



2. SERVICIO DE MEDIACIÓN

2.3 Experiencias mediadoras en 2016

2.3.2 En materia de consumo

Una asociación de vecinos solicitó a la Defensoría una intervención mediadora con el objeto de favorecer un diálogo directo con la [entidad suministradora del agua en el municipio de El Rubio](#). Exponían su deseo de intercambiar opiniones acerca de la información vertida por la empresa, en sus escritos de contestación a sendas quejas tramitadas previamente en esta Institución en vía de supervisión, cuyos números de referencia son las quejas 13/1954 y 16/3772.

Dichas quejas eran relativas, por un lado, al material empleado por la acometida de agua en el municipio y los posibles riesgos que pudieran derivarse para la salud de los convecinos del uso del amianto en la misma y, por otro lado, respecto del régimen tarifario aplicable a la localidad de El Rubio en materia de suministro de agua.

En la sesión de mediación, que tuvo como objetivo la [reformulación de las respectivas narrativas y la mejora del clima de entendimiento](#) entre la Asociación y el Consorcio, las partes pudieron debatir abiertamente sobre los aspectos que les preocupaban y aclarar cuestiones técnicas que se habían vertido en los informes que conforman los citados expedientes de queja.

Con ello, debe resaltarse el esfuerzo dedicado por ambas partes al tratamiento dialogado de estos asuntos, que ha hecho posible iniciar un cauce de entendimiento directo y autónomo entre ellas, a partir de esta intervención mediadora de la Defensoría, que no obstante continúa a su disposición para cualquier ayuda o intervención que pueda prestarse.

3. OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

3.3 Datos estadísticos sobre las consultas

3.3.4 Distribución de consultas atendiendo a las materias

3.3.4.1 Personas en situación de pobreza y exclusión social

...

Esta historia y muchas otras de ciudadanos que han sido despedidos o que se han endeudado con empresas de préstamo fácil y quieren salir del atolladero nos llegan a la Oficina de Atención Ciudadana, y nos solicitan una segunda oportunidad para volver a ser personas, ya que la actual normativa no ofrece una respuesta suficiente.

Hemos empezado a [estudiar la situación en la que se encuentra la Ley de segunda oportunidad junto con el Colegio de Notarios y las Cámaras de Comercio](#), para analizar la aplicación del mecanismo de segunda oportunidad regulado en la Ley 25/2015. Nuestro interés se ha centrado en conocer la operatividad de este mecanismo y sus posibilidades de aplicación a las personas que presentan quejas en esta Institución, entre ellas, personas físicas, profesionales, autónomos y pequeños empresarios en situación de sobreendeudamiento. Éstos nos manifiestan que se encuentran en grave precariedad económica, incluyendo riesgos de desahucio de sus viviendas habituales y otras problemáticas, situaciones por las que desde hace años venimos reclamando esta ley. Nos hemos informado de cómo se pone en marcha dicho mecanismo; cuáles son sus trámites; qué coste implica el mismo para el solicitante; cuál su duración