

## 04. Atender las Quejas



### Bono social eléctrico.

#### De las expectativas a las realidades.

La aprobación de la normativa estatal que permite **la puesta en marcha del nuevo bono social eléctrico** supone, a juicio de esta Institución, un paso adelante para atender la denominada “pobreza energética”, aunque echemos en falta el reconocimiento expreso del derecho de las personas en situación de exclusión a recibir unos suministros mínimos vitales de forma gratuita.

Sin embargo, **la experiencia acumulada nos permite concluir que dicha normativa no se ha traducido en un procedimiento eficaz para asegurar la protección de la población vulnerable frente a situaciones de pobreza energética.**

Transcurrido un año de la entrada en vigor del Real Decreto 897/2017 debemos decir que, las expectativas generadas por la nueva normativa han quedado finalmente frustradas ante la realidad del limitado alcance que han tenido las medidas adoptadas en la práctica. Particularmente significativo es el descenso habido en el número de familias amparadas por el anterior bono social eléctrico y las que han encontrado cobertura en el nuevo bono.

Las razones que pueden explicar esta realidad son diversas. En primer lugar, **la dificultad del procedimiento diseñado para la solicitud del bono social**, como han puesto de manifiesto las numerosas quejas y consultas recibidas, además de las dilaciones en la tramitación, falta de claridad en la motivación de las causas de rechazo de solicitudes, etc.

En segundo lugar, la exclusión de todos aquellos suministros que antes tenían derecho al bono social únicamente por tener contratada una potencia inferior a 3 kW. En este grupo se incluían muchos suministros que no merecían este beneficio al tratarse de segundas residencias, locales de negocio o dependencias sin uso.

La exclusión de este grupo numéricamente muy significativo no se ha visto compensado por la ampliación en el número de personas y colectivos potencialmente cubiertos por el nuevo bono social, lo que ha determinado una reforma de la regulación, adoptada en el mes de octubre de 2018, cuya finalidad ha sido favorecer la entrada en el régimen de protección del bono social a aquellos colectivos que habían quedado fuera pese a su situación de vulnerabilidad social o económica.

“Las expectativas generadas por el nuevo bono social eléctrico han quedado finalmente frustradas ante el limitado alcance obtenido”.

Algunos ejemplos de las **dificultades en la tramitación de solicitudes de bono social** que hemos detectado que se repiten en las quejas recibidas se refieren al acceso a los datos de renta o el requerimiento de documentos que no parecen necesarios o que resultan de difícil acceso para determinadas personas.

Las quejas por denegación del bono social a causa de la imposibilidad de acceso a los datos de renta han puesto de manifiesto que la aplicación telemática que consultan las comercializadoras de referencia no puede comprobar el requisito de renta si el solicitante o cualquiera de los integrantes de la unidad no presentaron declaración de la renta por no estar obligados. Aunque la normativa de bono social establece que se partirá de los datos que consten en la Agencia Tributaria, en la práctica las personas afectadas se han visto obligadas a solicitar un certificado de datos fiscales y aportarlo a la comercializadora para poder obtener el bono social.

Este asunto es objeto de numerosas reclamaciones por parte de las familias numerosas, ya que el único requisito contemplado en la normativa reguladora del bono social es la acreditación de la condición de familia numerosa del titular del contrato de suministro. Debería entonces bastar con la aportación del carné de familia numerosa en vigor, sin que tenga justificación legal alguna el requerimiento de documentación complementaria, ni menos aún la exigencia de requisitos adicionales como pueda ser el empadronamiento de todos los miembros de la unidad familiar en la vivienda cuyo suministro se pretende bonificar. **Esta Institución incluso considera innecesaria la petición al solicitante de aportación del carné de familia numerosa en vigor**, por cuanto obra en poder de la administración y debería requerirse su acreditación al órgano pertinente y no al consumidor.

También plantea un problema similar la denegación del bono social por no estar casados los solicitantes, aunque sí inscritos en el registro de parejas de hecho. **Nos parece inaceptable que en 2019 todavía no se haya producido una equiparación legal entre las familias casadas y las que conviven como pareja de hecho en cuanto a los derechos derivados de la condición de familia numerosa.**

Mayor trascendencia tienen las quejas que ponen de manifiesto que no se tiene en cuenta la situación económica familiar actual sino la referida al ejercicio fiscal vencido en el momento de presentar la solicitud de bono social. Esta Institución no puede por menos que manifestar su comprensión ante estas quejas, ya que **parece lógico que se conceda o deniegue el bono social atendiendo a la situación económica en la que se encuentre la unidad familiar en el momento de presentar la solicitud.**

Por más que sigamos valorando positivamente el nuevo bono social, creemos que es indispensable mejorar la regulación y la tramitación del mismo, para evitar que las expectativas generadas con su aprobación queden convertidas en desesperanza y frustración.

## Resaca judicial.

### De la fiesta financiera a la resaca judicial.

Primero vino el endeudamiento masivo de una sociedad embriagada de ladrillo y luego, el negocio financiero pronto evidenció sus abusos. Ahora queda una resaca que sólo puede arreglar un maltrecho sistema judicial ya colapsado.

Los litigios sobre los préstamos liquidados sobre las denominadas **"clausulas suelo"** o la reclamación de gastos indebidos en la formalización de actividades financieras han constituido una fuente de impugnaciones y litigiosidad hacia la saturada organización judicial, tal y como fue previsto por autoridades y expertos.

Desde el Defensor del Pueblo Andaluz hemos estado especialmente atentos a la aplicación práctica de todas las medidas acordadas para dar respuesta a esta avalancha de pleitos que ha venido a paralizar la maltrecha capacidad judicial.

Esa preocupación se ha canalizado a través de sendas quejas de oficio; de un lado la [queja 17/0962](#) para conocer los dispositivos programados por la Administración andaluza; y también mediante la [queja 17/3071](#) para estudiar las causas surgidas de desatención a los contenidos del Acuerdo de Mayo de 2017 adoptado en el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ), sobre *"nuevos órganos judiciales"*

“Primero vino el endeudamiento masivo de una sociedad embriagada de ladrillo y luego, el negocio financiero evidenció sus abusos. Ahora queda una resaca que sólo puede arreglar un maltrecho sistema judicial ya colapsado”.