llevan décadas afectadas por interrupciones.**

Un cambio consistente en **reconsiderar el incremento necesario en las indemnizaciones** detalladas en el Art. 105.3; unas indemnizaciones que debieran dejar de estar topadas, pues carece de sentido que a una persona que ha sufrido más de 65 horas de interrupciones en un año –y las graves consecuencias derivadas en su vida cotidiana–, la indemnicen por no más del 10% de la facturación anual.

Y junto al cambio legislativo solicitado, **lo más importante:** el ruego de que especifiquen en la normativa **a partir de cuantas horas y de cuantas interrupciones se entiende que el suministro no se está dando con la calidad adecuada y por tanto se está impidiendo el acceso a la red de distribución.**

|                                                     |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Código seguro de verificación: 958GPM8PM4R108QLFSD2 |                      | La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <a href="https://www.granada.org/portal/produccion/imagen/verifica.cfm?ref=958GPM8PM4R108QLFSD2">https://www.granada.org/portal/produccion/imagen/verifica.cfm?ref=958GPM8PM4R108QLFSD2</a> |                     |
| Firmado por                                         | NORTIN GARCIA MANUEL | /DEFENSOR DEL CIUDADANO                                                                                                                                                                                                                                             | 13-03-2025 13:05:10 |
| Contiene la firma digital                           |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                     | Pag. 4 de 5         |



Y lo hagan añadiendo en lo posible una columna a las tablas del Art. 104.2:

a) Media tensión (de 1 a 36 KV)

|                        | Nº de Horas | Nº de Interrupciones | Propuesta orientativa de acceso impedido |
|------------------------|-------------|----------------------|------------------------------------------|
| Zona Urbana            | 3,5         | 7                    | 62,5                                     |
| Zona semiurbana        | 7           | 11                   | 67                                       |
| Zona rural concentrada | 11          | 14                   | 71                                       |
| Zona rural dispersa    | 15          | 19                   | 75                                       |

Los consumidores conectados a redes de tensión superior a 36KV se asimilarán a los umbrales definidos en zonas urbanas, sea cual sea su ubicación

b) Baja tensión (menor o igual a 1 KV)

|                        | Nº de Horas | Nº de Interrupciones | Propuesta orientativa de acceso impedido |
|------------------------|-------------|----------------------|------------------------------------------|
| Zona Urbana            | 5           | 10                   | 65                                       |
| Zona semiurbana        | 9           | 13                   | 69                                       |
| Zona rural concentrada | 14          | 16                   | 74                                       |
| Zona rural dispersa    | 19          | 22                   | 79                                       |

Este defensor entiende que, si el caso de la Cañada Real ha sido visto por Europa como una vulneración de derechos –al margen de que los afectados tuvieran o no sus contratos al día-, también el comité europeo de derechos sociales considerará una vulneración de derechos –a la vivienda, a la salud y contra la pobreza y la exclusión- cuando se trata de consumidores con suministros al corriente de pago, que es el caso del distrito Norte granadino. Del distrito Norte, de otros municipios de la provincia y de todo el país...

Siguiendo lo dictaminado por el comité europeo, también en los casos que nos ocupan, se podría estar violando la Carta Social Europea.

Esperando que valoren y estudien el cambio legislativo propuesto, le agradezco sinceramente su apoyo, el compromiso con las personas afectadas por los cortes de luz y la atención prestada.

En Granada, en la fecha de firma electrónica  
Manuel Martín García  
Defensor de la Ciudadanía de Granada

Código seguro de verificación: 958GPM8PM4R108QLFSD2

La autenticidad de este documento puede ser contrastada en la dirección <https://www.granada.org/legislacion/defensor-ciudadania/verificar-sin-buscar>

Firmado por

MARTIN GARCIA MANUEL

/DEFENSOR DEL CIUDADANO

13-03-2025 13:05:10

Contiene la firma digital



Pag. 5 de 5





Este informe anual  
del Defensor de la Ciudadanía de Granada  
se acabó de imprimir el 12 de abril de 2026,  
Día Internacional de los Niños en la calle, una fecha  
para visibilizar la situación de miles de menores  
de todo el mundo cuyos derechos  
son vulnerados y que viven o trabajan  
en entornos urbanos precarios.



Defensor  
de la Ciudadanía  
Granada

Calle Horno de San Matías, 6. 18009 Granada  
[www.granada.es/defensor](http://www.granada.es/defensor)