



AYUNTAMIENTO DE XXX
ILMO. SR. ALCALDE

Asunto: Supuesta discriminación hacia persona desalojada de vivienda afectada por los incendios forestales

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número de referencia **2051/2025**.

Este expediente, como se recordará, se centra en la atención dispensada a XXX, tras el incendio forestal que afectó al municipio de XXX en agosto de 2025 y que ocasionó la destrucción de su vivienda habitual.

Esta afectada, de avanzada edad, dependía de la actuación e informaciones dispensadas por ese Ayuntamiento para poder acceder a algunas de las ayudas y apoyos gestionados al respecto, así como para el desescombros y otros trámites futuros para la reconstrucción de la vivienda.

Sin embargo, se señalaba en la queja que no recibió del Ayuntamiento la misma información y atención que otras personas afectadas por el incendio. En particular, se señalaba que no había sido avisada oportunamente de determinadas gestiones relacionadas con el desescombros de la vivienda, que desconocía los trámites necesarios para acceder a recursos de alojamiento temporal y otras ayudas y que no había obtenido respuesta a una comunicación remitida por correo electrónico el 1 de septiembre de 2025.

No fue, tampoco, incluida en la lista de personas afectadas solicitada desde los servicios sociales de XXX, ni fue avisada de los lotes de ropa puestos a disposición de los damnificados, ni se le concedió cantidad económica alguna procedente de un torneo de fútbol solidario organizado para las familias afectadas.

Solicitada por esta Defensoría información al respecto a ese Ayuntamiento de XXX, se remitió informe en el que se expone que, desde el primer momento, el equipo de gobierno y el personal municipal:

- se pusieron a disposición de todos los vecinos afectados, pese a la limitada dotación de medios humanos de la entidad local;
- se realizó un exhaustivo inventario de todas las viviendas y construcciones dañadas, incluida la vivienda de XXX, trasladándose a la Administración autonómica competente en materia de vivienda;



- y se contactó telefónicamente con las personas afectadas para obtener las autorizaciones necesarias para la retirada de los restos.

A su vez, respecto a la actuación sobre la vivienda de la citada persona, se informa que tuvo que demorarse debido a la existencia de materiales con amianto, cuya manipulación requería la intervención de una empresa especializada. Los trabajos fueron finalmente ejecutados, incluido el tratamiento de los materiales peligrosos, remitiéndose a la Administración autonómica el correspondiente certificado de los servicios municipales.

Añade ese Ayuntamiento que la información general sobre las ayudas se publicó en el tablón electrónico municipal y que se facilitó atención desde la oficina habilitada al efecto, precisando que la gestión de los servicios sociales y de los Centros de Acción Social no corresponde directamente al municipio y que determinadas entregas de ropa o aportaciones económicas efectuadas procedían de iniciativas privadas, sin participación municipal alguna.

Pues bien, a la vista de la documentación aportada por las partes, deben formularse las siguientes consideraciones:

El artículo 14 de la Constitución española proclama el derecho a la igualdad y prohíbe toda discriminación fundada en circunstancias personales o sociales. No obstante, la apreciación de un trato discriminatorio exige que se acredite la existencia de situaciones sustancialmente comparables que hayan recibido un tratamiento diferente y que esa diferencia carezca de una justificación objetiva y razonable.

Como señaló el Tribunal Constitucional en su Sentencia 22/1981, de 2 de julio, el principio de igualdad no prohíbe cualquier diferencia de trato, sino aquellas desigualdades que resulten arbitrarias o carentes de una justificación razonable.

En el presente expediente no constan elementos objetivos suficientes para identificar a otras personas que, encontrándose en circunstancias equivalentes a las de XXX, hubieran recibido una atención municipal sustancialmente distinta. Tampoco se ha acreditado que las decisiones municipales estuvieran motivadas por discrepancias con la interesada. La percepción de la desatención expresada en la queja resulta comprensible en un contexto de pérdida de la vivienda, desplazamiento y especial desprotección, pero no basta por sí sola para concluir que se haya producido una vulneración del principio constitucional de igualdad.

Por otra parte, la documentación examinada permite constatar que el expediente relativo a los daños de la vivienda fue incorporado a las actuaciones municipales y remitido a la Administración autonómica, que se recabó la autorización para la retirada de los restos y que esta actuación terminó ejecutándose. La necesidad de encomendar el tratamiento del amianto a una empresa especializada constituye una razón objetiva que permite explicar la demora respecto de otros inmuebles en los que no concurría esa



circunstancia. No se aprecia, por ello, una irregularidad en la ejecución de tales trabajos, ni puede atribuirse a su diferente duración un carácter discriminatorio.

Distinta consideración merece la forma en la que se desarrolló la comunicación con XXX. En concreto, en el expediente consta un informe social emitido el 12 de septiembre de 2025 por el Departamento de Trabajo social del Centro de Salud de XXX, en el que se calificaba expresamente su situación como de GRAN VULNERABILIDAD, por haber perdido la vivienda y sus enseres, encontrarse desplazada y desarraigada de su entorno y precisar con urgencia la colaboración de los servicios sociales. Se indicaba también que su hija, que la estaba acompañando, debía regresar a su lugar de residencia por motivos laborales.

Tales circunstancias eran suficientemente relevantes para justificar una atención reforzada y una comunicación particularmente clara, accesible y continuada.

