

Expte.

DI-1812/2015-1

**EXCMA. SRA. CONSEJERA DE  
CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES  
Pº María Agustín 36. Edificio Pignatelli  
50004 Zaragoza**

## **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** Con fecha 27 de octubre de 2015 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja relativa al corte de suministro de agua de la vivienda de la señora ... y del sobrino de ésta, el señor ..., vecinos de Illueca, motivado por el impago de las cuotas pendientes con la compañía.

Así, explicaba el escrito de queja, durante el pasado mes de abril el Ayuntamiento de Illueca, a través de su gestora de aguas Aquara, procedió a la suspensión del suministro de aguas en el domicilio del señor ... por impago de las cuotas pendientes.

Tal y como se había puesto en conocimiento de los responsables municipales, la unidad familiar subsistía con el único ingreso de la pensión mínima de jubilación de la señora ..., con una cuantía mensual de 635 euros, cantidad con la que no se podía afrontar el pago de los recibos pendientes y que a su vez, resultaba incompatible con la posibilidad de solicitar prestaciones asistenciales para hacer frente a dichos pagos.

Además, se nos hacía saber que la señora ... es una persona gran dependiente, por lo que la supresión del suministro de agua había supuesto un grave perjuicio para la atención y los cuidados que estaba recibiendo.

Terminaba informando el escrito de queja que ni el Ayuntamiento de Illueca ni la entidad gestora de aguas contratada a tal efecto habían dado respuesta a la demanda de reactivación del suministro de aguas atendiendo a las circunstancias expuestas.

**SEGUNDO.-** Consecuencia de dicha queja se incoó el presente expediente, mediante el correspondiente acuerdo de supervisión de fecha 28 de mayo de 2015, dirigiéndonos ese mismo día al Ayuntamiento de Illueca para recabar la información pertinente.

**TERCERO.-** Con fecha 30 de noviembre de 2015 tuvo entrada en

esta Institución la respuesta del Ayuntamiento de Illueca, aportando el informe emitido por la Comarca de Aranda, ya que dicho Ayuntamiento carecía de competencias en materia de servicios sociales. Igualmente informaba de que el impago de los recibos no sólo afecta a los de agua, sino también a otros suministros como teléfono y luz, sin que el Ayuntamiento pueda mediar al efecto.

Según el informe de la Comarca de Aranda:

*“De acuerdo con los datos que obran en su expediente del Centro Comarcal de Servicios Sociales, ... convive con su sobrino ... en su domicilio de la Calle ... de Illueca desde hace diez años. Han sido usuarios del Centro Comarcal de Servicios Sociales desde el año 2007 debido fundamentalmente a la demanda de atenciones que precisa ... por su situación de Dependencia.*

*En el año 2009 fue reconocida como persona en Situación de Dependencia con Grado 1 y posteriormente, en el 2013 con Grado II, no obstante, su expediente no ha sido resuelto a fecha actual.*

*La situación económica de la unidad familiar ha sido siempre vulnerable al depender únicamente de los ingresos generados por la pensión mínima de jubilación que percibe ... dado que su sobrino ... no desempeña ninguna actividad económica al dedicarse al cuidado de su tía ni tiene derecho a ninguna otra prestación dado que los ingresos de la unidad familiar, si bien limitados, superan el límite fijado (IPREM) para poder acceder a prestaciones económicas de acción social como Ayudas de Urgencia. No obstante, con carácter reciente, ha solicitado el acceso al Ingreso Aragonés de Inserción sin haberse resuelto a fecha actual la solicitud.*

*A ésta situación hay que añadir los gastos generados que tiene que afrontar tanto la usuaria como la persona con quien convive por medicación prescrita. Todo ello ha llevado a la unidad familiar en los últimos meses a la imposibilidad de hacer frente a gastos básicos como suministros de teléfono, luz y agua.”*

**CUARTO.-** Igualmente se aportaba un informe emitido por Aquara, según el cual:

*“Iniciado procedimiento de suspensión en el año 2014 por impago de recibos, con fecha 17 de septiembre de 2014 se paralizó dicha suspensión y se firmó aplazamiento de deuda sobre el mismo, aplazando la deuda existente en ese momento en 3 pagos de 50, 50 y 177 euros respectivamente.*

*Este Servicio ofrece esta opción en caso de impagos con el fin de facilitar el pago a nuestros clientes.*

