



### 3.3.10 Transcurso de más de un año

La queja 15/1013 es la única queja que, en **Consumo**, no se ha admitido a trámite por tratarse de unos hechos que habrían tenido lugar años atrás, ya que la persona interesada en la queja se dirigía a esta Institución ante su disconformidad con una facturación de un consumo eléctrico excesivo correspondiente al período febrero a abril de 2011, cuya reclamación fue desestimada en tal fecha.

### 3.3.11 Desistimiento

Dentro de las veinticuatro quejas que en **Consumo** no se han admitido a trámite por esta causa destacamos aquellas en las que las personas reclamantes nos daban traslado de diversos problemas que habían tenido con el suministro eléctrico, bien por carecer de éste en el momento de presentar la queja 15/1853, queja 15/2378 y queja 15/3402, bien por cortes del suministro la queja 14/5802 y queja 14/5388, o por averías la queja 14/5492.

## 2. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

### 2.2 Datos estadísticos sobre las consultas

#### 2.2.4.9 Consumo

La mayoría de las consultas, casi el 50%, son acaparadas por las quejas con respecto a los servicios financieros: cláusulas suelo, productos de inversión, comisiones bancarias, etc.) Éstas, con diferencia, constituyen el monto principal de consultas que llegan en materia de consumo.

También destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago, etc.) o con la actuación de acoso de las empresas de cobro de morosos, para lo que realizamos una **[guía de actuación contra dichas prácticas](#)**.