



DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Año 2014

X LEGISLATURA

Núm. 120

Pág. 1

DE RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

PRESIDENCIA DEL EXCMO. SR. D. MIGUEL ÁNGEL CORTÉS MARTÍN

Sesión núm. 11

celebrada el martes 16 de septiembre de 2014
en el Palacio del Congreso de los Diputados

Página

ORDEN DEL DÍA:

Comparecencia de la señora Defensora del Pueblo (Becerril Bustamante), sobre:

- | | |
|---|----|
| — Remisión del estudio sobre «Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos». A petición propia. (Número de expediente del Congreso 261/000016 y número de expediente del Senado 781/000016) | 7 |
| — Remisión del informe «La realidad catastral en España: perspectiva del Defensor del Pueblo». A petición propia. (Número de expediente del Congreso 261/000004 y número de expediente del Senado 781/000004) | 14 |
| — Remisión del estudio sobre «Viviendas protegidas vacías». A petición propia. (Número de expediente del Congreso 261/000008 y número de expediente del Senado 781/000008) | 14 |

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 2

Se abre la sesión a las diez de la mañana.

El señor **PRESIDENTE**: Señoras y señores diputados y senadores, señora Defensora del Pueblo, damos comienzo a la sesión de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, que tiene el orden del día que acordamos en la última reunión que tuvimos, con lo que además limpiamos los asuntos pendientes de esta Comisión. Pero, como bien conocen sus señorías, y es algo que agradecemos muy especialmente a la Defensora desde que tomó posesión, quería que el informe anual tuviese una información intermedia, a mitad de cada ejercicio, sobre la marcha, las novedades o las cuestiones que habían ocurrido en la institución para que la Comisión estuviese informada. No hay un informe y, por lo tanto, no figura en el orden del día, pero pude hablar con las señoras y los señores portavoces para decirles que al iniciar la sesión la Defensora haría este avance y esta información sobre la actividad de la Defensoría y luego entraremos en el orden del día.

Parece ser que a algunos miembros de la Comisión les coincide en la mañana de hoy con las actividades de otras comisiones. Atendiendo a las peticiones de algunos de ellos, se había elaborado el orden del día con esta secuencia. Adelanto que por parte de la Defensora se harán dos intervenciones, una sobre el estudio sobre telecomunicaciones y otra agrupando los otros dos de la realidad catastral y las viviendas protegidas, sin perjuicio de que aquellos grupos parlamentarios que deseen tener dos intervenciones en el segundo bloque, por supuesto, podrán tenerlas. El orden del día que se ha fijado es el que se había pedido a la Presidencia por parte de algunos de los portavoces, pero si de aquí al momento en que tengamos que empezar el debate de los estudios quieren que se haga alguna alteración, si hay acuerdo de todos los grupos parlamentarios, la Presidencia no tiene ningún inconveniente.

Por lo tanto, señora Defensora, dándole la bienvenida a esta Comisión y agradeciendo que desde el principio haya tenido esta iniciativa, que creo que resulta muy útil para la marcha de la Comisión y para el contacto entre las Cámaras y la Defensoría, tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señor presidente, señoras y señores senadores y diputados, buenos días para todos. Como ha dicho el presidente, procedo a hacer un resumen de la actuación y la actividad de la institución del Defensor del Pueblo a lo largo de los seis meses del año en curso, para evitar tener que hacer un macro informe anual y así se pueda percibir mejor lo que hacemos y se puede comentar y analizar mejor, espero.

Empezaré de manera muy resumida porque soy consciente de los tiempos. Empezaré mostrándoles a ustedes en esta pantalla un servicio que entra en funcionamiento a partir de hoy —queríamos presentarlo primero ante las Cortes Generales— para que los ciudadanos puedan consultar su queja de todas aquellas quejas iniciadas o que han tenido entrada a lo largo del año 2014. Es un servicio que va a forzar al Defensor a actuar con más rapidez, a dar respuesta más rápidamente no solo al Defensor, sino a todos los organismos públicos y a todas las administraciones, porque van a aparecer en esta pantalla. Les voy a mostrar a ustedes un ejemplo de cómo sucede. Naturalmente es un ejemplo tomado de una queja real, pero no aparece nombre de la persona, ni mucho menos, y les voy a mostrar a ustedes cómo va a funcionar a partir de hoy, si a ustedes les parece bien. Permite acceder a la situación de la queja y el ciudadano va a tener acceso a las comunicaciones con el Defensor. Debemos recordar que las comunicaciones entre la institución y los organismos públicos están sometidas al deber de reserva que establece la ley orgánica. También hay que tener en cuenta que la institución requiere de un tiempo para estudiar las quejas y los informes que recibe de la Administración. Es posible que en la página que se muestre al ciudadano se haga referencia a algún informe o documento del que todavía no se ha dado cuenta al interesado porque está en estudio. Tanto las administraciones, los organismos públicos, como nosotros necesitamos un tiempo, sobre todo en aquellos expedientes, iniciativas o quejas que requieren horas y días de estudio. De esto queremos dejar constancia porque no todo es inmediato. Esto no es algo automático.

Para acceder hay que lograr —es fácil— una contraseña. El ciudadano solicita la clave por Internet. Se pone un número de expediente. Cuando un ciudadano se dirige al Defensor y el Defensor le contesta que se ha recibido, en el acuse de recibo figura el número de expediente con el que va a tener que funcionar a lo largo de esta tramitación. Por lo tanto, número de expediente; luego el tipo de documento; el número del documento de identidad y el correo electrónico. Esto es todo para conseguir las claves de acceso. Obtenida la clave, se utiliza la clave para el usuario y la contraseña y un número de expediente. Vuelvo a recordar que aquí se van a dar cuenta de que las comunicaciones entre la Administración y el Defensor se han efectuado y las fechas. Al final, hay un resumen de lo que contesta la Administración, así

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 3

como de las respuestas del Defensor. Sin embargo, la correspondencia entre el Defensor y los organismos es absolutamente reservada por ley. Aquí lo único que puede hacerse es decir si se acepta o no, se puede dar un breve resumen, pero está prohibido poner la correspondencia.

Aquí tenemos una queja que es real, aunque los datos personales no aparecen naturalmente. Datos personales: nombre de la persona, su dirección, correo electrónico y el número de expediente que ha recibido nada más presentar la queja. Este expediente es sencillo, hemos escogido un ejemplo intermedio en su complejidad, los hay mucho más complejos y más largos en el tiempo, aunque también los hay más breves. Aquí puede verse el estado del expediente que es concluido, aunque en lugar de concluido el ciudadano podría ver que está en tramitación. Recordamos a los ciudadanos que las comunicaciones entre el Defensor y los organismos están sometidos al deber de reserva.

A continuación, pasamos a ver esta actuación. En enero de 2014 —siempre vamos a hablar de 2014— hay un registro y estudio de una documentación que ha presentado un ciudadano. Se abre ese registro y podemos encontrar registro de la documentación y acuse de recibo. Aquí se le da el número, la identificación del solicitante, está todo identificado. Después está la contestación del Defensor, se acusa recibo y se toma nota. Aquí arriba a la derecha está el número de registro, que es importante: 2 de enero de 2014, con un número de expediente. Acusamos recibo de su escrito que ha sido registrado y si desea, por cualquier circunstancia, ponerse en contacto con el Defensor deberá hacer constar este número de referencia.

En cuanto a la comunicación para el ciudadano, ya lo hemos visto. Se le comunica que, una vez estudiado el contenido de la comunicación, se ha solicitado —en este ejemplo— a la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación información sobre los hechos descritos por usted. Del resultado de esta actuación se le dará traslado tan pronto como se produzca. Aquí en el margen izquierdo podemos ver todas las fechas: el 2 de enero de 2014, se registra una queja; el 19 de ese mismo mes, porque ha pasado un tiempo para estudiar esa queja, se inician las actuaciones; el día 19 la institución del Defensor se pone en contacto, en este caso, con la Dirección General de Política Universitaria y el Defensor le informará tras el estudio de la respuesta recibida. Ahí ya nos hemos dirigido a esta dirección general. Continuamos, el día 8 de abril se recibe —este ejemplo es real— una respuesta de la Dirección General de Política Universitaria. El día 30 de abril hay una comunicación en la que se le dice respecto a esa queja en la que el ciudadano había solicitado una beca de las convocadas por resolución de agosto de 2013, que la beca se le había denegado por no acreditar suficientemente la independencia económica o de una familia. En el siguiente párrafo decimos: Se desprenden de su queja las razones de que se encontraba usted en paro y de que durante la tramitación del expediente había acreditado que cuenta con los medios económicos suficientes, por lo que se considera en posesión de las condiciones para ser beneficiario de la beca. Es decir, en principio creemos que ha habido un error y que podría tener derecho a esa beca. Se le dice a esta persona que esta institución se ha dirigido a la dirección general dando traslado y solicitando información, y la respuesta señala que su solicitud de beca, que en principio fue desestimada, se ha vuelto a analizar y se ha concluido que existen indicios que permiten deducir que tiene los requisitos para obtener dicha beca. Por ello, se ha devuelto el expediente para su reexamen a la Consejería de Educación, en este caso de la Comunidad Valenciana, que había modificado su criterio o analizado mejor y decía que creía que había datos suficientes para conceder esa beca. Se le traslada lo anterior, dando por finalizada la actuación del Defensor. Y a la izquierda vemos que el día 30 de abril de 2014 se le comunica a esta persona que se ha terminado la tramitación, que se ha terminado la relación escrita con el ministerio y que se ha finalizado el expediente.

Hay expedientes que se pueden volver a iniciar o que no han terminado todos los flecos de la actuación, pero en la columna izquierda vemos las fechas, lo cual nos parece clave porque va a requerir una agilidad y unos tiempos ya que vamos a salir todos retratados: ayuntamientos, consejerías de comunidades autónomas y todos los organismos públicos. Como decía al inicio, va a requerir un esfuerzo que me parece que vale la pena, y vuelvo a reiterar que esta comunicación se va a hacer Defensor-ciudadano previa acreditación, previa clave y guardando la confidencialidad que naturalmente exige la ley. En esta página también —y en la página de la queja del Defensor— se va a colgar un vídeo que explica para aquellas personas que quieran repasar cómo se accede, aunque es un procedimiento al que están habituadas muchas personas, y se da un teléfono para cualquier incidencia, que en estas cosas pueden suceder muchísimas veces. Esperamos tener las menos posibles, pero hay un teléfono directo al Defensor por si algún ciudadano entra en la página y hay alguna cosa o que no entiende o que no funciona porque hemos cometido un error o por cualquier otra circunstancia.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 4

Esto es lo que quería decirles en primer lugar, y en este sentido les digo que llevamos más de un año trabajando en esto, que los servicios informáticos de la casa han hecho un esfuerzo enorme y que esperamos que el resultado sea muy positivo y que otras administraciones vayan también por esta senda de dar los tiempos, los modos, los momentos y de agilización y de respuestas a todos los ciudadanos. Con esto hemos concluido salvo, señor presidente, si alguna de sus señorías quiere formular alguna pregunta.

El señor **PRESIDENTE**: Sobre esta cuestión, que como digo no está en el orden del día, ¿hay alguna pregunta que quiera formular alguno de los miembros de esta Comisión? **(El señor Cazalis Eiguren pide la palabra)**.

Señor Cazalis.

El señor **CAZALIS EIGUREN**: Supongo que se refiere solamente a la página web.

Solo quiero hacer una puntualización. Es evidente que es muy importante que las fechas aparezcan para que nos retratemos todos, pero mi pregunta, sobre todo mirando a los municipios pequeños, es si la Defensoría ha informado a las diversas administraciones públicas de que existe este mecanismo. Y también quiero preguntar no tanto sobre cuáles van a ser los procedimientos que van a tener que seguir los que van a hacer la queja, sino sobre todo qué información va a aparecer, porque los municipios pequeños suelen tener problemas y son cosas que se dejan para después, pensando que ya lo harán. No vaya a ser que aparezca que los pobres municipios son los que más tarde responden.

El señor **PRESIDENTE**: ¿Alguna otra intervención? **(La señora Sayós i Motilla pide la palabra)**.

Señora Sayós.

La señora **SAYÓS I MOTILLA**: Quería también darle las gracias a la Defensora del Pueblo por presentar esta información en el Congreso y ante los miembros que formamos parte de esta Comisión para que seamos los primeros en ver el avance respecto a las administraciones públicas y las telecomunicaciones. Creo que esto también conllevará una mejora en la relación entre la Defensora del Pueblo, las administraciones implicadas y el ciudadano, en cumplimiento de la ley de 2011.

Mi pregunta es si esta utilización de forma telemática llevará al abandono de la tramitación tradicional. Lo pregunto especialmente por los ciudadanos porque, teniendo en cuenta que hoy se presenta el informe respecto a las telecomunicaciones, podemos señalar que la gente mayor tendrá ciertos problemas así como los ciudadanos de aquellas partes de España donde no llega ni la banda ancha. Por tanto, ¿esto supone el abandono de la forma tradicional de relación con la Defensora?

El señor **PRESIDENTE**: ¿Alguien más desea intervenir? **(La señora Torme Pardo pide la palabra)**.

Señora Torme.

La señora **TORME PARDO**: Simplemente quiero agradecer a la Defensora del Pueblo que haya querido presentarnos este nuevo servicio que ha dicho que precisamente hoy se pone en marcha, que lo haga aquí ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Y quiero dar la bienvenida a ese nuevo servicio, que sin duda va a conseguir ese objetivo que pretende, que es mejorar las relaciones de la institución con los ciudadanos que presentan ante ella sus quejas. Creo que es un compromiso para mejorar la atención al ciudadano y también un compromiso claro para avanzar en la transparencia. Que el ciudadano sepa en todo momento acerca de la situación de su queja, las fechas más relevantes en la tramitación del expediente y las contestaciones de las distintas administraciones, es un avance muy significativo. Así que sin más doy la bienvenida al servicio y espero que nos vaya detallando cómo va funcionando.

