



4.3.5 Sin competencia

...

Han sido 5 las queja no admitidas a trámite en materia de **Servicios de Interés General y Consumo** por no tener competencias sobre el asunto tratado. De estas destacamos la queja 16/6706, en la que la persona promotora mostraba su desacuerdo con el horario para pago de recibos que tenía establecido su entidad bancaria.

A este respecto se le explicó que el propio Banco de España considera que se trata de una decisión libremente adoptada en su funcionamiento operativo y de organización interna, ya que no existe disposición legal que estableciera un determinado horario como obligatorio.

Distinto es el caso cuando las entidades actúan como entidades colaboradoras de organismos públicos (ayuntamientos, universidades, Seguridad Social, etc.) para el cobro de tasas, impuestos, multas, pagos de pensiones, etc. Entonces señala el Banco de España que habrá que estar a lo establecido en el correspondiente convenio de colaboración, de tal forma que no sería admisible aquí remitirse al horario de pago de recibos en caso de que la entidad dispusiera de carteles en las oficinas informando de dicha limitación para ese tipo de servicio específico. En este tipo ingresos o pagos, la entidad estaría actuando como una caja pública sometida a la normativa administrativa correspondiente, de tal forma que habría que estar a lo recogido en el correspondiente convenio de colaboración, así como a la normativa sectorial aplicable, por lo que no estaríamos ante un supuesto de aplicación de la normativa bancaria de transparencia. (Memoria del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones 2015).

...

4.3.6 Sub-iudice

...

En materia de **Servicios de Interés General y Consumo** son dos las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa. De éstas destacamos la queja 16/1893 en la que se denunciaba la negativa de una empresa de suministro de agua a realizar la oportuna contratación para una vivienda por falta de autorización de la propietaria de ésta, que había solicitado la baja. Tras analizar la documentación facilitada, observamos que por sentencia judicial se imponía a la titular del contrato el deber de restablecer el suministro de agua en el plazo de 15 días. Ante su incumplimiento entendíamos que procedía la ejecución de sentencia, para lo cual, instamos a la persona promotora de queja a poner en conocimiento del órgano judicial la correspondiente información.

...

4.3.8 Sin recurrir previamente a la administración

...

De entre las 29 quejas que en materia de **Servicios de Interés General y Consumo** no se han admitido a trámite en 2016 por esta causa hay que señalar aquellas en las que las personas afectadas denunciaban actuaciones irregulares por parte de determinadas entidades financieras sin haber presentado la oportuna reclamación ante la propia entidad con objeto de que pudiera dar respuesta a sus peticiones y/o reclamaciones, como es el caso de la queja 16/2630, queja 16/3834, queja 16/6209, queja 16/6215.

...