



## 1.11.1 Introducción

Presentamos nuevamente este capítulo justificando nuestra actuación en ámbitos que anteriormente escapaban a la competencia de esta Institución, limitada a la supervisión de la actuación de las Administraciones públicas de Andalucía.

Desde la perspectiva de la defensa de los derechos comprendidos en el Título Primero de la Constitución y Título I del Estatuto de Autonomía de Andalucía nos planteamos la necesidad de atender las quejas ciudadanas relacionadas con la prestación de servicios económicos de interés general a cargo de operadores privados. Estos servicios **como la luz, el agua, la telefonía, el uso de una cuenta corriente o de otros productos bancarios como créditos o hipotecas**, ocupan una importancia en el normal desenvolvimiento de la vida diaria de las personas que no podemos dejar al albur de los mecanismos hasta ahora previstos para la resolución de conflictos.

En este sentido venimos demandando reiteradamente la necesaria mejora de los procedimientos de reclamación así como una actuación más contundente de los organismos que supervisan la actuación de las empresas que prestan servicios de interés general.

Los actuales procedimientos de reclamación no son siempre tan útiles como deberían para una adecuada defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en primer lugar, porque resultan de voluntaria adscripción para las empresas y la mayoría de ellas no aceptan participar en los mismos. El caso más representativo es el rechazo generalizado de las entidades financieras a incorporarse al **sistema arbitral de consumo**, pero no es el único sector económico en el que se produce.

Por otra parte, aunque el resultado de la actuación supervisora de los organismos públicos a los que se ha asignado esta función concluya señalando un incumplimiento de sus obligaciones legales por parte de la empresa en perjuicio del consumidor, ello no supone, salvo en supuestos excepcionales, que pueda imponerse a las entidades prestadoras del servicio una conducta distinta a la realizada o la obligación de ofrecer una reparación al consumidor perjudicado.

Ni siquiera cuando se acuerda la tramitación del oportuno expediente sancionador y el mismo concluye imponiendo una sanción a la entidad infractora, dicha resolución posibilita una adecuada satisfacción de la pretensión del consumidor denunciante y una verdadera reparación del daño causado.

Para que los derechos e intereses de la persona consumidora sean verdaderamente salvaguardados no queda otra opción, en la mayoría de los casos, que **el recurso a la vía judicial**.

Podemos señalar como novedosa la incorporación del mecanismo de arbitraje para la resolución de conflictos relacionados con la contratación hipotecaria y los desahucios a través de la Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda. Se refuerza así la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía mediante la creación de una sección específica con la denominación de Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios.

El problema nuevamente estribará en que su efectividad depende de la adscripción voluntaria de las entidades financieras, sin que haya regulado en la ley cómo podrá impulsarla la Administración.

Por otra parte ya señalábamos en el momento de valorar el proyecto normativo que hubiera sido conveniente ampliar el ámbito competencial de este Tribunal de Arbitraje a todos los conflictos relacionados con los servicios financieros debido a la conflictividad que presenta el sector, o, cuando menos, a todos los conflictos relacionados con los contratos hipotecarios, incluyendo también la posible inclusión de cláusulas abusivas.

También podemos destacar la modificación de la Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía incorporada a la anteriormente mencionada Ley 3/2016. Especialmente importante nos parece la modificación del artículo 13 para detallar la forma en que puede hacerse efectiva la reparación de daños causados a consecuencia de una infracción a la normativa de protección a las personas consumidoras, ya que podría solventar el déficit de protección que antes denunciábamos.



Así se establece ahora que en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original, la devolución de las cantidades indebidamente percibidas y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor. En concreto, una vez determinados dichos daños, serán notificados al infractor para que en el plazo de un mes proceda a su satisfacción. De no hacerse así, únicamente queda la opción a la vía judicial.

Insistimos, pues, en la necesidad de **proporcionar mecanismos más ágiles y económicos** ante la más que probable negativa de las empresas que prestan servicios económicos de interés general a satisfacer la pretensión del consumidor.

Igualmente nos parece novedoso y de interés la introducción de **nuevos tipos sancionadores** para mejorar la protección de las personas consumidoras, como puedan ser la tipificación de la falta de entrega de justificación documental de los contratos formalizados, la introducción de cláusulas abusivas con expresa inclusión de las así declaradas por sentencia judicial o el incumplimiento del acuerdo al que se haya llegado con el consumidor mediante el proceso de mediación, así como del laudo arbitral, en el plazo establecido al efecto.

Finalmente, en este apartado introductorio nos parece oportuno reseñar que uno de los asuntos que sigue centrando las quejas relativas a servicios de interés general está relacionado con **el suministro de luz y agua**.

Esta Institución viene desde hace ya varios años demandando de las distintas Administraciones públicas y de las compañías suministradoras la necesidad de dar una solución rápida y eficaz a la situación de aquellas familias que se ven amenazadas de corte en un suministro tan esencial como es la luz o el agua por no disponer de medios para afrontar el pago de las facturas.

Nuestra principal reclamación se ha centrado en **la aprobación de una Ley o norma sustantiva** que, partiendo del reconocimiento del derecho de las personas a unos suministros mínimos en materia de energía y agua, establezca unas garantías concretas para que nadie quede sin acceso a estos suministros por razones económicas y regule unos procedimientos concretos para hacer realidad esta garantía.