El señor **PRESIDENTE**: Señora Defensora.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Hace varios meses —en este momento no recuerdo la fecha, pero fue a finales de junio o principios de julio— envié una carta personal a todos los ministerios, a los ministros, a los presidentes de comunidades autónomas y consejerías de Presidencia de comunidades autónomas, a los grandes ayuntamientos y al presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias comunicándoles que íbamos a iniciar este servicio en otoño —en septiembre o en octubre— y explicándoselo, lo poníamos en su conocimiento nos parecía que con antelación suficiente. Nos dirigimos a la Federación Española de Municipios y Provincias porque dirigimos a más de 8.000

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 5

municipios es muy difícil. La verdad es que la contestación ha sido mayoritaria respecto de esa información dando la bienvenida a este servicio, agradeciendo que se les informara, el propio presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias. Hemos procurado contárselo antes de que estuviera aprobado porque no queríamos hacer nada sin conocimiento de esta Comisión. Desde luego, seremos prudentes con los pequeños municipios; en general, siempre lo somos, pero más todavía con estas actuaciones o esta vía porque esto requiere un rodaje para todos y tener unos medios y un personal de los que muchos municipios puede que no dispongan. Seremos prudentes y no habrá ninguna actuación radical o en contra; este debe ser un servicio que se desarrolle poco a poco, aunque podamos tener dificultades con algún ciudadano que no lo entienda; y con los organismos públicos también tendremos la comprensión y la buena relación necesaria desde la institución. Vamos a seguir utilizando los procedimientos habituales: una carta manuscrita, un correo electrónico, la presencia de una persona, el teléfono. No se deja de lado ninguno de los servicios habituales porque no ha lugar; son servicios que la sociedad sigue utilizando, como decía la señora Sayós. Hay muchas personas que escogen otra manera. Nosotros somos partidarios de que incluso la declaración de Hacienda se pueda hacer por métodos más tradicionales que no sea vía Internet porque hay muchos ciudadanos que no saben utilizarlo y no tienen acceso a esos medios y nosotros desde luego tenemos que dar ejemplo y ofrecer todo el abanico de posibilidades. No creo que haya problemas en ese sentido.

El señor **PRESIDENTE**: Además de la página web, en este balance habría algunos datos estadísticos que se pueden repartir. Si ya los tienen, la señora Defensora podrá glosarlos.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Hemos repartido un resumen de este avance del informe del Defensor del primer semestre de 2014 y pasará revista al mismo rápidamente. A finales de 2014 se dará el informe completo, como corresponde. El número de quejas individuales ha descendido algo respecto a 2013. Han aumentado algo también las agrupadas, es decir, las agrupadas son aquellas que tienen un contenido o una finalidad común y se tramitan; nosotros las tramitamos de manera conjunta. Han subido enormemente las actuaciones de oficio, las que nosotros promovemos. Han subido de 138 a 340. Ustedes se pueden preguntar: ¿Cómo han subido las actuaciones de oficio, las iniciativas que ha tenido el Defensor? Han subido este casi 60% por dos motivos. En primer lugar, la verdad es que hemos hecho un esfuerzo y se sigue haciendo. Todas las personas que trabajan para el Defensor están haciendo un inmenso esfuerzo por ponernos al día, por contestar lo más rápidamente posible, por actuar con la mayor eficacia para que los ciudadanos vean claramente que esta es una institución que resuelve y que, si no resuelve, dice el motivo y la propia posición de la institución.

En segundo lugar, hemos iniciado múltiples actuaciones con las comunidades autónomas para saber el número de viviendas de carácter público vacías, para saber qué está pasando con la gratuidad o no de los libros de texto o hasta dónde llega, para saber cuestiones relacionadas con impuestos, con el servicio de telecomunicaciones, con consumo, etcétera. Hemos iniciado múltiples actuaciones con las comunidades autónomas para tener una visión general y poder dar información y recomendaciones a los organismos públicos. Por eso han aumentado tanto las actuaciones de oficio. También hay actuaciones sobre temas energéticos y de contaminación acústica.

Las resoluciones formuladas en el primer semestre de 2014 y su comparación con 2013 han aumentado como consecuencia de esta actividad, pasando de 300 a casi 700: recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y advertencias. Las recomendaciones y sugerencias a las administraciones se han incrementado en un 178% respecto al mismo periodo del año anterior, y de las recomendaciones contestadas por la Administración se han aceptado un 70,79% a día de ayer por la tarde. Seguramente en los próximos meses estas cifras sufrirán una alteración incrementándose el número de respuestas de aquí a que presentemos el informe general del año. De las sugerencias contestadas por la Administración se han aceptado el 64,93%. Había dicho que de las recomendaciones se habían aceptado el 70,79%. Estos datos muestran que se nota un aumento de la actividad y que, como consecuencia de esa mayor actividad, hay un mayor número de respuestas, más rápidas y, en términos generales, no siempre, de aceptación.

Los problemas fundamentales de este semestre han sido relacionados con asuntos tributarios y actividad económica, urbanismo y barreras arquitectónicas. Llamo la atención sobre esta materia de barreras arquitectónicas. Hay una demanda y una sensibilidad grande por parte de los ciudadanos para la supresión de todo tipo de barreras arquitectónicas, empezando por la instalación de ascensores en los

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 6

edificios. Hay un número de quejas considerable relacionadas con Seguridad Social y política social y función y empleo público.

De los recursos de inconstitucionalidad, que también ha descendido el número de solicitudes, ya dimos información a sus señorías de que interpusimos un recurso contra dos apartados de la disposición tercera del Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de noviembre, en el que se atribuían a la junta de gobierno local o al alcalde o alcaldesa competencias del pleno en caso de que este hubiera rechazado un plan de saneamiento, un plan de ajuste económico. Las competencias revertían en el alcalde o alcaldesa o en la junta de gobierno y nos parecía que eso debía mantenerse como competencia del pleno.

En cuanto a los temas más relevantes por extenderse a mayor número de personas y por lo que detectamos en los ciudadanos en estos seis meses, hay una preocupación por la claridad en la factura eléctrica. Hemos insistido y lo hemos hablado en esta Comisión en varias ocasiones. El Ministerio de Industria y Energía nos ha contestado que a partir del 1 de octubre la factura va a contener mayor información y va a explicar cómo se reclama en caso de desacuerdo.

Analizada la respuesta del ministerio, nos parece que va a mejorar sensiblemente. Vamos a estar atentos a esta modificación y sus señorías también nos darán su opinión. Es importante que el ciudadano vea con claridad por qué conceptos paga.

Paso a otro asunto del que hemos hablado en esta Comisión en varias ocasiones relacionado con la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Después de tantos problemas y de circunstancias muy difíciles para muchas familias, desde hace mucho tiempo, con algunos productos financieros como las participaciones preferentes, se ha logrado —no digo que haya sido solo por la institución, pero la institución ha batallado, entre comillas, desde hace años en esta materia— que la Comisión Nacional del Mercado de Valores le diga a todas las entidades financieras que cuando el cliente va a firmar tienen que poner en los productos bancarios un código de colores, que advierta del riesgo que tiene cada uno de esos productos. Es importante porque en teoría no va a haber engaño va a desaparecer. La persona que firma va a saber qué riesgo corre cuando firma un producto que tiene una señal roja o naranja que avisa de que algo sucede. Si es verde supongo que será distinto. Me parece interesante y nos lo ha confirmado la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Fondo Social de la Vivienda. El problema de la vivienda se ha comentado también en esta Comisión. El Ministerio de Economía acepta que las condiciones para acceder a este fondo se flexibilicen y sea menos difícil solicitar una vivienda a dicho fondo social. Nos parece que en estos tiempos de dificultades supone una mejora.

Hay importantes resoluciones aceptadas para que se asegure la atención educativa hacia alumnos y personas con discapacidad. El Ministerio de Educación así lo ha aceptado y tendremos que estar todos vigilantes en esta materia sobre las personas, los alumnos que tienen alguna discapacidad.

Es interesante y relativamente nuevo el acceso, valga la redundancia, a nuevos medicamentos oncológicos que están apareciendo. Tras las investigaciones de años han aparecido nuevos medicamentos que pueden suponer una gran mejoría para muchas personas. Le pedimos al ministerio que lo antes posible ponga en circulación en los circuitos sanitarios estos nuevos medicamentos. Nos dice que sí, que van a agilizar el proceso de la gestión para incorporar los nuevos medicamentos que todavía tienen dificultades por motivos de financiación y parece que hay buena disposición.

Para finalizar y dar comienzo a otros puntos del orden del día diré que se han recogido en el proyecto de ley del estatuto de la víctima, que ya debe estar en esta Cámara, recomendaciones que habíamos determinado para que las víctimas puedan participar en la ejecución del proceso penal. Era una reivindicación de las víctimas no sentirse alejadas de algo que les había afectado totalmente y para el resto de su vida, además. Se ha aceptado también en este proyecto que las víctimas no compartan salas en instalaciones y edificios judiciales con las personas que son juzgadas, autores de graves delitos. También se obtiene que estén exentas de fianza las asociaciones de víctimas que se personen en una causa. Estos son algunos de los puntos más importantes de este proyecto de ley —que sabemos que ustedes van a cuidar especialmente— que las asociaciones de víctimas esperan con anhelo que culmine dando cumplimiento a esos principios de justicia por los que claman desde hace tiempo. Estas son las actuaciones.

Presentamos también un documento que recoge que en estos seis meses solamente son siete las administraciones que no contestan a tres requerimientos de la institución. Disminuye el número de administraciones que no contestan; son siete los ayuntamientos que no han contestado. Esta es la información, señor presidente.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 7

El señor **PRESIDENTE**: Esto, y más información, será tratado en el debate sobre el informe anual que tendremos en la Comisión y posteriormente en el Pleno de cada Cámara, como es preceptivo. Si les parece a las señoras y señores miembros de la Comisión, pasamos a los informes. **(El señor Cazalis Eiguren pide la palabra)**.

Señor Cazalis, ¿qué desea?

El señor **CAZALIS EIGUREN**: Quiero darle las gracias porque nosotros hemos sido muy pesados siempre con eso de que haya más actuaciones de oficio, que se comparen las cifras, y veo que seguimos por esa línea, lo cual me alegra. Solo una petición, una vez más —siempre pido algo y hoy también—: hablaba usted de que las actuaciones de oficio han aumentado un 59% porque se han iniciado numerosas actuaciones ante las comunidades autónomas sobre un mismo asunto. Habla usted de temas tan importantes como la atención educativa a menores con discapacidad —ha explicado otras más, pero me llaman la atención las que están escritas— la pobreza energética, la contaminación acústica, etcétera. Lo que le pediría —si puede ser— es que en el informe anual estos datos, aparte de en general, vengan desagregados por comunidades autónomas para poder tener una idea de cuál es el mapa general.

COMPARECENCIA DE LA SEÑORA DEFENSORA DEL PUEBLO (BECERRIL BUSTAMANTE), SOBRE:

— **REMISIÓN DEL ESTUDIO SOBRE «TELECOMUNICACIONES: DEMANDAS Y NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS». A PETICIÓN PROPIA. (Número de expediente del Congreso 261/000016 y número de expediente del Senado 781/000016).**

El señor **PRESIDENTE**: Señora Defensora, para el Informe sobre telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos, tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Voy a hacer un resumen, señor presidente, de este estudio sobre telecomunicaciones y demandas de los ciudadanos que es largo y complejo, pero mi resumen no lo va a ser.

Contesto, en primer lugar, al señor Cazalis. Por supuesto, esto vendrá desagregado; es muy importante tener las respuestas de las comunidades autónomas para tener una impresión general y luego una impresión por comunidad. No todos hacemos las cosas de la misma manera y con el mismo grado de eficacia.

Por lo que se refiere al estudio sobre telecomunicaciones, se ha presentado el pasado mes de julio; se ha hecho por considerar que las telecomunicaciones son unos servicios de interés general, si bien están prestados en régimen de libre competencia, pero son unos servicios básicos para todos los ciudadanos. La metodología que se ha utilizado para este informe ha sido la siguiente:

En primer lugar, se analizan la telefonía fija, la telefonía móvil e Internet y las recomendaciones que se han formulado van desde la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones, la Comisión Nacional de los Mercados, la Agencia Española de Consumo, la Agencia Española de Protección de Datos, la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas y los órganos de consumo de las comunidades autónomas. Por ejemplo, aquí vemos por qué aumentan las actuaciones de oficio, porque nos hemos dirigido a cada uno de los órganos de consumo de las diecisiete comunidades autónomas. ¿Qué se ha estudiado? Lo que se pretende estudiar son las dificultades, si es que las hay, o las satisfacciones de los ciudadanos al utilizar estos servicios. En telefonía fija, estos servicios afectan fundamentalmente a personas más mayores, personas que tienen alguna dependencia, personas que viven en zonas más aisladas, en algunas zonas rurales y que necesitan un teléfono y un sistema de alarmas y teleasistencia. Como consecuencia de esta información recibida, es muy importante agilizar los plazos para el establecimiento de líneas, allí donde no las haya todavía, y la adaptación de manera automática del abono social a las variaciones de las pensiones.

En materia de telefonía móvil, cuestión compleja —como saben sus señorías—, hay que insistir en garantizar los derechos de los millones de usuarios e instar y vigilar, velar por que los operadores se cifien a las ofertas que realizan y no haya una publicidad engañosa para que, al final, los ciudadanos conozcan el coste de los servicios que contratan, todo lo relacionado con la contratación, la claridad en la contratación y darse de baja de esos servicios. Esta es una cuestión absolutamente fundamental. El cambio de compañía también se analiza, cuáles son las dificultades para cambiar de compañía y hasta dónde pueden llegar las posibles penalizaciones cuando no se cumple la totalidad. Hay que establecer

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 8

una proporción cuando se da uno de baja antes de terminar el contrato, y, no puede haber cláusulas abusivas en esta materia.

En relación con Internet, la cobertura del servicio universal constituye una prestación mínima. Se efectúa una recomendación para que se extienda la banda ancha y se aumente la velocidad mínima en toda España. Hoy el uso de estas tecnologías es fundamental para el cumplimiento de obligaciones administrativas, educativas, para actuaciones de carácter empresarial, desde luego, y para acceso al mercado laboral. Todo esto va dirigido, de forma paralela, a la protección de los datos y a la protección de la intimidad y del derecho al honor que tenemos recogidos en la ley orgánica derivada de la Constitución. Existen procedimientos publicitarios extraordinariamente agresivos, por ejemplo, la persecución de deudas se hace en algunas ocasiones de forma intimidatoria, y la Administración tiene que velar por evitar estos comportamientos abusivos y poner, sobre todo, vías adecuadas a los ciudadanos para que reclamen o denuncien estas vías abusivas y sancionen cuando se compruebe que ha habido un abuso. Analizamos, con todos los límites que tenemos —porque no es un informe monográfico sobre los menores y la red, aunque se enuncien actuaciones y también se diagnostican algunos de los problemas este asunto; estoy segura de que sus señorías se han ocupado y se ocupan de esta materia tan especial, tan delicada y tan grave en algunas ocasiones—, el acceso de los menores a la red. Pese a la buena disposición de responsables de las redes, es necesario reforzar los filtros en los límites de edad y, muy importante, lograr un sistema de identificación obligatoria en las comunicaciones para evitar que los menores sean víctimas de delitos. También, como decía anteriormente, es necesario establecer mecanismos de denuncia rápida para prevenir los delitos en la red. Debo confesar que se ve un interés por parte de los ministerios competentes y de las fuerzas de seguridad especializadas en la materia, en la persecución de estos delitos —lo vemos por las informaciones que recibimos habitualmente—, pero es necesario reforzar las actuaciones y estar muy vigilantes. A nosotros, desde luego, nos llegan quejas y denuncias de familias y padres considerablemente preocupados por estas actuaciones.

