

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”.

conforme a las necesidades que vienen siendo reclamadas por el Tribunal Superior de Justicia, los operadores jurídicos y la misma Consejería de Justicia e Interior”.

En paralelo, además de las actuaciones emprendidas en el escenario andaluz, nos dirigimos a las distintas instituciones de los Defensores Autonómicos y al propio Defensor estatal, para impulsar medidas acordes con las capacidades reales de las Administraciones competentes en materia de Justicia a la hora de aportar los medios personales y materiales efectivos y reales para aplicar los refuerzos y apoyos que se definen por el CGPJ.

Y es que se han retrasado las incorporaciones de personal a estos juzgados especializados; problemas en sus sedes; renuencias a la hora de aplicar medidas extrajudiciales que eviten el pleito; o en algunas prácticas de multiplicar las demandas por cada cláusula financiera controvertida, lo que replica y reproduce innecesariamente el número de causas cuando pueden ser acumulables al derivar de un mismo negocio contractual financiero.

Efectivamente, tal y como se expresaba en las situaciones de protesta y demanda de diversos colectivos profesionales, los juzgados iniciaron sus andaduras con la mitad de la dotación de plantilla prevista (dos gestores, dos tramitadores y 1 auxilio). Este hecho, sin embargo, viene a ser explicado desde las instancias de la Consejería por las razones que se aluden respecto de la conveniencia de otorgar un plazo de puesta en marcha de cada juzgado con la plantilla al completo, centrado en la inmediatez del periodo estival y la necesidad de atemperar las disponibilidades de recursos humanos a la marcha de los propios Juzgados.

Más allá de la certeza de estos factores para demorar la dotación completa de personal, entendemos que hubiera sido muy útil divulgar esta decisión para demorar la plena incorporación de la plantilla sobre la base de dicha argumentación. Es decir; creemos que la publicidad que generó la creación de estos juzgados y la dotación del personal previsto aconsejaba también la explicación de esa decisión adoptada para no cubrir desde el inicio las plantillas anunciadas. Añadimos que, quizás, ello no hubiera enervado la protesta sindical y demás

operadores jurídicos, pero sí evitaría la imagen de carencias o incumplimientos que respondían a una decisión ya adoptada para escalar la incorporación del personal de los nuevos órganos judiciales.

En todo caso, y a la vista de dicha información, la Consejería atendió la cobertura total de las plazas propuestas para los juzgados implicados a partir de septiembre, prorrogándose las medidas de dotación de personal hasta el 31 de diciembre. Confiamos, pues, que los impulsos y las gestiones de estas necesidades acreditadas merezcan el mantenimiento de las dotaciones necesarias para este órgano judicial. Para ello, desde esta Institución del Defensor del Pueblo Andaluz se continuarán realizando las actuaciones de seguimiento sobre estas particulares medidas.

Desde luego, vamos a continuar prestando la atención que merece este particular reto depositado en el maltrecho sistema judicial que mantiene a muchas personas pendientes de lograr la corrección judicial sobre los evidentes abusos que se han cometido por las entidades financieras y cuya solución se ha dejado, únicamente, en manos de los tribunales.

## Transporte a prisiones.

### Contribuimos a la mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios de la provincia de Sevilla.

Durante 2018 hemos culminado la larga tramitación de la queja 14/4563, motivada por la demanda de una asociación para la **mejora de los servicios de transporte público de viajeros hasta los centros penitenciarios** en la **provincia de Sevilla**. En ella, hemos recabado la intervención de la Consejería de Fomento y Vivienda, del Consorcio de Transportes Metropolitanos del área de Sevilla y de los ayuntamientos de Morón de la Frontera y Sevilla.

Hemos recibido la información de todas estas administraciones públicas explicando la situación y frecuencia de los servicios hasta los respectivos centros penitenciarios y las mejoras introducidas para intentar atender las reivindicaciones de las personas que acuden a estos lugares, normalmente de escasos recursos económicos, para visitar a sus familiares.

No obstante, formulamos **Sugerencia** al Consorcio de Transportes Metropolitanos del Área de Sevilla para que, con la finalidad de facilitar el contacto entre las personas internas en el **Centro Penitenciario de Alcalá de Guadaíra** y sus familiares, según el régimen de visitas existentes, fueran ampliados algunos de los servicios de la línea M-121 de forma que alcancen hasta la zona de acceso al citado centro, toda vez que la actual carencia supone desatender de “facto” el mandato de la legislación de transportes que obliga a prestar una atención especial a una categoría social desfavorecida como la que constituyen los familiares de la población reclusa.