*Respecto a dicho aplazamiento, solo se realizó el pago de la primera cuota, no se realizó ningún pago más, ni de las dos cuotas restantes ni de*

*los recibos emitidos a partir de ese momento, correspondientes a los trimestres siguientes.*

*No se volvió a recibir notificación alguna ni avisando de la imposibilidad de hacer frente al pago ni solicitando ninguna otra medida.*

*Con fecha 24 de diciembre de 2014 se envió carta informando de la situación y en cada una de las facturas emitidas se ha informado también de la deuda existente.*

*En febrero de 2015 se procede a la suspensión del suministro;, en ese momento se pone en contacto con nosotros el señor... solicitando un nuevo aplazamiento. Se le informa del incumplimiento del aplazamiento anterior, no obstante, se le ofrece un nuevo aplazamiento sin que hasta la fecha haya respondido a dicho ofrecimiento.”*

**QUINTO.-** Obtenida la información, esta Institución estima que existen razones para entender que también el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón tiene cierta implicación en la situación descrita, si bien, teniendo en cuenta la urgente naturaleza de la misma, se ha estimado oportuno dictar la presente sugerencia sin dirigirnos previamente a esta Administración.

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**PRIMERA.-** La dicción literal del artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que regula las disposiciones generales relativas a la Institución del Justicia de Aragón establece lo siguiente:

*“1.- El Justicia de Aragón, sin perjuicio de la institución prevista en el artículo 54 de la Constitución y su coordinación con la misma, tiene como misiones específicas:*

*a) La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en este Estatuto.*

*b) La tutela del ordenamiento jurídico aragonés, velando por su defensa y aplicación.*

*c) La defensa de este Estatuto.”*

Las funciones de esta Institución se plasman de idéntica forma en el artículo 1 de la Ley Reguladora del Justicia de Aragón.

La nueva redacción del segundo párrafo del artículo 59 del Estatuto de Aragón regula, además, su ámbito competencial, disponiendo:

*“2.- En el ejercicio de su función, el Justicia de Aragón podrá supervisar:*

a) *La actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma, constituida a estos efectos por el conjunto de órganos integrados en el Gobierno de Aragón, así como por la totalidad de los entes dotados de personalidad jurídica dependientes del mismo.*

b) *La actividad de los entes locales aragoneses y de las comarcas, sus organismos autónomos y demás entes que de ellos dependan, en los términos que establezca la Ley del Justicia.*

c) *Los servicios públicos gestionados por personas físicas y jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad Autónoma de Aragón.”*

**SEGUNDA.-** La presente sugerencia tiene como fin estudiar la situación en la que se encuentra la unidad familiar formada por el señor ... y la señora ...

De la información recabada se infiere que tía y sobrino se encuentran en una delicada situación, ya que carecen de ingresos suficientes para afrontar el pago de los gastos mínimos derivados de la vida cotidiana, siendo el único ingreso la pensión de jubilación de la mujer, insuficiente para afrontar todos los gastos, entre los que hay que destacar los motivados por su situación de dependencia, pues, pese a que desde el año 2009 fue reconocida como tal, (primero con Grado I, actualmente con Grado II), su expediente todavía no ha sido resuelto, por lo que no está recibiendo la prestación que legalmente pudiera corresponderle.

Por su parte, el señor ... está pendiente de que el IASS apruebe el Ingreso Aragonés de Inserción, pese a que, atendiendo a la pensión de jubilación de la tía, los ingresos de esta unidad superan el límite fijado (IPREM) para poder acceder a prestaciones económica tales como Ayudas de Urgencia, de ahí que no haya podido obtener ninguna con el fin de hacer frente a la luz, el agua, etc.

Por tanto, esta Institución considera que parte de responsabilidad de esta situación familiar corresponde a la Administración Autonómica por no haber aprobado el PIA que a la interesada corresponde ni haberse pronunciado sobre la solicitud del IAI del interesado. Si estas dos cuestiones se hubieran solventado, sería bastante probable que estas personas no hubieran llegado a tan desesperadas condiciones.