Es un estudio muy reciente que hemos presentado aquí a finales de junio. Es denso, aunque no es excesivamente largo, y las respuestas están llegando en este momento, algunas de las cuales les voy a enunciar ahora. En general, este informe les parece bien a los organismos que lo han recibido, y les parecen aceptables y apropiadas las recomendaciones y sugerencias contenidas. Están de acuerdo con la vigilancia y con las necesarias, a veces, sanciones, y están de acuerdo con las actuaciones de las administraciones, de los organismos, de los órganos de consumo y con que se actúe con rapidez y agilidad cuando se presente una denuncia, así como con el hecho de estar vigilantes. En general, observamos que estas recomendaciones son bien aceptadas, pero no puedo entrar en detalle todavía porque, como decía, el estudio se ha efectuado a finales de junio o principios de julio, y es pronto para tener unas contestaciones más precisas de las que daremos cuenta aquí. Espero que les resulte de interés este estudio elaborado desde una de las áreas del Defensor durante unos meses de trabajo, porque las actuaciones en colaboración o cooperación con las comunidades autónomas son muy interesantes, aunque han necesitado una actuación más larga e intensa porque la información que se recibe no es siempre completa, por lo que se vuelve a solicitar en varias ocasiones para tener una visión general más precisa. También aprovecho para dar, desde aquí, las gracias a todos los organismos que adecuadamente y en plazo contestan y proporcionan toda la información precisa al Defensor.

Señor presidente, he concluido con este informe.

El señor **PRESIDENTE**: ¿Podría pedir a los grupos parlamentarios que me informen sobre quiénes desean intervenir para ordenar el debate? (**Pausa**). El Grupo Socialista, el Grupo Popular, Entesa y CiU. Por Entesa tiene la palabra el señor Boya.

El señor **BOYA ALÒS**: Señor presidente, en primer lugar, deseo saludar a la Defensora del Pueblo y a las personas de su equipo que la acompañan. De forma breve les diré que este nos parece un informe muy oportuno, denso, muy completo y que daría para un debate muy amplio. La Defensora ha hecho mención de los aspectos importantes y coincidido plenamente con ella en la necesidad de salir al paso en las cuestiones relacionadas con el abuso y con los problemas que en este momento existen en un sector que tiene una dinámica tan frenética. Me voy a referir únicamente a un aspecto que la Defensora ha tratado al final de su intervención, que nos parece importante porque nos estamos ocupando de ello.

Formo parte —con algún otro compañero, no sé si hay algún otro senador que esté aquí— de una Comisión en el Senado que ha estado analizando durante bastantes meses todo el problema de las redes

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 9

y los menores. Nos parece un tema muy sustancial y muy importante porque tiene mucho que ver con una nueva forma de delinquir y, al mismo tiempo, también con una nueva forma de proyectar comportamientos sexistas, acosos —sobre todo, en el ámbito de los menores— que plantean unas problemáticas con unos dramas personales que a veces conducen al suicidio. Es un problema social que nos parece de tal trascendencia que es muy importante que nos ocupemos de ello. No quiero extenderme, pero sí preguntarle sobre esta materia porque aunque el informe plantea la cuestión de una manera intensa, tenemos la sensación de que es un ámbito muy difícil de regular, porque requiere —lo dicen los expertos— sobre todo, de la autorregulación, dado que esto se mueve en un marco de carácter internacional y no sirve de mucho cerrar empresas que no cumplen la normativa aquí si luego tienen la sede en un país que está fuera de la jurisdicción nacional. En este sentido sí aparece —el informe lo apunta— la necesidad de tener mecanismos de rápida acción para salir al paso de los problemas y hacerlo de una forma eficaz; pero nos falta ese mecanismo que nos permita esa rapidez. Hemos propuesto que las empresas tengan un único interlocutor, con el concepto de ventanilla única, ya que esto se mueve además en diferentes departamentos del ámbito estatal pero también del autonómico. Hay aquí una coincidencia de diversas administraciones que interactúan en dicho ámbito para hacer efectivas las denuncias y para agilizar esta relación con las empresas que, insisto, tienen muy asumido el concepto de la autorregulación y su papel importantísimo en este tema. Me gustaría que lo valorara o que tomaran nota de este planteamiento.

Lo más importante es la atención a los menores. Falta un mecanismo de atención a los menores eficaz y, en este sentido, debemos reflexionar sobre ello. El papel del Defensor del Pueblo en este caso me parece muy relevante, a fin de que su departamento preste una especial atención a esta materia porque, en colaboración con las comunidades autónomas, hay que dar una respuesta al problema, a los problemas personales que surgen y sobre todo, hay que indicar a las administraciones si actuamos correctamente. Porque la formación de los padres, la presencia de toda esta formación en los ámbitos tecnológicos en la escuela —no solo desde el punto de vista instrumental sino desde el punto de vista de la madurez de los jóvenes y de los adolescentes, a la hora de enfrentarse a un mundo donde no existen en este momento normas—, el sentido común y la madurez, son muy importantes. En este ámbito tan disperso nos parece que ustedes pueden tener un papel muy destacado y, sin hacer ninguna aportación concreta, es bueno que reflexionemos sobre ello y que veamos si la Defensoría del Pueblo puede tener también un papel en esta materia.

El señor **PRESIDENTE**: En representación del Grupo Socialista, tiene la palabra la señora Monteserín.

La señora **MONTESERÍN RODRÍGUEZ**: Señor presidente, le agradezco que me haya dado la oportunidad de hablar adelantando mi intervención. Pido disculpas a la Defensora del Pueblo y a los dos adjuntos porque tengo otra Comisión ahora con la representante del PNUD para Latinoamérica y no voy a poder escuchar la respuesta. Las cosas son así, pero no estaba prevista esa reunión cuando se convocó esta.

Lo primero que quiero decir es que el informe me parece absolutamente oportuno, absolutamente necesario y, a la vez, me parece exhaustivo y riguroso, teniendo en cuenta la compleja temática que trata. En primer lugar, no podemos olvidar que esta es la primera causa de reclamaciones en las oficinas de consumo, por lo tanto, está plenamente justificado. En segundo lugar, porque estamos ante un servicio que en una gran parte tiene ese carácter —como dijo la Defensora en su exposición— público y los poderes públicos estamos obligados a defender el interés general en un mercado que —como bien ha dicho— está liberalizado. Esto sería en cuanto a la telefonía fija. Respecto a la telefonía móvil o Internet, todavía no tienen ese carácter, pero sí queremos evitar la brecha digital y tecnológica, defender ese interés general y debemos contemplarlo porque es un servicio básico para personas y para las zonas que requieren de él para su desarrollo; imaginémosnos las zonas rurales, por ejemplo. En tercer lugar, la nueva normativa de consumo derivada de la trasposición de la directiva europea que hemos trabajado en este Parlamento, hace hincapié en la defensa de los usuarios porque hasta ahora estaban indefensos ante las grandes compañías en una lucha que es como la de David contra Goliat. El usuario está solo ante un gigante que lo torea y el Estado, en sus múltiples manifestaciones, está obligado a proteger a ese usuario consumidor, y a defender ese carácter de interés general en el servicio de telecomunicaciones frente al abuso de precios, coberturas, establecimiento de líneas, etcétera.

En este contexto —como decía—, el informe me parece de lo más oportuno y, en esa dirección, lo que tengo que decir con mucha preocupación —supongo que con la misma que tienen los ponentes del informe— es que una parte muy importante de las recomendaciones se refieren, una vez más, a decirle

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 10

al Gobierno y a las comunidades autónomas en su caso, recordarles e instarles a que cumplan con su obligación. No están cumpliendo con la obligación de defender a esos usuarios, a esos clientes y de defender el interés general. Sé que esto es un poco cansino, pero si todos cumpliéramos con la obligación que tenemos, muchas recomendaciones no serían necesarias por parte del Defensor. Ese llamamiento es para regular lo que falta por regular, —una cosa tan obvia— para ejercer la coordinación necesaria entre las distintas administraciones y organismos y para que ese interés general funcione para que los usuarios estén defendidos y para ejercer las competencias de supervisión y control del sector de telecomunicaciones. Incluso hay que llegar a decir a la Setsi que tiene que dictar resolución expresa de los procedimientos y cumplir sus plazos de resolución —otra cosa muy obvia— que hay que poner de manifiesto. una vez más, que las administraciones públicas tienen que mejorar y mucho su funcionamiento, como cuando recomienda algo tan básico que es desarrollar una supervisión adecuada sobre los precios que se están poniendo en ese mercado liberalizado. Otra recomendación obvia es mejorar, si no cambiar, los servicios de atención al cliente, que también resultan tremendos para los usuarios que se sienten abusados en sus derechos. Son una serie de recomendaciones que me parecen todas acertadas y oportunas en ese defensa del interés general en el que se hace hincapié a lo largo del informe.

En ese sentido, estamos ante un avance de las tecnologías telemáticas y debemos ir por delante de los acontecimientos y no por detrás, como acostumbramos a ir las administraciones, ya que se actúa después de ver los abusos de las grandes compañías que defienden exclusivamente el beneficio y se olvidan del cliente o usuario en un servicio que, aunque liberalizado, tiene carácter público, para evitar que existan ciudadanos de primer orden y ciudadanos de segundo, incluso zonas, poblaciones de primera y de segunda. De todo el informe se desprende esta preocupación, creo que las recomendaciones son atinadas y oportunas, y en ese sentido deseo felicitar a la Defensora del Pueblo, a los defensores adjuntos a la Defensoría del Pueblo y la institución por el informe.

El señor **PRESIDENTE**: En representación del Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió) tiene la palabra la señora Sayós.

La señora **SAYÓS I MOTILLA**: Nuestro grupo parlamentario considera que en la nueva Ley de Telecomunicaciones hay algunos aspectos que invaden competencias. En este sentido, el Estado es evidente que tiene competencia exclusiva en dar la frecuencia de las telecomunicaciones, pero también es cierto que las comunidades autónomas tienen la competencia exclusiva en materia de consumo. Por tanto, aquí hay una rivalidad y debería haber un entendimiento entre ambas administraciones. Y hay una tercera Administración involucrada, los ayuntamientos, en el tema del ordenamiento y el planeamiento urbanístico. La Ley de Telecomunicaciones establece que puede ponerse una antena móvil —digamos— donde se quiera y por tanto aquí hay un grave problema en materia de urbanismo. También en parte se podría estar invadiendo el derecho a la propiedad.

Para nuestro grupo parlamentario el acceso a las telecomunicaciones es un derecho fundamental para el desarrollo de la población; por ejemplo, en las escuelas rurales cuando los niños deben hacer los deberes mediante Internet y no pueden hacerlo o en cuanto al acceso a algo tan básico como la telefonía, sea fija o móvil, porque hay algunos municipios, especialmente los más pequeños, que no tienen ni telefonía fija, o en cuanto al acceso a televisión. Por experiencia, diré que no vale la excusa de los operadores de que no es un lugar viable; viable económicamente, obviamente. Nosotros creemos que el acceso a las telecomunicaciones debe estar por encima de las cuestiones económicas.

Considero que el estudio está muy bien hecho, tanto en las conclusiones como en las recomendaciones, pero agradecería que la Defensora del Pueblo me diera la información de cuántos municipios se encuentran sin cobertura. Ha hablado al principio de su exposición de la ley de 2011 en relación a que todas las Administraciones deben cumplir respecto a las relaciones de los ciudadanos con las administraciones de forma telemática, pero algunos municipios no pueden hacerlo precisamente porque están en una zona oscura y los operadores dicen que es un lugar no viable. Por lo tanto, si el Estado, si el Gobierno no lo dice, a ver si al menos a través de la Defensora podemos conocer estos municipios que no están dotados de este derecho fundamental para el desarrollo de la población. Encuentro que sus conclusiones están muy bien y haría hincapié en este aspecto que he señalado respecto a municipios pequeños o municipios que están en zonas oscuras y que no tienen ni acceso a banda ancha, que son los números 4, 9 y 17. Y en cuanto a las recomendaciones, las comparto totalmente.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 11

El señor **PRESIDENTE**: En representación del Grupo Parlamentario Popular tiene la palabra la señora Torme.

La señora **TORME PARDO**: Señora Defensora del Pueblo, lo primero que quiero hacer es agradecer, como han hecho los portavoces anteriores, la presentación de este estudio, que sin duda es muy reciente, es de julio de 2014. Esa fecha de presentación nos impide tener datos de cómo han sido tenidas en cuenta sus recomendaciones. Nos ha dicho que en principio la aceptación es muy positiva pero, claro, muchas de esas recomendaciones, sobre todo las que se refieren, por ejemplo, a infraestructuras —aquí hemos hablado de cobertura, de banda ancha o de zonas de sombra—, requieren sin duda bastante tiempo, así que en próximas comparecencias tendremos ocasión de ir analizando y valorando cómo se van aceptando y poniendo en marcha este tipo de recomendaciones.

Como han dicho también otros portavoces, el sector de las telecomunicaciones es fundamental hoy en día. Si antes de la Revolución francesa hablábamos del cuarto poder, que era la prensa, y luego ya se sumó la televisión y la radio, hoy sin duda el cuarto poder son las telecomunicaciones, fundamentalmente Internet y las redes sociales. Esto abre millones de oportunidades para los ciudadanos pero a la vez, como dicen en su informe, entraña riesgos, entraña problemas de vulnerabilidad, de cesión de datos, que se pueda dañar el honor, la propia imagen o la intimidad de los ciudadanos, y entraña también otros riesgos como la falta de igualdad. Aquí se ha hablado —lo dicen ustedes en su informe y hacía alusión a ello la señora Monteserín— de que sería un grave problema que pudiera haber una brecha digital; a las brechas económicas que se producen en nuestro país no podemos sumar una brecha digital —hoy en día hay que tener en cuenta que Internet, las telecomunicaciones y las redes sociales son una herramienta fundamental para acceder al conocimiento pero también para acceder al mundo de la economía, a las relaciones laborales, a tener un puesto de trabajo—, por lo que es importante incidir en ello, como ustedes hacen con algunas de sus recomendaciones, para evitar que podamos incurrir en una desigualdad de oportunidades para los ciudadanos y en un incremento de esa brecha económica, aumentada, como digo, por la brecha digital.

