



En la [queja 16/4652](#) una plataforma ciudadana de Barbate denunciaba que los contratos de suministro domiciliario no se ajustarían a la normativa vigente, por lo que no se estaría garantizando la presión mínima necesaria para el uso doméstico.

En la queja 16/5500 un ciudadano denunciaba la calidad del agua en Fuenteheridos, aunque por la respuesta ofrecida por GIAHSA pudimos conocer que cumplía los parámetros legales para consumo humano y que los problemas denunciados tendrían su origen en la alta dureza del agua.

1.11.2.1.3 Telefonía e internet

La colaboración con esta Institución de las empresas de telecomunicaciones permite dar cauce a las reclamaciones ciudadanas recibidas por cuestiones que atañen a su vida diaria como son las relacionadas con la telefonía e internet.

En cualquier caso, insistimos en nuestras comunicaciones a quienes promueven queja que nuestra intervención de mediación no tiene efectos jurídicos vinculantes para la empresa afectada ni sustituye a los procedimientos de reclamación, mediación y arbitraje legalmente estipulados para la defensa de sus derechos, ni interrumpe los plazos previstos en dichos procedimientos.

El contenido de estas quejas suele referirse a la facturación recibida, dificultades en operaciones de alta/baja ([queja 15/5843](#)), portabilidad (queja 15/5916, queja 16/5888) o cambio de domicilio del teléfono fijo (queja 16/5623) y disconformidad con la prestación del servicio ([queja 16/1660](#), queja 16/5368).

La mayor parte de ellas están relacionadas con la facturación de servicios tras baja, por operaciones de portabilidad o cancelación de la misma ([queja 15/4399](#), [queja 15/5837](#), queja 16/0052, queja 16/0166, queja 16/0338, queja 16/5945, queja 16/6051, queja 16/6216, queja 16/6736, queja 16/6784).

Algunas quejas relacionadas con la facturación lo son por falta de aplicación de descuentos contratados o por subidas unilaterales de tarifa (queja 16/0481, queja 16/1176, queja 16/1834, [queja 16/2414](#), queja 16/6174).

Se ha dado algún caso incluso que la persona desconocía la existencia de la deuda reclamada o alegaba que ni siquiera habría contratado los servicios de la empresa (queja 16/3601, queja 16/4018, queja 16/5737, [queja 16/5884](#)).

En el caso de la queja 15/5951, y en virtud de nuestro convenio con Movistar, trasladábamos a dicha empresa nuestra disconformidad con la respuesta ofrecida ya que reclamaba dos permanencias a una persona que pasó a prepago a consecuencia del cambio de tarifa. La empresa alegaba que se dio opción de reposicionar a otro contrato o dar de baja la línea sin cobro de penalizaciones por el contrato, pero éstas procedían de los contratos de permanencia por terminales que adquirió en su día en la tienda de Movistar (ZONA AZUL)

Esta Institución señaló a la empresa que el cambio en las condiciones contratadas con Movistar (subida de precios de 6 a 13 euros) motivó la solicitud de baja, amparado por ley. Incluso permaneció unido contractualmente a la misma empresa mediante la modalidad de tarifa prepago. Por otra parte considerábamos que no era procedente ninguna penalización al estar vinculado el contrato de servicios con el de adquisición de los terminales. A la presente fecha nos encontramos pendientes de respuesta.

Muchas de las quejas por facturación llevan añadida una denuncia del usuario por el acoso a que se ven sometidos por las empresas de gestión de cobros para reclamar la deuda con la que existe disconformidad.

Al respecto no podemos más que informar que estas empresas están permitidas por la legislación española como medida extrajudicial para la reclamación de la deuda, si bien los métodos que emplean han llevado a la Defensora del Pueblo a reclamar del Ministerio de Economía y Competitividad una regulación que establezca las cautelas necesarias para dar protección a los derechos del deudor. Sin embargo esta petición habría sido rechazada.



En cualquier caso sugerimos a las personas afectadas que formulen la oportuna denuncia cuando la actuación de la empresa de cobros pudiera considerarse incurso en los delitos de amenaza o coacción. Asimismo orientamos a que denuncien ante la Agencia Española de Protección de Datos cuando se produce una vulneración de la normativa de protección de datos personales. Sobre este particular hemos incluido información útil en nuestra página web bajo el título: [qué hacer ante una situación de acoso por empresas de cobro de morosos](#).

Un caso particular fue el expuesto en la queja 16/2993 por una pensionista tras haberle comunicado Telefónica que denegaba su solicitud de abono social telefónico. Había estado disfrutando varios años del mismo y consideraba que seguía cumpliendo los requisitos. Sin embargo tuvimos que archivar la queja por no aportarnos la interesada información para contrastar la respuesta de la operadora relativa al cómputo de los rendimientos de las cuentas bancarias a efectos de fijar el límite de renta.

También hubimos de archivar la queja 16/3301, promovida por una asociación cultural sin ánimo de lucro por la facturación del paquete Fusión Premium de Movistar como si se tratara de una empresa normal, lo que suponía más del doble que a un particular, ya que, según acreditaba la operadora, el titular de la línea era un casino, por lo que se le aplicaba el producto para establecimientos de pública concurrencia.

En ocasiones conocemos que ha intervenido una Administración de consumo, por lo que nos interesamos ante el organismo correspondiente con objeto de supervisar su actuación de defensa de la persona consumidora.

En la [queja 15/1007](#) pudimos conocer que el Servicio de Consumo de Granada proponía el inicio de procedimiento sancionador por falta de repuesta al requerimiento efectuado a Telefónica durante la tramitación de una reclamación.