**TERCERA.-** Por otro lado, destaca la falta de proceder de los Servicios Sociales de la Comarca del Aranda relativa a la negativa para tramitar ayudas de urgencia a estas personas, motivada por el hecho de percibir unos ingresos en cualquier caso insuficientes, pues, tal y como expresa el informe remitido *“la situación (...) ha sido siempre vulnerable al depender únicamente de os ingresos generados por la pensión mínima de jubilación que percibe la interesada, dado que su sobrino no desempeña ninguna actividad económica al dedicarse al cuidado de su tía.”*

Esta situación hace que, además de que el sobrino no pueda trabajar para atender a su tía (recordemos que es dependiente sin prestación) con la negativa consecuencia de no percibir ingresos, quede asimismo al margen de las ayudas de urgencia que, hay que destacar, tienen como finalidad dispensar una atención básica y urgente a aquellas personas o familias a las que sobrevengan situaciones de necesidad en las que se vean privados de los medios de vida primarios e imprescindibles (artículo 22.1 del Decreto 48/1993, de 19 de mayo, de la DGA), como es el caso que nos ocupa.

Por su parte, el *Reglamento de la Comarca del Aranda para la aplicación de las Ayudas de Urgencia* establece que la gestión de las ayudas de urgencia son asumidas por los Servicios Sociales de la Comarca, en virtud del artículo 47.2.g) de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales en Aragón, reproduciendo en realidad las normas previas que tradicionalmente venían regulando estas ayudas (Ley 4/1987, de 25 de marzo, de Ordenación de la Acción Social, de la Comunidad Autónoma de Aragón y Decreto 48/1993, de 19 de mayo, de la DGA).

La normativa comarcal, como hacía la autonómica, recoge los requisitos necesarios para poder ser perceptor de una ayuda de urgencia, entre los que incluye *“no tener la unidad familiar unos ingresos anuales superiores al IPREM, incrementado en un 20% por cada miembro de la misma a partir del tercero”*, siendo precisamente éste el punto que no cumplen los interesados en este expediente.

Una aplicación en sentido estricto de esta norma excluye de las ayudas de urgencia, y de cualquier ayuda social en realidad, aquellas situaciones igualmente dramáticas, pese a que se superen esos ingresos. En realidad se trata de que prevalezca el espíritu de estas ayudas frente a datos puramente numéricos. En resumen, esta Institución entiende oportuno que los Servicios Sociales de la Comarca del Aranda, en la medida de sus medios materiales, presten asistencia a esta familia, ya sea directamente, ya intermediando con las compañías encargadas del suministro de luz, agua, etc., para evitar que ese suministro sea interrumpido agravando de este modo sus ya delicadas condiciones de vida. Lo contrario supone el incumplimiento de la obligación que los poderes públicos tienen atribuida consistente en asistir a las personas en situaciones críticas.

**CUARTA.-** Finalmente, esta Institución quiere aprovechar la presente Sugerencia para apoyar, impulsar y promover la intención que recientemente ha manifestado el Ejecutivo Aragonés para aprobar una ley cuyo fin es reducir la pobreza energética, con la posibilidad de crear la figura del *“hogar vulnerable”*, que establezca que las compañías no puedan cortar el suministro de agua, luz y gas a familias que tengan dificultad para pagar los recibos.

### III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto dictar la siguiente

## **SUGERENCIA**

**PRIMERA.-** Que el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, atendiendo a las consideraciones anteriormente expuestas, realice las gestiones necesarias para la aprobación del Programa Individual de Atención de la señora ..., con la correspondiente prestación que pudiera corresponderle en virtud de su situación de dependencia.

**SEGUNDA.-** Que el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, atendiendo a la especial situación de vulnerabilidad en la que se encuentra el señor ..., realice las gestiones pertinentes para la aprobación del Ingreso Aragonés de Inserción solicitado.

**TERCERA.-** Que el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón, atendiendo igualmente a las situaciones conocidas como *pobreza energética*, establezca una normativa a través de la cual se impida que las compañías suministradoras de agua, luz y gas interrumpan estos suministros en caso de impago de las correspondientes cuotas, cuando dicho impago esté motivado por la inexistencia o escasez de recursos.

**CUARTA.-** Que la Comarca del Aranda, atendiendo a la especial situación de vulnerabilidad en la que se encuentra la señora ... y el señor ..., considere la posibilidad de mediar con la empresa suministradora de agua con el fin de que se restablezca dicho suministro, así como la posibilidad de tramitar a favor de esta unidad familiar una ayuda que permita, aunque de forma puntual, mejorar su situación.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no las Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**Zaragoza, a 4 de diciembre de 2015**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN E.F.**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**