Hacen recomendaciones que a mí, desde luego, me parecen muy interesantes. Hablan de coordinación administrativa enlazándolo con problemas que puede haber de decisiones contradictorias, de duplicidades en las actuaciones o incluso de inhibición: a veces actúan varias administraciones y en cambio otras veces no actúa ninguna, se produce una inhibición. Incluso, ante procedimientos complejos, en alguna parte de su informe se refieren a cómo los ciudadanos desisten porque se ven abrumados ante problemas que tienen, por ejemplo, con compañías de teléfonos móviles; como el procedimiento administrativo es tan complejo o a veces lo desconocen, ellos mismos se desaniman y desisten de ejercer esa acción de reclamar la protección de sus derechos. En este caso lo más importante es que tanto las administraciones públicas implicadas como los propios ciudadanos tengan clara cuál es la distribución de competencias entre ellas para que se sepa quién tiene que actuar y a quién se tiene que dirigir el ciudadano. En este sentido, ya se ha trabajado y se ha hecho precisamente a instancias del Defensor del Pueblo, que se dirigió a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y esta secretaría de Estado ya ha elaborado un documento para precisamente delimitar y clarificar cuáles son esas competencias. Supongo que habrá que seguir avanzando y comprobando que esa delimitación está siendo efectiva y que favorece y facilita las cosas a los ciudadanos.

También en cuanto al comportamiento de las administraciones públicas, hablan ustedes de teléfonos de atención al ciudadano, de cómo hay distintos números cortos o de distintos tipos de tarifas. Es verdad que cada Administración tiene competencia para establecer su propia tarifa, pero aquí sería bueno que todos insistiéramos en que esas tarifas se vieran rebajadas para facilitar la información a los ciudadanos. En lo que se refiere a servicios de atención al cliente que prestan los operadores de telefonía tanto fija como móvil, una de las quejas que con mayor frecuencia plantean los ciudadanos, creo que en la nueva Ley General de Telecomunicaciones aparece como un derecho el que esos servicios de atención que prestan los operadores tengan carácter gratuito. Es una cuestión ante la que también habrá que estar muy vigilantes por parte de los grupos parlamentarios y por parte de la institución del Defensor del Pueblo.

Nos comenta que el procedimiento que se plantea ante las administraciones e incluso el procedimiento arbitral, que no siempre contemplan todos los operadores, genera incertidumbres. Respecto al procedimiento que se plantea ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y Sociedad de la información, buscando datos al respecto he visto que en los informes que se elaboran aparece que en el año 2013 esta secretaría resolvió más de 31.000 reclamaciones, todas con su correspondiente resolución escrita y además con un tiempo de tramitación inferior al legalmente establecido de seis meses, que se

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 12

recoge también en su informe. De todas formas considero que seis meses es un periodo quizás muy largo, con lo cual todos los esfuerzos que pueda hacer la secretaría de Estado por acortar esos plazos y dar una solución al ciudadano, mejor.

Plantean —lo mencionaba antes y lo ha mencionado alguno de los portavoces— la insistencia en que hay que tener infraestructuras adecuadas, y aquí me sumo a la pregunta que le hacía la portavoz del Grupo de Convergència i Unió. Sería interesante para nosotros conocer cuántos municipios se encuentran sin cobertura. Yo este mismo verano he tenido problemas por no tener 3G, por no poder acceder a mi correo electrónico o porque cuando podía hacerlo era con una lentitud tan extrema que era imposible poder trabajar. De manera que sería interesante que pudiéramos acceder a esa información y además así sacar los colores a las operadoras, porque es verdad que hay libre competencia, pero a la hora de adjudicar contratos, nuevas líneas, una de las cláusulas que se puede poner en esos pliegos es la de extender y garantizar el acceso a todos los ciudadanos. Además, con la nueva Ley General de Telecomunicaciones ya aparece el servicio de Internet como un servicio universal, lo que hace que ahora las administraciones públicas sí tengan obligación de garantizar esa calidad. De manera que esta ley, que es muy reciente, como este informe —la ley se ha aprobado en mayo de 2014—, nos va a permitir avanzar en evitar esa brecha digital.

Otra cuestión que se plantea es la protección de datos. Es un aspecto esencial, y, señora Defensora del Pueblo, yo iría incluso más allá. Hablaba antes de cómo este es un cuarto poder, pero es que hoy vemos que compañías como Facebook, que además recientemente ha comprado WhatsApp, tienen una información increíble; tienen información de todos los ciudadanos y en todo el mundo, tienen datos, metadatos, conversaciones, mensajes. Entonces es una cuestión sobre la que también hay que trabajar, cómo se pueden proteger los ciudadanos ante este tipo de compañías que manejan tantos datos de ellos mismos, compañías que a veces saben más de las personas de lo que incluso nosotros podemos ser conscientes. Un avance, por ejemplo, es esa sentencia judicial que garantiza el derecho al olvido por parte de Google, pero en ese sentido creo que habrá que ir avanzando más. Por ejemplo, nos hablaba de controlar la lista Robinson de la Agencia Española de Protección de Datos donde se escriben o registran los ciudadanos que no quieren que sean utilizados sus datos. ¿Pero no cree usted, señora Defensora del Pueblo, que quizás deberíamos darle la vuelta y que la regla general fuera que los datos no se puedan utilizar y que el que quiera que se utilicen se inscriba en una lista? Es decir, que no se tenga que inscribir el que quiera defender que sus datos no se cedan. Quizás podríamos reflexionar sobre eso e intentar alguna actuación.

Concluyo con la esperanza de que ese nuevo marco normativo que se ha aprobado con la Ley 9/2014, de 9 mayo, General de Telecomunicaciones, a la que le queda un gran trabajo de desarrollo reglamentario, nos permita contribuir y avanzar enormemente en las garantías a los problemas de los ciudadanos que ustedes en su informe nos plantean: temas de facturas, temas de bajas —así como las altas son muy fáciles, cuando uno quiere darse de baja todo lo que encuentra son dificultades—, etcétera. En esta ley se recoge un catálogo muy amplio de derechos que confío que con el desarrollo reglamentario se hagan plenamente efectivos. **(Aplausos)**.

El señor **PRESIDENTE**: Señora defensora, tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señorías, las consideraciones que ustedes nos acaban de hacer tienen mucho sentido y están razonada y razonablemente estudiadas, expuestas y defendidas. Yo me alegro, en primer lugar —lo dicho el senador señor Boya y lo conoce también la senadora señora Torme—, de que haya una comisión en el Senado que se ocupe de manera especial de las telecomunicaciones, la telefonía, Internet y estos nuevos o reformados sistemas de comunicación que hoy utiliza la mayoría de los ciudadanos. Me parece que esa comisión es muy importante y su permanencia, si ustedes lo tienen a bien naturalmente, porque, como se ha dicho, es una materia que avanza a una velocidad espectacular; en este campo dentro de diez años no sabemos dónde estaremos.

La preocupación que el señor Boya tiene por los menores la compartimos y le agradezco que lo reitere aquí. En la institución tenemos, sobre todo en el área correspondiente, que lleva la adjunta señora Ferrer, una atención para los asuntos relacionados con los menores y en la misma página web hay un punto que se refiere a los menores y ahí hablamos de los derechos del niño— a veces utilizamos la terminología de niño y otras veces la de menor, dependiendo de si se trata de asuntos de Naciones Unidas o no—, de nuestras actuaciones, de los derechos, de las recomendaciones efectuadas a las Administraciones y de

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 13

la vigilancia. Trabajamos con organizaciones dedicadas a los niños, por ejemplo, Unicef, con la que acabamos de hacer una actuación conjunta en materia de textos escolares.

Tomamos nota de esta preocupación por la atención y por los problemas sociales derivados de determinadas actuaciones, problemas en los menores, preocupación para los padres y preocupación para los docentes. Es verdad que la familia tiene que estar muy atenta a esta cuestión. Los órganos reguladores son fundamentales, así como las supervisiones de los órganos de control, pero los profesores, los docentes, las madres y los padres deben estar muy atentos porque si no se escapa a cualquier actuación del sector público y de los órganos reguladores el uso de las redes a cualquier hora del día y de la noche y sus consecuencias para un menor. Debo decir que cuando nosotros en la institución hemos recibido una queja fundamentada de una comunicación en Internet o, mejor dicho, de un uso de las redes que nos ha parecido que podría claramente vulnerar algún derecho, tras estudiarlo y con las cautelas necesarias, bajo mi responsabilidad, lo he remitido al fiscal general del Estado. No han sido muchas, pero hubo una hace unos cuantos meses de una persona que firmaba un tuit, se identificaba, con unas expresiones verdaderamente hirientes para varias familias que habían perdido a sus hijos, militares, en un accidente de aviación. Lo pusimos en conocimiento de la fiscalía y creo recordar que la persona autora de esos tuits se retractó en los medios de comunicación. Si hubiera en el futuro alguna actuación que nos pareciera grave o posiblemente constitutiva de un delito y llegara al Defensor, no dudaré en ponerlo en conocimiento de la fiscalía. Son excepciones. Lo habitual es que todos los órganos y, como decía, los centros educativos, docentes y familias, estemos vigilantes en esta materia. Nosotros estaremos en ello e instaremos a los organismos a una rápida actuación, como decía el señor Boya, porque este es un gran problema social.

Con relación a algunos comentarios de la señora Monteserín —sé que tenía que ausentarse, pero esto quedará en el «Diario de Sesiones», y no tengo ningún inconveniente en comentárselo, si a ella le parece bien, en alguna conversación en esta casa o en la del propio Defensor—, las reclamaciones deben ser tenidas muy en cuenta por los organismos de consumo y deben estar muy atentos a los precios de las compañías por si hubiera algún abuso en los contratos, contratos que deben ser tan claros, tal como decíamos hace unos instantes, como los de productos financieros. Además de muy claros —la señora Torme también se preocupaba al respecto—, esos contratos deben decir hasta dónde llega la cobertura del servicio para que un ciudadano no se lleve a engaño creyendo que va a contratar algo que luego no va a recibir, y revocar ese contrato o suspenderlo es complejo. Las compañías deben decir claramente dónde se puede prestar ese servicio o no. Algunas de las recomendaciones que nos sugiere la señora Monteserín, como la supervisión de precios y la atención al cliente, son importantes. Es verdad que las compañías tienen la atención al cliente, pero la llevan a cabo de una manera tan mecánica, tan rápida y tan poco comprensible para el usuario que a veces un usuario acostumbrado tiene que decir: espere un momento, repítamelo, porque no me entero. Entonces, esa persona vuelve a soltar una retahíla y hay que decirle: envíemelo por escrito, porque no acabo de entenderlo. Esto le puede suceder a una persona informada, así que para una persona con menos información ese lenguaje es sánscrito, imposible de ser comprendido. En esto tenemos que estar vigilantes, instar a las compañías y tomarnos la molestia de escuchar lo que dicen las compañías a un usuario. No solo se trata de recibir la información del usuario, sino de escuchar cómo dan la información, en qué términos, con qué corrección, con qué especificidad y con qué índice de comprensión dan la información las compañías. Esto me parece importantísimo, como alguno de ustedes ha sugerido. Es cierto que reiteramos las recomendaciones. Aquí todavía no ha lugar a la reiteración, porque acaba de presentarse este informe, pero es que una de las claves o de las características del Defensor es la reiteración. Tenemos que ser una institución que reitera, que insiste y que tiene paciencia, porque a veces se logra que se acepten las recomendaciones y ponerlas en marcha a base de reiteración y de paciencia, incluso con el riesgo de que algunas administraciones u organismos se quejen de la insistencia.

La señora Sayós comenzaba recordando las competencias que en esta materia tienen las comunidades autónomas. Por supuesto, y hay que respetarlas. Debo recordar que la institución del Defensor tiene competencias en toda España y tiene competencias también para requerir a las comunidades autónomas, lo que ocurre es que a veces es conveniente —depende de la materia y de la proximidad— hacerlo vía defensor autonómico, pero a través de la ley orgánica tenemos competencias en todo el territorio nacional, en toda España. Solemos, pues, actuar —espero que siempre— con la corrección necesaria y con la comunicación debida con los organismos de otras comunidades autónomas, en este caso organismos de consumo.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 14

La señora Sayós preguntaba cuáles son los municipios sin cobertura. Es una cuestión interesante y espero poderse lo comunicar cuando recibamos las contestaciones a este informe y hagamos las conclusiones. Es digno de interés el anexo de la página 86, sobre ayuntamientos que tienen un número de atención gratuito y hay que ver también qué ayuntamientos carecen de este servicio, aunque puede que nosotros todavía no sepamos que lo tienen, y deberían tenerlo. Tendrían que tenerlo la mayoría de los ayuntamientos y en aquellos pequeños que no tienen capacidad hay otros órganos, otras instancias, como diputaciones u otras instancias intermedias, que podrían agrupar servicios para ellos. Pedanías o ayuntamientos pequeños podrían tener servicios en la comunidad autónoma, en la diputación provincial o en un organismo equivalente, de manera que la cobertura para cualquier denuncia, petición de ampliación o queja de un ciudadano en este servicio y en otros tuviera un organismo cercano.

Finalmente, coincido con algunas apreciaciones de la señora Torme: la importancia de la coordinación administrativa, la vigilancia de los organismos de consumo y el servicio de atención, que es fundamental que sea gratuito y comprensible. Estoy de acuerdo con usted. Y ha mencionado —creo que algún señor senador también lo ha hecho— un aspecto muy importante dentro de las telecomunicaciones —posiblemente, la Comisión especial del Senado se pueda ocupar de esto—, que es el derecho al olvido, un derecho sobre el que se está escribiendo en este momento mucho, se está investigando y debatiendo. Es muy importante la aparición, entre comillas, de este nuevo derecho que vamos a tener que institucionalizar o, mejor dicho, reconocer en la legislación: el derecho al olvido. Proseguir este estudio y esa investigación sobre cómo se hace y hasta dónde llega ese derecho y cómo se deslinda de la libertad de información es un muy interesante desde todos los puntos de vista, teórico y práctico. Desde luego, no podemos olvidar este nuevo derecho que ha aparecido en nuestras vidas.

Señor presidente, agradezco a todas sus señorías sus comentarios. He tomado nota y, puesto que a lo largo de esta Comisión no me ha sido posible, espero en un futuro poder darles respuesta e incluir algunas o todas sus consideraciones en las conclusiones relativas a este informe.

- **REMISIÓN DEL INFORME «LA REALIDAD CATASTRAL EN ESPAÑA: PERSPECTIVA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO». A PETICIÓN PROPIA. (Número de expediente del Congreso 261/000004 y número de expediente del Senado 781/000004).**
- **REMISIÓN DEL ESTUDIO SOBRE «VIVIENDAS PROTEGIDAS VACÍAS». A PETICIÓN PROPIA. (Número de expediente del Congreso 261/000008 y número de expediente del Senado 781/000008).**

El señor **PRESIDENTE**: Damos paso a la presentación conjunta de los dos informes restantes que figuran en el orden del día, sobre la realidad catastral en España y sobre las viviendas protegidas vacías. La señora Defensora tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): El informe «La realidad catastral en España» fue presentado hace ya algún tiempo, en marzo de 2012. No ha habido ocasión para presentarlo hasta el día de hoy y aquí lo tienen sus señorías. Es un documento importante; aunque ya lleve elaborado un tiempo, sigue siendo muy interesante porque la base de datos que contiene el catastro es fundamental para el conocimiento de las propiedades que tienen los ciudadanos, para saber quiénes son los titulares y para las diversas figuras tributarias. Es absolutamente fundamental para la Hacienda pública, también para establecer el valor económico de los bienes que una persona puede tener en un determinado momento. Y de esta realidad catastral se derivan derechos y también obligaciones para los propietarios y para la propia Administración. El objetivo del informe es contribuir a mejorar el conocimiento por parte de los ciudadanos, mejorar el funcionamiento y el acceso al catastro, posibilitar las modificaciones catastrales debidamente, con cierta agilidad y de manera documentada. Este informe se hizo mediante un cuestionario a todas las gerencias del catastro —cincuenta y una gerencias— y en su momento se realizaron veintidós visitas a las gerencias, visitas presenciales. Se centra en el análisis de los procedimientos catastrales y se formularon cuarenta y dos recomendaciones —son muchas las recomendaciones— dirigidas a la Dirección General del Catastro y a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, en su momento.