Por la misma infracción el Servicio de Consumo de Almería proponía también expediente sancionador frente a Vodafone en una reclamación relacionada con la garantía de los productos ([queja 15/1081](#)).

Otro bloque de quejas se refieren a la ubicación de instalaciones de telefonía, normalmente postes o cableado ([queja 15/2656](#), queja 16/0075, [queja 16/0767](#) y queja 16/5233).

En los casos que las quejas se refieren a instalaciones de Telefónica-Movistar nuestro [convenio de colaboración](#) con esta compañía prevé expresamente la atención de reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo Andaluz que tengan por objeto mostrar su disconformidad con las limitaciones de derechos e imposición de servidumbres que afecten a inmuebles sobre los que poseen algún derecho quienes reclaman.

Cuando las quejas se refieren a problemas de cobertura móvil recordamos que la competencia corresponde a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Éste organismo estatal recopila anualmente información detallada de la cobertura de la banda ancha proporcionada por los distintos operadores existentes en España. En dicha labor recopilatoria, se denominan zonas blancas NGA aquellas que no disponen de cobertura de redes de banda ancha de nueva generación, ni previsiones para su dotación por algún operador en el plazo de 3 años, en base a planes de inversión creíbles.

En esta situación se encontraba la población de La Huertezuela, pedanía de Huéneja, cuyos vecinos reclamaban a distintas compañías por problemas con la cobertura móvil al considerar que pagaban por unos servicios que no estaban recibiendo (queja 16/5368).

Informamos a los vecinos afectados a través de su Alcalde que, tanto para los servicios de banda ancha como para el resto de servicios de telecomunicaciones, se establece reglamentariamente el contenido mínimo de los contratos en lo relativo a los compromisos de calidad de servicio, una serie de requisitos en relación con la calidad en la precisión de la facturación y el desglose detallado de la misma, así como el tratamiento de los sucesos que conlleven una degradación importante de la calidad del servicio. Asimismo se establece con respecto a la indemnización por incumplimiento, que en caso de no ser automática, se especificará los términos de la petición previa que debe realizar el usuario afectado. En consecuencia, en



caso de producirse incumplimientos de dichos compromisos, cada usuario de forma individualizada debería dirigirse a su respectivo operador.

Por último señalar a efectos informativos que recibimos la queja 16/5528, por afectaciones de la telefonía móvil 4G en la TDT. El interesado había acudido al servicio Llega800 que le colocó dos filtros de señal pero sirvieron de poco ya que al ir conectando más antenas en las inmediaciones las interferencias volvieron a producirse.

Dado que es el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital quien ha impuesto obligaciones a los operadores móviles licenciarios de la banda de 800MHz (Orange, Telefónica y Vodafone), para garantizar que la recepción de televisión no se vea afectada por los servicios 4G, informábamos que las vías de reclamación se canalizan a través de la entidad Llega800 y, en su caso, la Oficina de Atención a los Usuarios de Telecomunicaciones, a quien corresponde resolver las reclamaciones relacionadas con las actuaciones desarrolladas por los operadores respecto a las actuaciones previas y correctivas exigidas.

1.11.2.1.4 Servicios financieros

En este concepto englobamos a las quejas relacionadas con productos bancarios (cuentas corrientes, tarjetas, hipotecas, depósitos...), productos de inversión (fondos, acciones, bonos, derivados...) y seguros.

En esta materia seguimos desarrollado algunas actuaciones de mediación para favorecer las peticiones de los clientes no atendidas por la propia entidad.

A este respecto debemos señalar que es frecuente recibir quejas por la actuación de la entidad financiera o aseguradora sin que en ocasiones hayan llegado a presentar reclamación, lo que motiva su inadmisión ya que consideramos que nuestra actuación mediadora no debe producirse si la entidad no ha tenido previamente oportunidad de estudiar el caso ni poder ofrecer así una respuesta a la pretensión deducida.

No todas las quejas tramitadas obtuvieron el mismo resultado, aunque por regla general conseguimos la colaboración de las entidades financieras ofreciendo una respuesta a la cuestión planteada.

En la [queja 16/0228](#) Banco Sabadell se comprometía a dar una explicación y posible solución ante los cargos en cuenta de un seguro vinculado a un préstamo hipotecario.

En la [queja 16/0340](#) Caja Rural del Sur aceptaba nuestra petición de devolución de la comisión por descubierto cargada en la cuenta del interesado, pues considerábamos que no se había acreditado la realización de gastos efectivos que justificaran su aplicación.

En la [queja 16/2989](#) logramos que Cajasur abonara a la interesada los intereses y comisión por demora en el pago como consecuencia del error en la tramitación de una subvención.

En la [queja 16/4379](#) obteníamos el rescate de un seguro de vida cuya tramitación se había dilatado por parte de Caixabank.

Por contra, en otros supuestos obteníamos una respuesta negativa sin que nuestra intervención lograra un cambio en el criterio de la entidad.

Así, en la [queja 15/0811](#) no hemos logrado que Caixabank repare los perjuicios económicos causados en la gestión de un préstamo hipotecario tras haberse liquidado erróneamente el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales.

Tampoco hemos conseguido que CajaSur proceda a la devolución de las comisiones de mantenimiento de tarjeta cargadas en la cuenta del promotor de la [queja 16/5395](#), petición que justificábamos en la falta de previa información adecuada ya que hasta la fecha no se le había cobrado comisión de tarjeta alguna. La entidad ha alegado que el asunto está pendiente de resolución por parte del Departamento de Conducta y Reclamaciones del Banco de España, ante el que han alegado que las comisiones están reflejadas en