



1.11.2.2 Otras cuestiones relacionadas con Consumo

...

Finalmente, hemos tramitado diversas quejas por el funcionamiento de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) o Servicios de Consumo.

Muchas de las quejas recibidas manifestaban una disconformidad con la actuación administrativa desarrollada (queja 14/1498, 14/5161, queja 15/3598, queja 15/4605, queja 15/5164, queja 15/5216).

Con ocasión de este tipo de quejas nos vemos en la obligación de informar acerca del alcance de la competencia de la Administración de Consumo, aclarando que no puede adoptar resoluciones sobre el fondo del asunto sino sólo mediar entre las partes o, en su caso, sancionar las infracciones que las referidas empresas hayan podido cometer en materia de protección de los consumidores.

En ocasiones, de la información recabada tras la tramitación de queja sí echamos de menos que se ofreciera al consumidor la información obligada sobre los medios para la defensa de su pretensión, particularmente el arbitraje, y en este aspecto hacemos hincapié ante la Administración en el mismo escrito que le comunicamos nuestra decisión de archivo.

En otras ocasiones insistimos ante la Administración sobre la procedencia del inicio de actuaciones sancionadoras o, en su caso, derivación al órgano competente, cuando de la tramitación de una reclamación pudiera advertirse alguna infracción a la normativa de consumo.

En particular solemos hacer mención a la posibilidad de sancionar la falta de respuesta en plazo a la hoja de reclamaciones presentada por la persona consumidora ante la empresa reclamada.

Igualmente centramos nuestras observaciones en la necesidad de dar cumplida información al consumidor del trámite y gestión de su expediente.

Sobre el papel que juegan los Servicios de Consumo en la tramitación de reclamaciones hemos tenido ocasión de pronunciarnos en el [Informe Especial “Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos”](#).

El sistema de reclamaciones previsto en el Reglamento de suministro domiciliario de agua en Andalucía pivota sobre dos ejes, el que corresponde a la normativa sobre protección de las personas consumidoras (hojas de reclamaciones, mediación y arbitraje) y, en paralelo, el que se desarrolla ante una Administración con competencias resolutorias que puede imponer sus decisiones a la entidad suministradora, quedando sólo a ésta la posibilidad de acudir a la jurisdicción contencioso-administrativa en caso de disconformidad.

A nuestro juicio se está atribuyendo a los Servicios de Consumo una potestad de supervisión y control en la tramitación de estas reclamaciones que va más allá de las funciones de defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias que legalmente les corresponden. Por contra, entendemos que resultaría más apropiado asignar la potestad de supervisión del cumplimiento de lo dispuesto por el reglamento autonómico al órgano al que corresponde materialmente la competencia sobre el agua de uso urbano, actualmente la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio.

Si la presentación de reclamación estuviese motivada exclusivamente ante un posible incumplimiento de la normativa propia de la entidad local por la que se regulase la prestación del servicio o una discrepancia sobre su interpretación, entonces entendemos que quien debiera conocer de esta reclamación sería la propia entidad local titular del servicio.

En tanto el modelo no se modifica reglamentariamente, tal como hemos explicado en el sub-epígrafe relativo al suministro de agua, en la tramitación de la [queja 13/5278](#) y la [queja 14/3387](#) también hemos tenido ocasión de formular sendas Resoluciones orientadas a permitir una interpretación normativa favorable a la tramitación de reclamaciones por parte del Servicio de Consumo cuando el usuario efectivo no ostenta la condición de titular del suministro.

Por lo pronto la interpretación propuesta no ha resultado admitida, a la espera del informe que emita el Servicio Jurídico Provincial de Cádiz y de Málaga o, en caso de que éste resultase desfavorable, a que se incorpore dicha posibilidad en el propio reglamento autonómico sobre el servicio de suministro de agua, o de gestión del ciclo integral del agua.

...