¿Cuáles son las recomendaciones más importantes que se derivan de este documento? En materia de personal se diagnosticó una insuficiencia de medios materiales que se explica y detalla en el informe. También se recomiendan actuaciones en materia de celeridad y en cuanto a la modificación de la titularidad, la alteración de la titularidad en el catastro, dando agilidad y una mayor seguridad jurídica, porque todavía llegan quejas al Defensor —y llegan bastantes— en las que se dice que el catastro no

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 15

recoge de forma auténtica el registro de una propiedad, de un bien inmueble de una determinada persona en un momento. Las recomendaciones también versan sobre la necesidad de llevar a cabo una investigación sobre las fincas o bienes sin un titular, que tiene consecuencias en la tributación, por supuesto, y que ha sido aceptada.

En materia de procedimientos catastrales también hay diversas recomendaciones, como actualizaciones en los programas informáticos, que se nos dijo en su momento que se harían a medida que las disponibilidades presupuestarias lo permitieran. También hay recomendaciones en materia de valoración catastral. Sé que esto es una preocupación general para muchos ciudadanos, y seguro que sus señorías conocen a familias y personas que sienten preocupación por las valoraciones que se hicieron en momentos en los que el mercado podía atribuir unos precios que no corresponden a la situación actual, ni muchísimo menos. Hay recomendaciones en esta materia, como la necesidad de acomodar la valoración catastral al principio de capacidad económica, y diferentes sentencias han recogido este principio. Nos preocupa —y preocupa en el documento— que un inmueble tenga una valoración por encima del mercado en un determinado momento, porque esa riqueza, entre comillas, no existe o puede ser ficticia o puede haber ocurrido en un espacio de tiempo muy breve, pero no durante un largo tiempo. Los pronunciamientos judiciales sobre esta materia sí han sido interesantes, entre otros, que no se puede exigir el pago de un impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, la plusvalía municipal, cuando no se ha obtenido un beneficio por la transmisión del terreno. Esta recomendación, si bien existen estos pronunciamientos, a día de hoy no ha sido aceptada. El pasado mes de junio hubo una sentencia del Tribunal Supremo en la que se señala que si un suelo se ha calificado como urbanizado pero no tiene las características mínimas de una urbanización, como acceso al agua, luz, aceras, no debería tributar como un solar urbano, sino que en el IBI debería tributar como suelo rústico. Vamos a insistir en esta recomendación que de momento no ha sido aceptada pero, como decía antes, a veces explicar y exponer nuevos argumentos o más argumentos puede redundar en una aceptación. A mí me parece que es una contradicción que una persona, un titular de un bien rústico que el ayuntamiento declaró urbanizable a través de todo el procedimiento municipal, pero que por circunstancias económicas no ha podido dotarlo de esas infraestructuras, tenga que tributar un IBI correspondiente a un bien urbanizado si no tiene agua, si no tiene aceras, si no tiene alumbrado, si aquello no está utilizable ni habitable. En fin, volveremos sobre esta materia.

Estas son algunas de las conclusiones de este informe. Si tienen tiempo y ocasión nos gustaría que lo miraran, que hagan sus consideraciones para la próxima comparecencia. Pese a que lleva un tiempo ya publicado, en general sigue valiendo, porque se han modificado algunas cuestiones. Es verdad que hay una mayor agilización en los procedimientos y hay una mejor dotación de personal, pero siguen siendo muchas las insuficiencias que ven los ciudadanos en una materia vital desde el punto de vista económico, desde el punto de vista fiscal y también desde un punto de vista administrativo para un conocimiento preciso. Hoy hay unos medios informáticos que hace unos años no existían para mejorar este servicio y también para dotar a la cartografía de una agilidad y de una precisión que hace cuatro o cinco años no existían. Por tanto, los requerimientos en la mejora del servicio hoy tienen plena justificación porque hay unos medios que permiten una puesta al día inmediata y precisa que hace años no era posible. Este es el resumen del informe «La realidad catastral en España».

Le decía al presidente, y sus señorías así lo habían apreciado, que se podía unir al estudio «Las viviendas protegidas vacías». Hemos hablado en varias ocasiones en la Comisión de esta materia y voy a ser breve porque la conocen sus señorías muy bien, no hay casi nada nuevo que explicarles. Solo les recordaré algunas cuestiones. Este estudio sobre «Las viviendas públicas protegidas» que son propiedad de ayuntamientos o de comunidades autónomas y que tienen distinta modalidad de protección se presentó en marzo de 2013. ¿Por qué se hizo? Pueden imaginárselo muy bien sus señorías: había y sigue habiendo una demanda de vivienda importantísima; es un problema para muchas familias no tener una vivienda accesible a su situación, a sus medios o a su falta de medios, y han concurrido circunstancias y momentos en los que se desahuciaba o se iba a producir un lanzamiento de familias que no podían hacer frente a sus obligaciones hipotecarias. Todo esto nos llevó a entrar en esta materia y a realizar este informe. Es un informe que no comprende toda la vivienda pública vacía porque nos hemos dirigido a diez ayuntamientos con una población superior a 350.000 habitantes y por tanto hay una limitación, así como a las diecisiete comunidades autónomas. No es un informe total, pero sí es una muestra indicativa.

Está ya en elaboración una segunda parte de ese estudio, pero en este que presentamos ahora y de las contestaciones recibidas se deriva que en marzo de 2013 al menos había más de 10.000 viviendas de

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 16

protección pública en condiciones de ser habitadas de inmediato. Las comunidades autónomas gestionaban 250.000 viviendas aproximadamente. De esas 250.000 viviendas, 13.500 estaban vacías, si bien no todas podían considerarse disponibles. Ocurre que estas viviendas, como otras, se han deteriorado o que por alguna circunstancia no se pueden ocupar inmediatamente porque necesitan una reparación, etcétera. Estos ayuntamientos de más de 350.000 habitantes gestionaban 26.144 viviendas, de las cuales estaban vacías y disponibles al menos 427. En primer lugar, les debo decir que ha costado cierto trabajo obtener los datos porque ha habido que reiterar las solicitudes. ¿Por qué? Yo no creo que haya mala voluntad por parte de los organismos a los que nos hemos dirigido, sino porque tienen dificultades en sus propios registros y les ha llevado tiempo y esfuerzo contestar. En general, las recomendaciones han tenido una buena acogida, no siempre por igual, y están sirviendo a las administraciones como punto de referencia para revisar algunas cuestiones en la gestión de estas viviendas. El propio Ministerio de Fomento ha tenido en cuenta algunas consideraciones en el Plan estatal de vivienda y rehabilitación. ¿Cuáles han sido las recomendaciones aceptadas? En primer lugar, le decíamos al Ministerio de Fomento que habría que elaborar un registro para que comunidades y ayuntamientos grandes tuvieran claro su parque de viviendas, un registro que tenga un mínimo común denominador aunque puedan tener sus especificidades. De esta manera existiría la posibilidad de tener una visión general sobre cuál es la situación de este tipo de viviendas en un momento determinado, si están ocupadas o vacías, o en qué estado se encuentran, deterioradas o con uso correcto, etcétera.

En segundo lugar, nuestra preocupación era y sigue siendo que estas viviendas se pongan en alquiler. Esto se acepta, en general. Para que se pongan en alquiler nosotros les hemos dado unos baremos con unas indicaciones, con unos máximos de estos alquileres. Hemos sido asesorados por personas de fuera de la institución que nos han ayudado y en el informe se da cuenta de quiénes son estas personas. Si bien nosotros somos los absolutamente responsables del informe, hemos recibido colaboración de personas expertas en esta materia. Les dábamos unos baremos; uno de ellos, por ejemplo, que el alquiler no debería traspasar el 30% de los ingresos de la unidad familiar ni el 3% del precio determinado para viviendas del entorno, según indica la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, mejor dicho, según hace y establece esta sociedad denominada Sareb. Otra de las conclusiones del estudio es la conveniencia de que, además del registro, se cuente con una supervisión permanente del número de viviendas, porque puede haber un cambio de uso, un cambio de titulares; es un bien que puede permanecer o no con el mismo titular durante muchos años, puede haber una modificación. Pero en el fondo la preocupación y el objetivo es que las comunidades y ayuntamientos pongan en valor y den uso —un uso como en otros países de la Unión Europea— a ese parque de viviendas que necesitan muchas familias, que no está utilizado, que se está deteriorando y al que es difícil acceder por parte del ciudadano porque, por un lado, hay listas de espera y, por otro lado, hay pisos vacíos. Estas consideraciones hechas con un poco de detenimiento y con una explicación razonable han sido en general aceptadas por parte de ayuntamientos y de las comunidades autónomas y del propio ministerio.

Esperamos ahora evaluar al cabo de un año y medio qué ha pasado con ese parque de viviendas, qué ha sucedido con esas más de 10.000 viviendas de las que teníamos noticias porque no es omnicompreensivo el informe, cuánto ha servido. Espero tener una conclusión suficientemente positiva porque se ve que los ayuntamientos y comunidades autónomas están preocupados por esta materia y quieren actuar debidamente.

Este es el informe que hemos elaborado. Daré cuenta en la próxima reunión de esta segunda parte: cómo se han llevado a efecto estas conclusiones, qué ha mejorado —porque esperemos que haya mejorado— en la puesta a disposición de los ciudadanos, cómo puede haber descendido la preocupación por parte de las familias. Si tienen tiempo, les rogaría que lo leyeran y nos hicieran llegar las consideraciones precisas. Se dan datos: hay unas tablas de registros y servicios de inspección; hay una tabla de las inspecciones realizadas por comunidades autónomas con las respuestas de las comunidades; hay unas tablas sobre el número de viviendas protegidas, dejando en blanco aquellos aspectos que no pueden comunicarnos porque las comunidades autónomas no los conocen o porque no tienen toda la información; por supuesto también hay datos sobre el número de viviendas vacías. En definitiva, aquí hay datos interesantes que muestran también las diferentes situaciones que se dan entre las distintas comunidades autónomas. No es un mapa homogéneo, ni muchísimo menos, ni en materia de registros, ni en materia de inspección, ni en materia de viviendas disponibles en este momento. Este es el resumen o la parte fundamental de este informe, señor presidente.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 17

El señor **PRESIDENTE**: Han manifestado su interés en participar en el debate los grupos de Entesa, Convergència i Unió, Izquierda Unida, Socialista y Popular. Con esto damos por cerrada la lista de oradores. Por el Grupo Parlamentario de Entesa, tiene la palabra el señor Boya.

El señor **BOYA ALÓS**: Señor presidente, no sé si al final de las intervenciones tendremos posibilidad de plantear alguna cuestión de carácter más general o si únicamente debemos ceñirnos al ámbito de los informes.

El señor **PRESIDENTE**: Depende. Quiero decir que como tuvimos un planteamiento general al principio, también se podría hacer; hay flexibilidad. Si la cuestión no es muy larga y no abre debate, puede plantearla ahora y lo recogerá la Defensora. Les recuerdo que la siguiente sesión de la Comisión será ya sobre el informe anual, pero si quiere plantear alguna cuestión a los efectos de que lo pueda recoger la Defensora sin entrar en debate, puede perfectamente plantearla.

El señor **BOYA ALÓS**: Empiezo por la cuestión de las viviendas vacías. Señora Defensora, ya en alguna otra intervención en esta Comisión habíamos hablado de esta cuestión. Creo que el informe, además del trabajo que han realizado a lo largo de este tiempo en esta materia en un país donde hemos visto lo que hemos visto, con la situación de los lanzamientos y de los desahucios en el ámbito de las viviendas, es muy oportuno y necesario y que sin duda ayuda y va a ayudar a mejorar la situación de algo que forma parte de nuestra realidad, y ustedes explican muy bien en el informe las razones por las cuales existen viviendas vacías. Hay algunas que son absolutamente razonables, pero sin duda eso no puede ocultar la necesidad de que las administraciones agilicen que esas viviendas que están disponibles, prácticamente 10.000 de las 13.000 que cifra el informe, sean puestas a disposición de las familias que lo necesitan.

Quería hacerle una sugerencia respecto a este informe en un ámbito al que me he referido en otras sesiones y que modestamente creo que tiene sentido. Más allá de las recomendaciones lógicas y oportunas a las administraciones, en el informe se habla del papel de los servicios sociales, de la cooperación necesaria entre los mismos, y en uno de los apartados menciona la cuestión muy concreta de que en ocasiones hay familias para las que el problema no es única y estrictamente la necesidad de adjudicación de una vivienda, sino que existe toda una problemática de alguna manera imbricada en una situación de pobreza severa, en una situación en la que existe exclusión social. Creo que este es un ámbito en el que después del trabajo realizado deberían poner el foco, es decir, acercarse a aquellas bolsas de población en las que la vivienda o las condiciones de la misma y sobre todo las condiciones de los barrios o de las comunidades están presentando en este momento problemas que se derivan de la situación que vive el país, de la crisis, de la falta de servicios sociales o de los recortes en los mismos o de la falta de acceso a determinados de estos servicios sociales y donde, por tanto, a veces existe también el riesgo de guetización. Este debería ser el hilo del que la Defensoría del Pueblo tendría que seguir estirando. Insisto en un primer trabajo muy bien hecho sobre los problemas relacionados con la vivienda, pero a continuación tendría mucho sentido incidir en esta cuestión que requiere abrir el foco y penetrar en un ámbito que ustedes mencionan en el informe y que me parece que en este momento tiene mucha importancia, porque no es necesario hacer un gran ejercicio de memoria para saber que en otros países estos problemas han generado explosiones sociales de gravedad. Ustedes recordarán los fenómenos en Francia de la quema de coches y las revueltas en determinados barrios que tienen que ver con el ascenso social y con problemas que pueden existir en el futuro. Por suerte en este momento no podemos decir que existan aquí, pero puede estar generándose el embrión de estos problemas.