El Ayuntamiento afirma que se efectuaron llamadas telefónicas a las personas afectadas, incluida la interesada, pero no aporta una relación o constancia que permita conocer las fechas, el contenido y el resultado de esas comunicaciones. Tampoco consta una respuesta individualizada al correo electrónico remitido el 1 de septiembre de 2025, en el que se solicitaba orientación sobre la posibilidad de acceder a un alojamiento temporal en XXX. Este correo ponía de manifiesto una necesidad concreta derivada directamente de la emergencia y merecía, cuando menos, una contestación orientativa o su inmediata derivación al órgano competente.

El artículo 103.1 de la Constitución dispone que la Administración pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa conforme, entre otros, a los principios de eficacia y coordinación. En desarrollo de este mandato, el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, incluye entre los principios de actuación administrativa el servicio efectivo a la ciudadanía, la simplicidad, claridad y proximidad, la buena fe y confianza legítima, la responsabilidad por la gestión pública y la cooperación y colaboración entre administraciones.

A su vez, el artículo 13 e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce, asimismo, el derecho de las personas a ser tratadas con respeto y deferencia y a que las autoridades y empleados públicos faciliten el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Ciertamente, la publicación de información general en un tablón electrónico constituye un medio válido de difusión, pero no puede considerarse, en situaciones de emergencia, desplazamiento y vulnerabilidad acreditada, una respuesta suficiente en todos los casos. Debe tenerse en cuenta, además, que las personas físicas conservan, con carácter general, el derecho a elegir si se relacionan electrónicamente o no con las administraciones públicas, de acuerdo con el artículo 14.1 de la citada Ley 39/2015.



Cuando la pérdida de la vivienda y de los efectos personales puede afectar también a la disponibilidad de equipos, documentos o medios de identificación electrónica, la Administración más próxima debe procurar alternativas accesibles y evitar que la información decisiva dependa exclusivamente de la consulta de un tablón o de la iniciativa reiterada de la propia persona damnificada.

Es cierto también, por otra parte, que la gestión de los servicios sociales básicos en los municipios de Castilla y León de población igual o inferior a 20.000 habitantes corresponde a la Administración provincial, conforme al artículo 45 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León. Los Centros de Acción Social son, por tanto, la estructura competente para la valoración de las necesidades personales, la orientación, la derivación y el seguimiento social. Ahora bien, esta distribución competencial no convierte al Ayuntamiento en un sujeto ajeno a la atención inicial de sus vecinos, ni excluye su deber de colaboración, especialmente durante una emergencia que afecta directamente a la población del municipio.

El artículo 25.2 e) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, sitúa dentro de los ámbitos de actuación municipal la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión, en los términos establecidos por la legislación estatal y autonómica. La referida legislación de servicios sociales de Castilla y León se asienta, además, sobre los principios de coordinación, cooperación y atención integrada.

De ello se desprende que, aun cuando el Ayuntamiento no sea competente para resolver o conceder determinadas prestaciones, sí debe facilitar el contacto con la Administración competente, canalizar la necesidad detectada y procurar que la persona afectada conozca de manera comprensible qué órgano debe atenderla y cómo puede acceder efectivamente a sus servicios.

Esta Defensoría es consciente de la extraordinaria magnitud de la emergencia ocasionada por los incendios ocurridos el verano del año 2025 y de los limitados medios personales y materiales de un municipio como XXX.

Precisamente por ello, no se considera razonable exigir la implantación de una estructura administrativa compleja ni atribuir al Ayuntamiento funciones que corresponden a la Diputación Provincial o a la Junta de Castilla y León. En cambio, resulta procedente recomendar el establecimiento de unas pautas mínimas, proporcionadas y documentadas de comunicación y coordinación que permitan reducir la incertidumbre en las personas que resulten afectadas, evitar omisiones involuntarias y dejar constancia de las actuaciones realizadas.

En consecuencia, sin disponer de base suficiente para apreciar la existencia de un trato discriminatorio ni de una actuación municipal arbitraria respecto de XXX, el



expediente revela un margen relevante de mejora en la trazabilidad de las comunicaciones, en la respuesta a las peticiones de orientación y en la coordinación activa con los servicios sociales y demás administraciones competentes.

Esta conclusión no comporta imputar al Ayuntamiento una voluntad de desatención, sino advertir una insuficiencia organizativa susceptible de corrección para futuras situaciones de emergencia.

Así pues, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular a ese Ayuntamiento la siguiente **Resolución:**

ÚNICA: Que en función de sus medios y recabando, si fuera necesario, la colaboración de la Diputación Provincial de León y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, se establezca para futuras emergencias un sistema documentado de atención y comunicación con las personas afectadas, especialmente con aquellas que se encuentren en situación de vulnerabilidad.

Dicho sistema debe permitir disponer de una relación actualizada de personas afectadas y de sus medios de contacto; dejar constancia de las comunicaciones realizadas y de su resultado; facilitar información individualizada sobre autorizaciones, ayudas, plazos y administraciones competentes; derivar activamente las necesidades sociales a los Centros de Acción Social y efectuar su seguimiento básico; así como ofrecer medios de información alternativos a la exclusiva publicación electrónica, junto con un punto municipal de contacto claramente identificable.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López