

CÓMO LA PRIVATIZACIÓN AFECTA A LOS OMBUDSMAN

Introducción

Actualmente, el IIO cuenta con 177 miembros de más de 100 países en todo el mundo (según cifras de diciembre de 2014). La mayor parte de los miembros son ombudsmán parlamentarios, y casi todos ellos tratan quejas sobre los servicios públicos. Su objetivo es el de dar respuesta a las quejas que formulan individuos que han sufrido alguna injusticia como consecuencia de un funcionamiento deficiente de un servicio, o de la falta de prestación de éste. Su figura es independiente y objetiva, y sus servicios gratuitos. Además, son autónomos respecto de los prestadores de los servicios.

El abanico de servicios públicos es amplio y puede abarcar desde la salud, la educación, la asistencia y los beneficios sociales, hasta los impuestos, las viviendas públicas, las cárceles y los suministros públicos. Estos servicios se prestan de forma diferente en los distintos países. En algunos, es el estado o una autoridad pública local o regional que presta muchos o todos estos servicios; en otros, el sector privado e independiente desempeña un papel fundamental.

Problema

En los últimos años se ha venido observando una tendencia cada vez mayor a externalizar los servicios, algunas veces hacia empresas de titularidad pública, otras a favor de entidades privadas o de ONG. A menudo esta transferencia ha supuesto la exclusión del servicio del ámbito competencial del ombudsmán nacional o regional. Algunas veces se ha creado un nuevo mecanismo de recurso independiente; otras, el acceso al mecanismo independiente de recurso ha desaparecido por completo.

El IIO considera que el acceso a un mecanismo independiente de recurso debe existir para todos los servicios públicos, con independencia de quién los preste. En este sentido, ha elaborado una política en la que se recoge su opinión sobre cómo debe abordarse este asunto.

Casos y recomendaciones

Muchos ombudsmán de servicios públicos han conservado sus competencias si la transferencia fue realizada en virtud de contratos. Por ejemplo, cuando una autoridad local contrata la recogida de basuras a una empresa privada, el servicio generalmente sigue siendo competencia del ombudsmán, toda vez que se presta en nombre de la autoridad local. Estos acuerdos plantean pocos problemas, porque el usuario del servicio no ha perdido el acceso al mecanismo independiente de recurso. La única cuestión a tener en cuenta es que los acuerdos sobre la gestión de quejas y la notificación a los usuarios del servicio de su derecho a dirigirse al ombudsmán han de recogerse por escrito en el contrato.

Si se externaliza un servicio a favor de una entidad independiente, como ha ocurrido a menudo con los servicios públicos como el agua, la electricidad o el gas, el IIO considera que no hay razón para transferir el requisito de proporcionar el mecanismo de recurso. Tal competencia debería seguir estando en manos del ombudsman nacional o regional existente. España o Australia, por ejemplo, son excelentes pruebas de la adopción de este sistema y de su efectivo funcionamiento.

En algunos casos, los estados han creado sistemas de ombudsman independientes y separados, con una base estatutaria propia, con el fin de dar cobertura a determinados sectores industriales, como el energético. El IIO defiende la continuidad de estos sistemas cuando ya existan, si bien desearía no ver ulteriores ampliaciones cuando se trate de servicios que se enmarquen en el ámbito competencial de un ombudsman de servicios públicos.

En otros casos, las reclamaciones se gestionan en primer lugar por un organismo independiente de los prestadores de los servicios, que en sí mismo forma parte del ámbito competencial del ombudsman, como por ejemplo en Suecia. Este sistema funciona de forma eficiente y no es voluntad del IIO que se modifique.

Sin embargo, a menudo los servicios han sido externalizados y se ha producido una total pérdida de acceso al mecanismo independiente de recurso. Algunas veces hay “ombudsman” de la empresa, pero no son figuras independientes, y en tales casos el IIO no respalda el uso del nombre de “ombudsman” o “defensor del pueblo”. El IIO opina que cuando los servicios públicos han sido expulsados del ámbito competencial del ombudsman sin que se haya ofrecido una alternativa totalmente independiente, deberá restaurarse la jurisdicción del ombudsman sobre tales servicios públicos.

Los ombudsman de los servicios públicos generalmente están financiados por el órgano parlamentario, con el fin de hacerlos independientes del gobierno, y frecuentemente formulan recomendaciones en lugar de dictámenes vinculantes. En los casos en los que las empresas íntegramente privadas están también sujetas a su jurisdicción, el IIO considera que el coste de la labor del ombudsman debe ser asumido por las empresas mediante un tributo, un cargo por cada caso o una combinación de las anteriores. Las decisiones del ombudsman deberían ser también vinculantes, y solo susceptibles de anulación por los tribunales de justicia. Es así porque las empresas privadas no están sujetas a examen por parte de los órganos electos en la misma forma en la que lo están los prestadores de servicios públicos, lo que posibilita que no se implementen las recomendaciones.

Conclusión

El IIO considera que las personas han de poder formular sus quejas sobre los servicios públicos a través de su ombudsman nacional, local o regional. En el mundo de la prestación de servicios que se vuelve cada vez más complejo deberíamos tender hacia la simplicidad a la hora de ayudar a las personas a acceder a los mecanismos de recurso cuando algo va mal. La proliferación de ombudsman y de mecanismos de recurso solo sirve para causar confusión entre los usuarios de los servicios. El IIO trabajará para evitar esta consecuencia.