Sobre el catastro, como dicen, hay una insuficiencia de medios; usted ha hablado de los programas informáticos y yo voy a referirme únicamente a uno de los conceptos. El informe es muy amplio, y reconozco que no me lo he leído entero todavía, pero en el ámbito de las recomendaciones y en lo que he podido ver hay algunas cuestiones importantes. Quiero señalar el tema del valor de mercado, que me parece esencial porque es muy arbitrario. Conozco casos de familias que tienen en este momento auténticas dificultades para conservar su patrimonio porque se enfrentan a unas cantidades económicas a las que, también por culpa de la crisis y de la situación económica vivida, no pueden hacer frente. En este sentido, señora Defensora, el principio que ha citado varias veces de reiteración es absolutamente indispensable. Creo que hay que hacer justicia en este tema y que hay que ajustar el valor del patrimonio de las familias sobre todo y de estos solares o bienes familiares que muchas veces proceden estrictamente de una herencia, no de un patrimonio acumulado por el enriquecimiento o por el trabajo, sino simplemente

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 18

de un patrimonio que las familias tienen derecho a conservar. Insisto en que muchas veces este criterio del valor de mercado y de unas valoraciones hechas además por empresas colaboradoras del catastro no se ajusta en absoluto a la realidad.

Por último, señora Defensora, quisiera que, como ha dicho el presidente y ciñéndome a su consejo, en la próxima sesión esta fuera una de aquellas cuestiones que denominamos de oficio. En estos ocho meses de 2014 hemos tenido problemas muy graves con la inmigración. No me voy a extender en el relato de los hechos porque el presidente me ha pedido que sea breve, pero creo que en este momento hay elementos suficientes a raíz de los hechos de Tarifa con la invasión de nuestras playas por una ola de inmigrantes, los quince inmigrantes que murieron, los problemas con la imputación de un cargo de la Guardia Civil respecto a los hechos de Melilla o la falta de marco jurídico que reclama el propio ministerio. Yo creo que tenemos, señora Defensora, elementos de mucho calado para poder hacer una reflexión sobre esta materia, una reflexión en profundidad porque este país necesita —y la tiene— una política respecto a la inmigración, pero no sé si es la más adecuada. Creo que hay principios fundamentales sobre los derechos humanos, sobre los derechos de las personas que están inmigrando, que deben tener un estatuto, y de hecho desde el año 1959 existe el estatuto de los refugiados, por tanto este principio, que además tiene unas ramificaciones con un dramatismo tremendo cuando hablamos por ejemplo de los niños inmigrantes que están solos y sin papeles, merecería una reflexión. No se la pido hoy, pero sí para que en la próxima sesión de la Comisión podamos abordar esta cuestión.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario de La Izquierda Plural tiene la palabra la señora García Álvarez.

La señora **GARCÍA ÁLVAREZ**: Lo primero que quiero hacer es agradecer a la Defensoría del Pueblo, a la señora Defensora y a sus colaboradores el informe que nos ha presentado. Me voy a referir mucho más al informe sobre viviendas protegidas vacías, pero si me permiten sus señorías antes quisiera sumarme a la petición que acaba de hacer el interviniente que me ha precedido en el uso de la palabra, y decir que considero que la gravedad de los asuntos relacionados con la inmigración debería merecer por parte de esa institución la elaboración de un informe exhaustivo al respecto. Si me permite el señor interviniente quiero decir una cosa: no creo que haya sido tanto una invasión, porque las únicas armas con las que llegaban eran la intención de querer trabajar y salir de la pobreza. La llegada de inmigrantes a nuestras costas y a otras costas es cada vez más masiva, porque la situación que se vive con carácter general en África motiva esas llegadas masivas. Y quiero volver otra vez a los agradecimientos y decirle otra vez a la señora Defensora y a su grupo de colaboradores que estoy convencida de que realizar un informe de estas características y recabar toda la información por parte de las administraciones implicadas no ha debido ser nada fácil; al menos cuando queremos recabar esos datos desde otras instituciones tenemos serias dificultades para que nos sean suministrados.

Ayer por la noche escuchaba en un medio de comunicación a un hombre de cuarenta y ocho años decir que estaba en una situación de absoluta desesperación y que tenía un hijo a su cargo, al cual no sabía cómo decirle, primero, por qué solamente comían una vez al día, segundo, por qué les cortaban la luz, tercero, por qué le iban a cortar el agua, y cuarto, por qué se iban a quedar sin techo. No sabía cómo explicárselo y nadie sabemos ni podemos explicárnoslo. Por eso nos ha parecido muy interesante el informe que usted trae. Es evidente que la situación general que vivimos en el mundo —y que más notamos en nuestro país— de crisis de un sistema que nos está llevando a situaciones que pensábamos que no íbamos a vivir está produciendo que uno de los apartados más importantes de nuestra Constitución, que es el derecho a la vivienda, deje de ser un derecho porque muchísimas familias no tienen en este momento esa posibilidad. Hay muchísimas familias que no tienen posibilidad de acceder a una vivienda, ni siquiera en alquiler, porque como decía ayer este señor con cuarenta y ocho años se les considera mayores y no les quieren en ninguna empresa. Por lo tanto salir de esa situación les resulta complejo y ahora mismo imposible. Por eso a mi grupo nos ha gustado que se manifieste esa preocupación, y esa preocupación —que veo por la lectura del mismo y por lo que se expresa verbalmente— que se comparte desde la Defensoría, por la Defensora y sus colaboradores, abarca el tema que le acabo de mencionar: el desahucio de muchísimas familias sin posibilidad de acceder en muchas ocasiones a otra vivienda o incluso permanecer en otras condiciones en la propia vivienda de la que van a ser desahuciados. Normalmente lo relacionamos siempre con entidades privadas con las cuales han suscrito un crédito para poder pagar esa vivienda, es decir con las entidades bancarias que evidentemente son responsables, tanto privadas como algunas que han sido públicas o que continúan siéndolo. Pero es que también hay

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 19

entidades públicas que gestionan viviendas que ya están dadas a familias en condiciones de precariedad, y que también gestionan desahucios. No sé si la palabra adecuada es gestionar, pero también se producen desahucios. También hay familias que son desahuciadas de viviendas públicas, no como se dice en el informe porque hayan ocupado esas viviendas públicas, no, sino que les ha sido concedida la vivienda pero en un momento determinado —porque esas circunstancias laborales se dan mucho más en estas familias— no pueden pagar las cantidades que se les exige desde la Administración, y se encuentran en la situación de ser desahuciadas por las administraciones públicas. Por eso me parece interesante que se analice cada uno de los problemas, se compruebe cuáles son las circunstancias que tiene cada una de estas familias, y que se actúe en función de esas necesidades, y que desde luego no se permita que nadie se quede en la calle porque la situación económica está como está.

Termino ya con una cuestión que quiero transmitirle, señora Defensora. Como diputada por Madrid he ido a ver qué pasa en Madrid, y me ha llamado poderosamente la atención que en tres breves líneas —que me parece que es lo que ocupa— se diga que por ejemplo en Madrid no se ha facilitado información alguna sobre controles, inspecciones o expedientes incoados. Madrid, el centro de la recuperación económica —qué casualidad—, calla ante la Defensoría del Pueblo informes que son absolutamente necesarios para que conozcamos cuál es la realidad de Madrid en ese sentido. Usted dice también —porque sucede también en Madrid y lo voy a decir— que muchísimas de las personas que optan a una vivienda de carácter público finalmente no pueden acceder a la misma porque las entidades financieras no les dan el crédito suficiente en función de sus ingresos. Yo vivo en un pueblo donde eso ha pasado una y otra vez, donde hay familias, esencialmente jóvenes que querían emanciparse, que no han podido acceder a esas viviendas porque las entidades financieras no se lo han ofertado. Es verdad que luego se les ofertaron por parte de la Administración pública viviendas de alquiler —muy poquitas, porque hay muy poquitas— y que accedieron a ellas, pero han salido de las mismas una vez que han cumplido la edad reglamentaria establecida para que los jóvenes accedan a estas viviendas de alquiler, sin que haya alternativa de un techo bajo el que cobijarse. Y por supuesto, como las entidades financieras no les daban crédito para una vivienda de carácter público, tampoco se lo van a dar para otro tipo de vivienda dentro del mercado libre.

Son temas sobre los que deberíamos reflexionar y estoy convencida de que usted ha reflexionado sobre ello, y lo que le solicito como diputada por Madrid es lo que usted decía al principio: que siga insistiendo a esta comunidad e incluso al propio ayuntamiento —aunque dice más cosas tampoco profundiza mucho en ello en la Empresa Municipal de la Vivienda— para que finalmente podamos conocer todos los diputados, incluida la que le habla que tiene mucho interés, qué pasa en la Comunidad de Madrid con el tema de las viviendas de protección oficial.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario Catalán (Convergència i Unió) tiene la palabra la señora Sayós.

La señora **SAYÓS I MOTILLA**: Con respecto a la realidad catastral creemos que no es necesario crear más puestos de trabajo en las oficinas del Catastro. Lo que se debería hacer es racionalizar los efectivos que ya tiene. Esto va ligado con la reflexión de nuestro grupo parlamentario en cuanto a que el órgano del Catastro está obsoleto y habría que debatir su función, aunque esta no sea la Comisión donde deba hacerse. Por tanto discrepo con la Defensora y sus colaboradores cuando dicen que la información que tiene el Catastro es actualizada, porque no es así, o que es vital para el ciudadano, porque creemos que no es así. Cualquier trámite es muy lento. Por ejemplo, cuando en el momento del *boom* inmobiliario se hicieron valoraciones algunos municipios quisieron cambiarlas, y aún a día de hoy no han podido. Por tanto los trámites son muy lentos, y esto es muy perjudicial no solo por no poder cambiar la valoración, sino teniendo en cuenta que el Gobierno aprobó un real decreto-ley que obligó a aumentar el tipo para fijar los impuestos correspondientes. Por tanto creemos que el Catastro es un organismo obsoleto a día de hoy.

Respecto a las viviendas vacías algunas de las observaciones que haré ya han sido comentadas por mis compañeros. Por tanto intentaré resumir o hacer hincapié en lo que creemos más importante. Es verdad que debe aumentarse el control por parte de la Administración para evitar que el número de viviendas vacías continúe creciendo. Una de las principales causas de que haya viviendas protegidas vacías es la imposibilidad de los compradores de obtener financiación, o viviendas en malas condiciones de conservación, o casos en que la entidad gestora no sabe que el titular ha fallecido o se ha mudado. Esto aumenta las viviendas protegidas vacías. Otro motivo de la no ocupación de viviendas protegidas es

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 20

la caída de los precios de la vivienda libre, que en algunos casos ya resultan inferiores incluso a los de las protegidas, o que la entidad pública se demore excesivamente en la adjudicación.

En cuanto a las principales recomendaciones que menciona la Defensora yo solo mencionaré algunas, porque las respetamos y creemos que están bien encontradas y debemos llevarlas a cabo. Algunas de ellas se refieren a la creación o mejora de registros de vivienda protegida —esto es importante—, que se implante una inspección más eficiente —también creemos que es importante—, que se perfeccionen los procedimientos de adjudicación de viviendas —creemos que esto es muy relevante, porque creemos que la regulación existente hoy en día, elaborada por parte del Gobierno, especialmente los requisitos que deben cumplir los ciudadanos para tener acceso a la viviendas, es excesiva, y esta es una de las causas de que haya viviendas protegidas vacías—, y que se determine una renta de alquiler más accesible.

No me extenderé más porque ya lo han referido mis compañeros, pero querría mencionar lo que hemos hecho en Cataluña. Allí hemos trabajado en esta materia y hemos emprendido dos actuaciones principales. Por un lado, en septiembre de 2011 se inició un plan de choque para reducir el número de viviendas vacías de que disponía la Generalitat de Catalunya y así mejorar la respuesta a las necesidades de vivienda social de la ciudadanía. La implementación de este plan de choque ha comportado desde septiembre de 2011 a día de hoy una reducción de dos mil viviendas en el *stock* de viviendas vacías en la Generalitat de Catalunya. Por otro lado, recientemente hemos introducido modificaciones en la legislación catalana, por ejemplo e la Ley del Derecho al Habitatge y en las medidas fiscales en este mismo año 2014, para sancionar a las personas jurídicas que mantengan vacías sus viviendas de protección oficial. Este es el plan de choque que ha elaborado la Generalitat de Catalunya, y ha dado buenos resultados. Lo expongo aquí para que tome nota el Gobierno de España.

Hasta aquí mi intervención.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo Parlamentario Socialista van a compartir la intervención la señora Serrano y el señor Álvarez. Tiene la palabra la señora Serrano.

La señora **SERRANO BOIGAS**: En primer lugar, quiero felicitar a todo el personal de la institución del Defensor del Pueblo por este informe sobre la realidad catastral en 2012, y lamentar el retraso en la presentación del mismo, que es de 2012 y estamos en 2014. Creemos que contiene unos datos muy importantes y habla del Catastro, que es, como se ha dicho aquí, la mayor fuente de información a nivel territorial y económico y cuyos datos sirven para muchos actos tributarios, con lo cual quiero manifestar mi discrepancia total con la representante de Convergència i Unió cuando ha dicho que el Catastro está obsoleto y que no es necesario este organismo. Aquí se contienen una serie de recomendaciones y de propuestas de mejora necesarias —lo ha dicho también la Defensora del Pueblo—, cuarenta y dos medidas que tratan de conseguir el objetivo principal de la Administración pública, que es la mejora de la calidad del servicio al ciudadano y el interés general. Insisto en esa felicitación a todo el personal de la institución, pero lamentamos el retraso en la presentación de este documento. El Catastro está sufriendo una transformación profunda. Esa modificación todavía no ha terminado, pero consideramos necesarias esas recomendaciones que se establecen en ese informe. Compartimos tanto las recomendaciones a nivel general como las que se hacen de procedimiento, de funcionamiento de las oficinas, y también de personal.

Con carácter general consideramos necesario reformar la información a los ciudadanos y ciudadanas, puesto que se conoce el Catastro pero no cuáles son todos los servicios que presta o los que puede llegar a prestar, por ello es muy importante reforzar esa campaña de información hacia la ciudadanía. Compartimos asimismo la recomendación en cuanto a que es necesario introducir cambios que aproximen la realidad del valor catastral a la aplicación fiscal. Creemos que eso es importantísimo, sobre todo en estos momentos y ante un derecho que reconoce la Constitución, como es el derecho tributario justo, que cada uno tiene que contribuir según la capacidad económica que tenga y sobre todo que tiene que ser actual. Ha cambiado mucho la realidad, tanto la capacidad económica de las personas —sobre todo ahora con seis millones de parados actualmente en España— como la situación del mercado inmobiliario. Si tenemos en cuenta estos dos años, incluso ha podido bajar más todavía este mercado inmobiliario. Por ello se deberían introducir en la Ley de Presupuestos algunos coeficientes que permitan que ese valor catastral se aproxime más a la aplicación fiscal.

