

“Creemos que para la superación de situaciones de larga espera es necesario adoptar medidas organizativas y asistenciales, (contemplando incluso la ampliación de medios personales y materiales)”

estética, la necesidad de que se practique en varias fases, o la dificultad para determinar el momento para la intervención, a la vista de su complejidad.

Pero el análisis detallado del listado remitido, y la consideración de las circunstancias de los pacientes que esperan estas operaciones, nos ha llevado a concluir que en algunos casos la afectación de los mismos no resulta ni mucho menos leve (obesidad mórbida, reconstrucción mamaria tras mastectomía...), mientras que en otros la tolerancia derivada de tal calificada levedad, se

Pero es que el plazo medio que marca la práctica del conjunto de estas intervenciones (284 días), se eleva más de 100 días respecto del plazo de referencia, y además ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años (62 días entre 2012 y 2014).

Junto a la no cobertura por el plazo de garantía, se añade como argumento para el incremento de la demora en estos casos, el de la escasa relevancia clínica de las patologías que justifican estas intervenciones, su consideración como cirugía

agota en la medida en que el tiempo de espera se prolonga sine die.

Por todo ello comprendemos que sea necesaria la racionalización del uso de los quirófanos y la priorización de las intervenciones urgentes junto a las recogidas en la normativa sobre garantía de plazo de respuesta quirúrgica, pero pensamos que a pesar de que las intervenciones no cubiertas por la garantía pudieran demorarse más allá del plazo establecido para aquellas, deben tener un límite razonable, pues cuando la demora supera unos niveles tolerables médica y personalmente, se produce una verdadera desasistencia.

Creemos que para la superación de situaciones de larga espera es necesario adoptar medidas organizativas y asistenciales, (contemplando incluso la ampliación de medios personales y materiales); pensamos que sería conveniente publicar anualmente información relacionada con la lista de espera de estas intervenciones; y pedimos que en relación a algunas de ellas, que vienen afectadas por una demora muy elevada, se elaboren planes específicos en orden a posibilitar una reducción sustancial del tiempo de respuesta.

¿Fraude o debilidad en el sistema del suministro eléctrico?



La tramitación de quejas en materia de suministro eléctrico nos ha permitido conocer los procedimientos de actuación seguidos por las empresas de distribución eléctrica ante presuntos fraudes por manipulación del contador.

Normalmente la distribuidora envía una carta en la que comunica que se ha detectado una anomalía en el equipo de medida, procediendo a una valoración de los kWh consumidos.

Las quejas recibidas ponen de manifiesto las dificultades que encuentran las personas usuarias para obtener una información suficientemente aclaratoria sobre los hechos que se le imputan; para acceder a las pruebas que demostrarían tales hechos y habrían originado el expediente de anomalía y para contactar personalmente con personal de la distribuidora que gestione el expediente de fraude.

En ocasiones, la persona que acude a esta Institución manifiesta no ser consciente de la situación de anomalía que se le imputaba y considera que los problemas pudieran haber surgido por una mala colocación del contador en el momento de su sustitución. En algún caso incluso se daba la extraña circunstancia de que la persona que se encontraba en esta situación venía reclamando hacía tiempo por disconformidad con la facturación recibida y solicitaba la revisión de su contador.

“Las quejas recibidas ponen de manifiesto las dificultades que encuentran las personas usuarias para obtener una información suficientemente aclaratoria sobre los hechos”

La tramitación de este tipo de quejas nos ha permitido llegar a algunas conclusiones acerca de cuáles son las debilidades y fallos del sistema y cuáles los elementos que habría que mejorar para una adecuada defensa de los derechos de las personas consumidoras.

Así, en relación con el acto de inspección, consideramos que debiera hacerse

siempre que fuera posible en presencia del titular del suministro y, en caso de no poderlo localizar, sería necesario solicitar la presencia de testigos que también deberían firmar el acta.

En cuanto a la redacción de estas actas, creemos que deberían ser claras y precisas y no dejar lugar a interpretaciones que puedan utilizarse en perjuicio del usuario, dejando perfectamente diferenciada cuál era la situación del contador antes y después de la inspección.

Del informe de inspección y de la documentación gráfica que se genere debería darse copia siempre al titular del suministro, ya sea presencialmente o mediante una notificación fehaciente que permita asegurar su recepción y en la que se le conceda un plazo para que presente las alegaciones que estime oportunas.

Asimismo la distribuidora habría de comunicar de forma suficientemente explicativa cual es el cálculo realizado para la estimación del consumo producido y no contabilizado. Por su parte, la comercializadora tendría que adjuntar un listado detallando cuáles son las facturas que se sustituyen con las nuevas facturaciones que se van a emitir, de modo que no se genere confusión.

En todo caso, en las comunicaciones deberá especificarse la posibilidad de plantear reclamación e identificarse a la instancia administrativa ante la que habría de presentarse.

Desde esta Institución abogamos por la intervención de las administraciones competentes en materia de energía eléctrica en estos casos, ya que creemos que su especialización en la materia podría contribuir a clarificar técnicamente algunas de las situaciones producidas y posibilitaría un más justo equilibrio entre ambas partes.

Actualmente la Administración competente en materia de electricidad interviene una vez que se presenta reclamación por disconformidad con la facturación recibida o con la propia existencia del fraude.

En cuanto a retirada de los elementos que inciden en la medición anómala, observamos que la distribuidora no viene actuando con criterio uniforme, pues en ocasiones, lo hace durante la inspección y otras, una vez finalizado el expediente de fraude.

Creemos que podría ser acertada la inmediata retirada de los elementos responsables del fraude siempre que ello sea técnicamente posible y existan pruebas indubitadas de la existencia del fraude que se hagan constar en el informe de inspección.

Otra cuestión que consideramos necesario atender es la paralización del cobro de la facturación generada por el expediente de anomalía una vez formulada reclamación contra la misma, ya sea ante la propia empresa o ante la Administración.

También debemos manifestar nuestra disconformidad con aquellas prácticas por las que se llega a un acuerdo de pago con el titular del suministro para fraccionar la deuda por fraude y luego no se respetan

las garantías establecidas para la suspensión del suministro en caso de incumplimiento de alguno de los plazos.

Finalmente creemos oportuno insistir ante la Administración competente en la necesidad de valorar en la tramitación del expediente de fraude la posible concurrencia en la actuación de la compañía eléctrica de algunas de las infracciones administrativas recogidas en la normativa del sector eléctrico.

“Actualmente la Administración competente en materia de electricidad interviene una vez que se presenta reclamación por disconformidad”