A falta de dicha norma, las iniciativas de la Junta de Andalucía se han centrado en la aprobación de medidas urgentes para facilitar financiación a los Ayuntamientos andaluces (Programa extraordinario para suministros mínimos vitales). También ha contribuido a solucionar muchas de estas situaciones la colaboración de algunas empresas suministradoras que han introducido procedimientos que posibilitan la suspensión de las órdenes de corte de suministro mientras se trasladan los casos a los Servicios Sociales y se busca una solución. Estas iniciativas se vieron mejoradas tras **los convenios firmados entre la FAMP y dos empresas eléctricas**, que han posibilitado la aprobación de un **modelo de convenio de colaboración con los Ayuntamientos** que, lamentablemente, no está teniendo la acogida que sería de desear entre las entidades locales andaluzas, lo que nos ha llevado a iniciar una queja de oficio para instar de modo generalizado a las entidades locales de Andalucía a adherirse a los convenios antes citados (**queja 16/6755**).



Afortunadamente, a finales del año pasado pudimos conocer la aprobación por el Gobierno de la Nación del Real Decreto Ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula **el mecanismo de financiación del coste del bono social** y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica, que entendemos supondrá un paso significativo en la lucha contra las situaciones de pobreza energética que afectan a tantas familias andaluzas en situación de precariedad económica.



Esperamos que la norma se aplique con celeridad y se proceda cuanto antes a su necesario desarrollo reglamentario para concretar qué se entiende por consumidores que tengan la condición de vulnerables severos así como cuáles son los términos en que habría de llevarse a cabo la comunicación de la deuda y, en caso de impago, el posible corte de suministro.

No podemos dejar de señalar que la limitación a los cortes de suministro eléctrico se aplica sólo a las personas con PVPC o tarifas de último recurso, debiendo recordar que muchas personas y familias se están pasando a mercado libre atraídas por determinadas ofertas, sin conocer que con ello quedan fuera de la protección administrativa.

Asimismo, confiamos que la norma sirva como precedente para la adopción de otras medidas que entendemos igualmente necesarias, como son la promoción de la eficiencia energética en los hogares vulnerables y la vinculación del bono social a la renta familiar.

Finalmente, pedimos que no se deje en el olvido la grave situación que atraviesan las familias que padecen **pobreza hídrica** y no pueden pagar el suministro de agua. A este respecto debemos recordar que la competencia autonómica en materia de aguas podría amparar una norma al modo de la estatal en materia eléctrica para paliar las situaciones de pobreza hídrica.

## 1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

Una vez expuestos los datos a los que antes nos referíamos, vamos a iniciar el relato de las actuaciones desarrolladas en cada una de las materias que incorporamos como servicios de interés general prestados por operadores privados para, a continuación, centrarnos en nuestra labor supervisora de la Administración que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras.

### 1.11.2.1 Servicios de interés general

#### 1.11.2.1.1 Energía

Como viene siendo habitual las quejas relativas a la energía eléctrica suelen estar relacionadas con disconformidad con la facturación (**queja 15/1564**, queja 15/2379, queja 15/2670, queja 15/2705, queja 15/4566, **queja 15/5598**, **queja 15/5725**, **queja 16/1830**, queja 16/2224, **queja 16/2484**, queja 16/2767, **queja 16/3892**, queja 16/4186, queja 16/4508, queja 16/4967 y queja 16/5918), tardanza en la atención de una solicitud de suministro (**queja 15/3307**, **queja 15/4641**, **queja 15/4909**, **queja 16/1124**, queja 16/5604, queja 16/6382, queja 16/6144 y queja 16/6434), averías y reclamación por daños (queja 15/3301, queja 15/6114, queja 16/2591, queja 16/3685, queja 16/5876 y queja 16/6433).

El pasado ejercicio cabe destacar un aumento considerable de quejas que plantean disconformidad con el expediente de anomalía tramitado por la distribuidora Endesa (queja 16/0037, queja 16/0445, queja 16/0599, queja 16/0952, queja 16/2682, queja 16/3181, queja 16/3447, queja 16/4041, queja 16/4897, queja 16/5211, queja 16/5433, queja 16/5827, queja 16/5856, queja 16/5943, queja 16/6086, queja 16/6138, queja 16/6357, queja 16/6376, queja 16/6431, queja 16/6476, queja 16/6532 y queja 16/6738).

Nos referimos a los casos en los que la distribuidora manifiesta haber detectado mediante inspección una **manipulación en el equipo de medida** y reclama el pago de una facturación en concepto de recuperación de energía no registrada a través de la comercializadora eléctrica con la que se tenga contratado el suministro.

Si bien algunas de las personas que promueven estas quejas, las menos, reconocen la manipulación efectuada, la mayoría niega cualquier relación con el asunto y denuncian la falta de claridad en la información proporcionada por la compañía suministradora, así como la imposibilidad de defender sus derechos. Muchas veces señalan que cuando tienen conocimiento de la existencia del expediente de fraude ya se ha retirado el contador y no les resulta posible comprobar los hechos. Son muchos los que insisten en la idea de que