Todas las resoluciones y actos catastrales tienen que tener todas las garantías como Administración pública que es. Hay que reforzar esas garantías hacia el ciudadano, que es nuestro objetivo principal, insisto, para la mejora de la calidad del servicio y del interés general. También se deben adoptar medidas

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 21

para acortar los tiempos. Creemos que es importante. Muchas veces el Catastro sufre demoras debido a esa falta de personal, y discrepo aquí igualmente con la representante de Convergència i Unió, que cree que no necesita más personal. Hay una gran insuficiencia de personal y sobre todo hay una gran precariedad de ese personal. También quería decir que es importante la recomendación sobre el funcionamiento de las oficinas: que se establezca la independencia entre el registro general y la atención al público, con lo cual reduciría el tiempo de espera de los ciudadanos y ciudadanas cuando van al Catastro. El plan de digitalización de toda la documentación catastral es importante; según el momento que estamos viviendo y según el primer informe que se ha presentado aquí es necesario ese plan de digitalización. Igualmente hay una recomendación en cuanto a la sede electrónica del Catastro. Se ofrecen determinados actos por vía telemática y realmente no se pueden, lo que supone una contradicción para el ciudadano o la ciudadana. Por tanto aquellos actos que no se puedan realizar de manera telemática es importante que se dejen de ofrecer a los ciudadanos. Quiero insistir en el problema del personal. Es totalmente insuficiente para abordar los servicios que lleva el Catastro, así como la falta de permanencia del personal que ingresa en este organismo, con lo cual a lo mejor habría que establecer un tiempo de permanencia obligatoria para evitar esa interinidad del personal nuevo que entra. También hay una precariedad en cuanto al salario, sobre todo cuando tenemos gerencias en determinados sitios donde los cursos son presenciales y les es difícil asistir a esos cursos, debido a que el Catastro también necesita personal cualificado y una formación continua necesaria para llevarlos a cabo.

Termino mi intervención reiterando las felicitaciones a todo el personal de esta institución, y pidiendo por favor que no nos retrasemos en la presentación de los informes, como ha pasado con este, que ha tardado casi dos años.

El señor **PRESIDENTE**: Señor Álvarez, tiene la palabra.

El señor **ÁLVAREZ VILLAZÁN**: En primer lugar quería decirle a la señora Defensora del Pueblo que efectivamente hemos leído el informe y podemos decir que es un informe realmente perfecto, totalmente exhaustivo, y muy documentado. Por eso quiero felicitar, tanto a la señora Becerril como a los portavoces adjuntos, el señor Fernández Marugán y la señora Ferrer, y a todo el equipo del Defensor del Pueblo.

La verdad es que, con un informe de tanta calidad como este, nos gustaría que fuera verdad lo que la Defensora del Pueblo ha dicho de que ha tenido buena acogida por parte del Gobierno, los Gobiernos autonómicos y los ayuntamientos. Nos gustaría que fuera real, que sirviera de referencia para tomar las medidas lo más urgentemente posible, porque estamos hablando quizá de uno de los más graves problemas que tenemos en nuestro país, como es el tema de la vivienda o de la falta de posibilidad de acceso a la vivienda en estos momentos para muchas familias. Como decía un alto representante de mi partido no hace mucho, es una auténtica vergüenza que el Estado tenga viviendas de protección oficial y que haya familias que no puedan acceder a estas viviendas. Por tanto esperemos —es un deseo, porque en esta Comisión no se trata de hacer una crítica a la política del Gobierno, sino sencillamente de ver el informe que hace la Defensora del Pueblo— que sea verdad que el Gobierno, que los Gobiernos autonómicos, que los alcaldes de los grandes ayuntamientos tengan en cuenta todas estas recomendaciones.

Cuesta trabajo creer, después de ver con detenimiento todos estos datos, que haya —como dice el informe— más de 13.500 viviendas de protección oficial vacías. El dato que usted ha señalado —que viene en el informe y que usted ha señalado también aquí— es más preocupante aún: 9.752 disponibles, porque podían estar vacías, pero que haya 9.752 disponibles y que haya familias que no tengan techo en estos momentos es muy preocupante. Entre las causas que barajan expertos en esta materia una de ellas es que no haya un instrumento informático para consultar las propiedades que han recibido ayudas públicas y poderlas poner a disposición de las familias. Por eso mismo una de las recomendaciones fundamentales que se hacen en el informe, que es la creación de un registro estatal de viviendas de protección oficial, nos parece de lo más oportuno. Se dice que quizá haya adjudicatarios que no las utilizan de forma habitual y permanente, y que eso computa también estadísticamente, pero nos preocupa más otra de las posibles causas: que haya propietarios que renuncian a su vivienda porque no encuentran financiación para poderla pagar. Ese punto sí que es preocupante.

Entendemos que el Gobierno debería tener más en cuenta este informe y reconocer que no se está haciendo en nuestro país una auténtica política de vivienda. No es normal que los bancos se queden con más de 125.000 viviendas desde 2011, y que no estén dispuestos a ponerlas como vivienda social para que puedan acceder las familias más necesitadas cuando el Estado ha estado financiando a estos bancos

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 22

para que saneen su situación. Yo creo que no se entiende todavía que la vivienda no puede ser un negocio, sino que en nuestro país es realmente un derecho constitucional, y creo que el informe sí que da pie para llegar a esa conclusión. El Gobierno dice que sí que está fomentando el alquiler, y en las últimas declaraciones en este sentido de la ministra de Fomento se decía que una de las prioridades del Gobierno era fomentar la vivienda en alquiler. Sin embargo en 2013 —si no son erróneos los datos que yo tengo—, no se ha dado ni una sola ayuda para la vivienda en alquiler, lo cual contradice las buenas intenciones.

Otra de las recomendaciones que se hacen en el informe es apostar por el Fondo social de viviendas. Pero este fondo ya lleva funcionando —decía la señora Defensora del Pueblo que habría que ver en el próximo informe si esto está funcionando— y hay datos en este momento con los que se puede comprobar que el Fondo social de viviendas no me atrevo a decir que ha sido un fracaso, como dicen algunos expertos en esto, pero que realmente parece que ha sido más un instrumento de propaganda para decir: vamos a tomar medidas, vamos a hacer un fondo social de viviendas. Una primera pregunta que se me ocurre es: ¿cómo un desahuciado va a acudir al banco, que ha sido el mismo que le ha desahuciado, para poder recuperar su propia vivienda, que es una de las condiciones que se ponen en este Fondo social de vivienda? Si tenemos en cuenta que en este fondo se han puesto 6.000 viviendas, que ha habido 100.000 solicitudes, que 1.098 han sido rechazadas, y que 640 se han concedido —una décima parte más o menos— y solamente se han firmado 169 contratos de arrendamiento, está claro que esto no está funcionando. Lo triste es que —parece ser que todos coinciden también en ello— la principal razón de por qué no ha funcionado el Fondo social de vivienda es porque es prácticamente imposible para algunas familias cumplir las condiciones que impone el Gobierno. Por tanto una conclusión que hay que sacar inmediatamente de esto es que urge, en nuestra opinión, modificar estas condiciones para que puedan ser más accesibles.

¿Soluciones? Creo que en el informe se dan muchas e interesantes. Las viviendas sociales que son propiedad de la Sareb se deben incorporar a este Fondo social de vivienda, pero nos gustaría que la Defensora del Pueblo insistiese al Gobierno para que realmente se modifiquen las condiciones para acceder a este Fondo social de la vivienda y se acabe con una situación que es altamente preocupante. No tengo más que añadir porque me parece, como digo, que no se trata aquí de criticar al Gobierno, sino de que las sugerencias que nosotros proponemos la Defensora las haga al Gobierno para que realmente tenga en cuenta estas conclusiones que se hacen en este informe, y se pueda solucionar lo que ya digo que me parece un problema fundamental en nuestro país.

El señor **PRESIDENTE**: Por el Grupo parlamentario Popular comparten el turno la señora Torme y la señora Figueres.

Señora Torme, tiene la palabra.

La señora **TORME PARDO**: Voy a referirme al estudio de la realidad catastral en España, pero antes haré mención a una cuestión que han planteado los portavoces de los grupos de Entesa y de La Izquierda Plural. Hablaban del fenómeno de la inmigración. Sin duda este pasado verano todos nos hemos visto conmocionados y estremecidos con noticias y con imágenes que hemos podido ver en relación con inmigrantes. El fenómeno de la inmigración es el gran reto que tenemos que afrontar hoy las sociedades, y el Gobierno ha sido sensible y así lo ha mostrado en sus comparencias. La institución del Defensor del Pueblo también lo ha demostrado, y hemos visto en informe anteriores que siempre aparecen quejas y recomendaciones en relación con la inmigración. Hemos visto también un estudio monográfico como el del tráfico de seres humanos que afectaba fundamentalmente también a inmigrantes, o cómo siempre hacen referencia a la situación de los CIES. De manera que no tengo ninguna duda de que será una cuestión que saldrá en ese informe del que hoy hemos tenido un pequeño anticipo, por deferencia de esa institución, pero que podremos analizar con detenimiento cuando tengamos el informe global.

Pasando a la cuestión del catastro, sin duda es una institución que ha tenido históricamente una función eminentemente fiscal, aunque, como ha señalado la señora Becerril, es verdad que hoy en día se ha convertido también en una base de datos que es fundamental para el conocimiento de las propiedades que tienen los ciudadanos o a la hora de establecer el valor económico que tienen los bienes, con la repercusión de que es la base tributaria para Hacienda. De ahí que haya que hacer muy bien las valoraciones para no perjudicar a los ciudadanos, y así lo ha señalado también usted y se recoge en el informe. Por eso yo también comparto con usted, señora Becerril, lo que ha dicho de que hay una gran necesidad por parte de los ciudadanos de conocer cómo funciona el catastro —que a veces es un desconocido—; de que los ciudadanos tengamos la posibilidad de modificar esas valoraciones que en

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 23

muchos casos son inadecuadas; de que tengamos también la posibilidad de modificar las titularidades tal y como están reflejadas en el catastro, y que el procedimiento de subsanación de discrepancias sea verdaderamente operativo. Aquí señalan cómo en muchas ocasiones es demasiado dilatado. De hecho, la legislación recoge que el plazo de la Administración para contestar una demanda y un problema de discrepancias planteado por el ciudadano es de seis meses, pero es que transcurrido ese plazo, si la Administración no ha contestado, lo que procede es la caducidad; de manera que el ciudadano no tiene oportunidad, mientras que la Administración puede actuar de oficio en cualquier momento. Creo que sería bueno ahondar en este aspecto, que para garantizar los derechos de los ciudadanos sería deseable que este procedimiento pudiera transformarse y fuera mucho más garantista.

Ha hablado de unas de las grandes quejas que se producen y que está relacionada con la valoración catastral, y a este respecto hay unas cuantas recomendaciones por parte de la institución. Señalaba usted cómo preocupa que haya valoraciones que se hicieron en un momento en que el mercado estaba al alza, eran unos precios muy altos que no se corresponden en absoluto con la valoración que puede hacerse en la actualidad, después de siete años de crisis económica y una depreciación en general del suelo, de las viviendas, de las fincas urbanas y rústicas. Si queremos garantizar los derechos constitucionales —y en este caso lo que figura en la introducción de este estudio, el artículo 31 de la Constitución, que establece el derecho a un sistema tributario justo y el deber de contribuir en función de la capacidad económica de cada uno, indicando además que los principios de igualdad y progresividad inspirarán el sistema tributario en su conjunto— es necesario que esa valoración se adecue a la realidad, porque cuando la Administración —y el catastro en concreto— emplea una fórmula matemática, un sistema que es muy poco flexible y muy estático, al final lo que ocurre es que se aleja de la realidad. Esas valoraciones solo suben, no bajan nunca; no estoy segura, pero creo que nunca han bajado, con lo que ese derecho a tener un sistema tributario justo se incumpliría porque esas valoraciones no se adecuan a la auténtica riqueza del individuo. Si alguien tiene una casa o una finca rústica o urbana que hace siete años costaba un millón de euros y en la actualidad vale medio millón, es completamente injusto que esa persona tenga que pagar por la valoración que se había hecho antes y que puede llegar a ser el doble de su valor actual. El principio de un sistema tributario justo y acorde con la capacidad económica de los ciudadanos requiere que se trabaje más en actualizar estas valoraciones. Pero también puede ocurrir totalmente lo contrario y es que alguien haya comprado un bien, lo haya declarado en un millón de euros ante un notario, en escritura pública, y que sin embargo el catastro considere que ese bien no vale un millón sino medio millón, con lo que la tributación a Hacienda sería por otro importe. Por tanto, lo lógico sería que se produjera también una actualización automática.

Quiero dejar el resto del tiempo al informe sobre viviendas protegidas, por lo que simplemente voy a decir que hay una serie de recomendaciones que me parecen muy interesantes y que seguiremos de cerca. La señora Becerril ha hecho alusión a algunas sentencias que tienen mucho interés y que van a beneficiar los derechos de los ciudadanos. Concluyo sencillamente agradeciendo la presencia aquí de la Defensora del Pueblo, de los dos adjuntos y también la labor que están realizando continuamente en defensa de la garantía de las libertades y derechos de los ciudadanos. Hoy lo hemos visto con esa nueva página que presenta, ese nuevo servicio de seguimiento de las quejas por parte de los ciudadanos, con este anticipo de la gestión que están realizando ustedes a lo largo de 2014, así como con la presentación que ha realizado la señora Becerril de estos tres estudios y el análisis y debate que nos ha permitido mantener en esta sesión de la Comisión mixta.

El señor **PRESIDENTE**: Señora Figueres.

