

Presentación Informe Anual 2013

La Defensora quiere reforzar las garantías de los consumidores antes de que les corten la luz por impago o fraude

- *La Institución ha recomendado al Gobierno que los consumidores con problemas para pagar la luz puedan presentar alegaciones, que se les permita fraccionar la deuda y la intervención de la Administración en situaciones de vulnerabilidad.*
- *La Defensora resalta el alto número de resoluciones formuladas y aceptadas por la Administración y avanza la elaboración de nuevos estudios monográficos.*

Madrid 18/3/2014. La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, ha recomendado al Gobierno que establezca un procedimiento previo a la suspensión del suministro eléctrico que refuerce las garantías de los consumidores.

Así lo ha anunciado hoy a lo largo de su comparecencia ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo para presentar el Informe Anual 2013.

La Institución quiere que, antes de que las compañías corten el suministro eléctrico por impago o fraude, los consumidores puedan formular alegaciones en su defensa y que se respete la presunción de inocencia.

En una recomendación dirigida a la Secretaría de Estado de Energía el 6 de marzo, la Defensora ha pedido también que se permita la posibilidad de fraccionar el pago de la deuda. La recomendación parte de la base de que el suministro eléctrico es esencial para una vida digna, por lo que su privación coloca a las personas en situación de exclusión social.

Actualmente, la suspensión del suministro eléctrico por fraude se ejecuta tras un procedimiento en el que la propia compañía determina el importe defraudado, sin audiencia al interesado.

La Institución también ha llamado reiteradamente la atención sobre errores de las empresas, que en ocasiones suspenden el suministro eléctrico y reclaman el pago de la deuda a la persona equivocada.

Además, y salvo que el suministro sea declarado esencial, el procedimiento actual no prevé la intervención de la Administración ni de órgano judicial alguno. Por ello, la Defensora del Pueblo ha recomendado que se exija la intervención de la Administración

competente y que en determinados supuestos intervengan los servicios sociales para valorar en qué medida las situaciones de fraude o impago responden a serias dificultades económicas.

Alto número de resoluciones formuladas a la Administración

En su comparecencia para presentar el Informe Anual, la Defensora resaltó el elevado número de resoluciones que la Institución ha dirigido a la Administración en 2013. Las recomendaciones y sugerencias realizadas aumentaron un 37% en comparación con el año anterior.

Según explicó la Defensora, “la filosofía que ha presidido este ejercicio ha sido la de dar máxima importancia a obtener respuestas positivas de las administraciones”. Tal y como muestra el Informe Anual, de las resoluciones que ya han recibido respuesta de la Administración, se han aceptado el 73,4% de las recomendaciones y el 79,3% de las sugerencias.

Entre los temas tratados por la Institución el año pasado, la Defensora destacó la aceptación de las recomendaciones realizadas tras la aprobación de **Ley de tasas judiciales**, cuya aceptación ha supuesto una reducción de las tasas variables en un 80% y el adelanto de los efectos de la Ley de Justicia Gratuita.

También fueron importantes las actuaciones realizadas a raíz de la introducción del **copago farmacéutico**. La Institución buscó una mayor equidad y progresividad del sistema. Así, recomendó gratuidad para personas con discapacidad, y que no existan grandes diferencias en los porcentajes de pago según el nivel de renta. El Ministerio se ha comprometido a replantear los porcentajes de pago en el Consejo Interterritorial de Sanidad.

La Defensora celebró, además, la **aceptación de varias recomendaciones** por parte del ministerio de Hacienda y de Administraciones Públicas: para que los **funcionarios cuyos hijos tienen enfermedades graves** tengan derecho al permiso laboral en las mismas condiciones que los padres incluidos en el régimen general de la Seguridad Social, y para que los fondos habilitados para el pago de deudas de la Administración sean destinados en primer lugar al pago de las **deudas contraídas con entidades que prestan servicios asistenciales**.

En materia económica, la Defensora del Pueblo hizo hincapié en las actuaciones realizadas en materia de **impuestos** (declaración del IVA en papel, plusvalía municipal),

sobre **participaciones preferentes** y para que se refuerce el **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**.

Además, recordó que el Gobierno se ha comprometido a llevar a los próximos Consejos de Ministros de Justicia y Asuntos de Interior de la Unión Europea su petición de que se regule un procedimiento de **insolvencia para particulares de buena fe**.

En vivienda, la Defensora aseguró que ahora se evalúan los resultados de las recomendaciones efectuadas en el informe "**Viviendas Públicas Vacías**". El resultado de ese seguimiento se plasmará en otro estudio que será publicado en los próximos meses.

Por lo que respecta a la Inmigración, la Defensora reclamó una **política común para las fronteras del sur de Europa** y señaló que no basta con una Agencia Europea del control de fronteras.

Además, pidió **protocolos de actuación claros para los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado ante los intentos de entrada irregular**. Y avisó de que "solo se puede proceder a la devolución, de acuerdo con la legalidad vigente, con asistencia letrada, que debe tramitar el Cuerpo Nacional de Policía".

Por último, Soledad Becerril hizo hincapié en la necesidad de **identificar a los inmigrantes de colectivos vulnerables** y se congratuló de la aceptación de una sugerencia de la Institución que ha permitido que dos menores puedan reunirse con su madre, **presunta víctima de trata**, después de tres años.

Próximos informes

La Defensora del Pueblo concluyó su intervención anunciando que la Institución que dirige prepara varios estudios. Los monográficos están relacionados con el sector de las telecomunicaciones, con el procedimiento de asilo, con la situación de los presos españoles en el extranjero, con la tramitación de licencias urbanísticas y con las urgencias hospitalarias.

Otro de los informes analizará el derecho de los menores a ser escuchados y que se respete su interés superior en los procesos de oposición a medidas de protección y de familia.