La señora **FIGUERES GÓRRIZ**: Gracias, Defensora, en nombre del Grupo Popular tanto del Congreso como del Senado, a cuyos miembros nos parece muy oportuno este informe que hoy nos presenta sobre las viviendas protegidas vacías, por dos razones: porque la situación económica que arrastramos ha dificultado el acceso a una vivienda a muchas personas y otras desgraciadamente se han visto privadas de ella, y también porque el derecho a la vivienda, a pesar de estar garantizado por la Constitución, viene limitado por la necesidad de cierta capacidad económica para hacerlo efectivo. Como principio rector de la política social y económica la Constitución exhorta precisamente a los poderes públicos a promover las condiciones necesarias para hacer efectivo ese derecho. Y siendo la vivienda una competencia que también constitucionalmente corresponde a las comunidades autónomas, se hace necesaria la coordinación entre los entes que han de gestionarla para que el hecho de vivir en uno u otro territorio de España no menoscabe este derecho fundamental a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 24

En los últimos años hemos visto cómo se ha abierto la brecha en ese desajuste del que parte este estudio entre quienes necesitan una vivienda y quienes pueden pagarla. Este desajuste podría paliarse efectivamente poniendo los medios para reducir ese otro desajuste que usted ponía de manifiesto, el que existe entre la necesidad de vivienda y las viviendas protegidas sin uso y vacías. Una vez más se apela a la eficacia de las administraciones y a la coordinación entre ellas. Para empezar, sería fundamental tener la radiografía, tener un registro sistematizado sobre el estado de las viviendas protegidas y cuáles de ellas están disponibles. Según este estudio, solo lo tienen el País Vasco y Castilla-La Mancha. Me consta que también la Comunidad Valenciana lo tiene; quizá sea debido a un desajuste entre las fechas en que se hizo el estudio y los datos más recientes. Es básica también la inspección, pero, a la vista de los pocos datos aportados y siendo tan desiguales, es imposible obtener un diagnóstico claro de la situación en general. Nos dice el informe que ocho comunidades autónomas no proporcionan datos relativos a la inspección, otras solo hacen referencia a los expedientes sancionadores o al desalojo de viviendas ocupadas ilegalmente, pero no a las inspecciones, que en algunos casos solamente se llevan a cabo previa denuncia. Como tantas veces, se pone de manifiesto un problema de descoordinación que ya parece inherente al sistema autonómico, y algo tendríamos que hacer para resolverlo. Es necesaria la implantación de registros homogéneos —veremos que ya se está trabajando en ello—, como dicta la primera de las recomendaciones, tanto de las viviendas protegidas como de los solicitantes. Una inspección adecuada y unas bases de datos completas permitirían tener localizadas las viviendas protegidas vacías para poder adjudicarlas de nuevo a familias solicitantes. La coordinación con los ayuntamientos y también con los servicios sociales permite, sin duda, tener una visión más clara de la situación. Yo conozco más de cerca el caso de la Comunidad Valenciana porque soy diputada por Castellón y quiero decir a modo de ejemplo lo que allí se está haciendo —no para que nadie tome nota, simplemente a título ejemplificador—, y es que la Generalitat, a través de la Entidad de Infraestructuras, gestiona más de 14.000 viviendas de promoción pública, de las cuales 600 están desocupadas. Existe registro de solicitantes y existe también una bolsa de viviendas, y se han firmado convenios con muchos ayuntamientos, no necesariamente grandes, ayuntamientos de municipios medianos, para reparar las viviendas y adjudicarlas, previo informe de los servicios sociales municipales, a personas desahuciadas o con riesgo de exclusión social. Precisamente en mi municipio, Nules, que tiene 14.000 habitantes, yo pude asistir hace un par de meses a una adjudicación de siete viviendas que eran del parque público de la Generalitat pero que las había rehabilitado el ayuntamiento. Quizás a las personas que no nos vemos en este problema nos resulta muy difícil ponernos en la piel de quien sufre esa situación de desahucio, quedándose sin vivienda. Y me gustó comprobar el alivio de esas familias, que podían acceder a otra vivienda a través de este procedimiento. Evidentemente no se llega a todos los que lo necesitan, pero creo que esta actuación está en línea con las recomendaciones de este informe y, teniendo en cuenta los medios disponibles, se están realizando todas las actuaciones posibles.

Existe también en la Comunidad Valenciana la Red Alquiler, que es una red pública de intermediación en materia de alquiler y presta un servicio integral de información, mediación y asesoramiento en materia de alquiler. Actualmente se están gestionando 6.468 contratos, que continúan activos. Solo en 2013 se han firmado por la Red Alquiler 754 contratos. Se fomenta el alquiler como fórmula adecuada de acceso a la vivienda prestando especial atención a las familias con mayores dificultades. Y también se captan viviendas de particulares, de entidades bancarias y promotores de vivienda protegida para dedicarlas al alquiler social. Este programa extraordinario de alquiler de interés social, que se ha puesto en marcha en 2012, no solo contempla las viviendas de la Red Alquiler sino también el parque de viviendas públicas de la Generalitat, donde el 67% de los inquilinos pagan menos de 100 euros al mes y que en algunos casos está bonificado hasta el 90%. Tenemos las viviendas de la Red Alquiler, de 300 a 350 euros al mes, y hay también un acuerdo firmado con una entidad financiera que ha puesto a disposición de la Generalitat 391 viviendas vacías y además ha implementado este acuerdo con 200.000 euros para subvencionar los alquileres. 107 de las viviendas entregadas lo han sido por ejecución hipotecaria, y para estos casos existe un protocolo específico cuyo fin primero es la permanencia en la vivienda con un alquiler social.

Vemos, pues, que sumando esfuerzos de distintas instituciones y entidades se puede hacer frente al problema. Es muy difícil porque es muy grande, pero sí se puede ir paliando. He de decir que me congratula que este informe no haya caído en saco roto y que, como consecuencia del mismo, en la Conferencia Sectorial de Vivienda, Urbanismo y Suelo, en julio de 2013, se acordase la creación de un grupo de trabajo para mejorar la información y datos disponibles en materia de vivienda protegida y se sentaran las bases para avanzar hacia la conformación de un registro general de vivienda protegida, que es lo que aquí estamos

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 25

pidiendo todos, desde el informe hasta todos los grupos sin excepción. En esta conferencia sectorial tuvieron representación todas las comunidades autónomas y se constata que desde el plano estatal se puede avanzar en dos grandes líneas de trabajo. En primer lugar, en reforzar la información estadística que en materia de calificaciones, tanto provisionales como definitivas, ofrece el Servicio de Estadística del Ministerio de Fomento. Y, en segundo lugar, en favorecer y estimular la creación de registros y bases de datos, tanto de solicitantes como de viviendas. Se propone también por el informe, para facilitar la ocupación de viviendas vacías, la recalificación de viviendas inicialmente calificadas para la venta al régimen de alquiler. Bien, pues esta recomendación ya ha sido acogida por la normativa estatal, que en la disposición adicional cuarta del Real-Decreto 233/2013 establece un régimen especial de cambio de calificación de vivienda. Se señala también en el informe que las ayudas públicas al alquiler deben dirigirse a las capas de población más desfavorecidas, con controles para evitar el fraude. Esta recomendación se encuentra también plenamente incorporada al vigente Plan estatal de vivienda 2013-2016, que establece como una línea prioritaria que las ayudas directas al alquiler sean dadas atendiendo a los ingresos de las familias. Asimismo, tanto en el real-decreto como en los convenios de colaboración firmados con las comunidades autónomas se ha puesto una especial atención en el establecimiento del seguimiento y del control.

En cuanto a la sugerencia de la constitución de derechos de superficie como forma de disposición de suelo, el Plan estatal de vivienda también contempla esta opción y además la favorece al recoger una línea de ayudas para el fomento del parque público de vivienda en alquiler, con una previsión de una subvención de 22.500 euros por vivienda para los casos en que se construyan edificios para la creación de parques públicos de viviendas sociales sobre suelos o edificios de titularidad pública. En lo referente a la colaboración con las administraciones públicas, hay convenios de colaboración firmados para la ejecución del Plan estatal de vivienda y además se ha potenciado esta Conferencia Sectorial de Vivienda, Urbanismo y Suelo, habiéndose constituido en su seno grupos de trabajo y planes de actuación coordinada.

Creemos, pues, desde el Grupo Parlamentario Popular que se va por el buen camino, que este informe y sus conclusiones y recomendaciones están siendo tenidos en cuenta y que van a ayudar a paliar este grave problema que venimos sufriendo desde hace unos años.

El señor **PRESIDENTE**: Señora Defensora, tiene la palabra.

La señora **DEFENSORA DEL PUEBLO** (Becerril Bustamante): Señorías, si les parece, voy a dar una respuesta de carácter general a todas las intervenciones, porque me consta que hay algunas senadoras y senadores y diputadas y diputados que tienen que ausentarse. Por tanto, si les parece, voy a hacer un resumen.

En relación con el catastro, primero, en honor a la verdad, este es un informe que hizo la institución en años anteriores, antes de que llegáramos los dos adjuntos y yo misma a la institución del Defensor. Este informe ya estaba realizado y fue presentado en el año 2012, cuando nosotros no habíamos tomado todavía posesión de nuestros cargos. Esa es la verdad. Las felicitaciones se las trasladaremos a los equipos anteriores.

A mí el catastro me parece un elemento fundamental en un Estado, por varias razones. En primer lugar, para que los ciudadanos sepan cuáles son sus propiedades, dónde están registradas y puedan hacer el uso que estimen procedente y conforme a la ley. Y, en segundo lugar, para las administraciones, y hablar de administraciones tiene muchas consecuencias, como he dicho, ya sean fiscales o de otro tipo. Creo que la introducción en España del catastro en el siglo XVIII, como consecuencia de la primera desamortización, es un paso adelante, es prácticamente pasar del medievo a la modernidad. Lo que ocurre es que, como pasa en otros aspectos de la vida, es una realidad cambiante y no puede dejarse estar. No, hay que estar reparando, reponiendo, revisando, como hemos visto en otros informes. Creemos que el catastro ha mejorado sustancialmente, ha mejorado la dotación de personal gracias a la información de que disponemos, pero todavía tiene una dificultad, la dificultad de sus revisiones, cada cuánto tiempo se hacen esas revisiones, pero es que son revisiones que tienen consecuencias importantísimas. Si no, que se lo pregunten a los alcaldes y alcaldesas y después a los ciudadanos. Además, pueden tener unas consecuencias inmediatas. Es difícil decidir con justicia cada cuánto tiempo hay que revisarlo, pero hay que proceder a revisarlo, hay que hacerlo cada cierto tiempo. Es cierto, como ha dicho alguna de sus señorías, que estos valores nunca bajan, en general, las tributaciones suben y, por tanto, hay que estar muy atentos. Es muy importante, y coincido con sus señorías, que el ciudadano tenga un acceso fácil o relativamente sencillo y que la respuesta—caso de que tenga razón con su alegación, o no— sea rápida e inmediata para el autor o autora de la alegación. Es decir, el catastro necesita una permanente revisión, constante innovación y una agilización,

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 26

como todas las administraciones públicas. Todas las administraciones tienen que hacerlo, no puede ser que hacer una alegación al catastro requiera de la asistencia de un letrado porque uno sea incapaz de hacerlo y tenga que acudir a una asesoría; eso, a estas alturas, creo que no es conveniente, y eso incluye modificaciones de titularidad, como se ha dicho, etcétera.

En relación con el informe de las viviendas, les presentaremos la segunda parte de este informe, es decir, qué resultados creemos que se obtienen del informe y de otras decisiones que tomen los organismos titulares de estas viviendas vacías. Sí hemos notado que hay un interés por parte de los propietarios o de las administraciones propietarias de estos pisos y que hay una ligera tendencia en el cambio de cultura hacia el alquiler. Esto es una cosa que sucede en la mayoría de los países de la Unión Europea donde el alquiler es una cosa frecuente, muy especialmente para personas jóvenes que están iniciando su vida de manera autónoma y no pueden ni quieren ni tienen por qué enfrentarse a la complejidad, los costes y las cargas de una adquisición para toda la vida, esto es algo absolutamente razonable. Por tanto, que todas las administraciones faciliten los distintos medios e instrumentos para poner alquileres en el mercado, en las condiciones que ustedes han hablado y que se recogen también en parte en este documento, es fundamental. Nosotros hemos valorado, con mucha limitación, que hay 13.000 viviendas vacías. Si contamos con que hay cuatro personas por cada familia, habría 52.000 personas que podrían tener una vivienda; 52.000 personas son muchas personas que hoy, hace unos meses, hace un año o hace dos tenían dificultades y que podrían tener un techo digno y decente en un lugar adecuado y con un precio asequible para ellas. Si logramos que esas viviendas, más las que se puedan incorporar porque han sido acabadas, se pongan en alquiler y sean ocupadas —legalmente, naturalmente—, supondría un gran una mejoría en la situación actual.

El ministro de Economía ha manifestado que el Real Decreto 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios, va a ampliarse porque vence ahora, en el mes de noviembre. Me parece muy importante esta prórroga, a la cual familias en determinadas circunstancias y condiciones pueden acogerse y no van a ser lanzadas. ¿Cuál es la posición de la institución? Es una posición muy clara: evitar los lanzamientos, evitar todo lanzamiento de un inmueble que sea la primera vivienda de una persona o familia que sean deudores de buena fe, y subrayo la buena fe. Esto lo hemos manifestado en reuniones a las que ha asistido el señor Fernández Marugán con directivos de entidades bancarias, porque esta área además está bajo la dirección del señor Fernández Marugán, y les hemos explicado las razones y motivos de nuestra posición. Nuestra posición es firme y clarísima: no debe haber lanzamientos de familias que no puedan hacer frente a la hipoteca por razones motivadas y de buena fe. Esta es la filosofía y tenemos que buscar las salidas que creo que se están abriendo. Ya les he comentado en alguna ocasión que la palabra satisfacción no cabe en la institución del Defensor, ¡qué le vamos a hacer!, nunca hay plena satisfacción porque es una institución que siempre está requiriendo cosas nuevas o corrección de errores o de injusticias, etcétera, pero creo que hay una conciencia y que ha habido una actitud fundamentalmente positiva de todas las administraciones, de todas, desde los pequeños municipios hasta, por supuesto, el Gobierno. Hay incluso un Plan de vivienda y rehabilitación que abarca hasta el año 2016 y que puede tener una incidencia importante en la resolución de parte de estos problemas, junto con las otras administraciones.

Yo creo que el Fondo social de la vivienda también tiene un papel muy necesario. Es verdad, como ha señalado alguno de ustedes, que puede haber dificultades para que entidades bancarias que forman parte de ese Fondo social de la vivienda accedan o den facilidades a una persona o familia en determinada situación económica y financiera, pero es que el fondo no es propiedad de una entidad bancaria, el fondo es mucho más general que eso, no son los intereses de una entidad o de las anteriores cajas, sino que está compuesto por una serie de entidades y por el propio Ministerio de Fomento. Creo que se puede tener una visión comprensiva de la situación de esa persona o de esa familia y que el fondo puede dar satisfacción a una parte de las familias demandantes o que están en lista de espera. Pero recogemos sus comentarios, lo que ustedes anotan que falta todavía, que son las conclusiones, cuánto y cómo ha servido, lo tenemos en cuenta porque luego revisamos las actas de esta Comisión y tomamos buena nota de ello —lo haremos mañana o pasado, inmediatamente— y esperamos poder informarles de la evolución, y si no de la solución, porque no es fácil hablar de soluciones a este problema, sí de la disminución del problema en atención a las personas que lo requieren, que lo necesitan y que tienen derecho al acceso a una vivienda en condiciones dignas y suficientes.

Gracias, señoras y señores, por su atención. **(Aplausos).**

DIARIO DE SESIONES DE LAS CORTES GENERALES

COMISIONES MIXTAS

Núm. 120

16 de septiembre de 2014

Pág. 27

El señor **PRESIDENTE**: Muchas gracias, señora Defensora.
Se levanta la sesión.

Era la una de la tarde.

cve: DSCG-10-CM-120