

## 3.8 Servicios de interés general y Consumo

La luz, el agua, la telefonía, el uso de una cuenta corriente o de otros productos bancarios como créditos o hipotecas ocupan tal importancia en el normal desenvolvimiento de la vida diaria de las personas que no está exenta de conflictos.

Durante el pasado año nos han seguido llegando quejas sobre los **suministros de luz y agua**. Y, en consecuencia, hemos seguido pidiendo que se ajusten las tarifas a la situación económica familiar y se aporten las ayudas necesarias para hacer frente al gasto energético, siempre asociadas a un consumo razonable y eficiente. Aunque observamos **una implicación cada vez mayor** de las propias entidades suministradoras en la búsqueda de soluciones y en la coordinación con los servicios municipales, nuestra reivindicación se mantiene en la necesidad de una **ley que garantice estos suministros mínimos para personas en necesidades**, tanto en pobreza energética, como en pobreza hídrica, donde entendemos que la competencia autonómica en materia de aguas podría amparar una norma al modo de la estatal en materia eléctrica.

Sobre productos financieros, hemos encontrado **buena disposición de las entidades financieras** en la atención de peticiones relacionadas con la búsqueda de soluciones ante supuestos de riesgo de pérdida de la vivienda por impago del préstamo hipotecario. No obstante, en una situación de sobreendeudamiento, con multitud de obligaciones que derivan en una situación de asfixia económica por imposibilidad de atender todas sus cargas económicas, persisten los problemas.

De otra parte, el mecanismo de segunda oportunidad en virtud de la Ley 25/2015, lamentablemente, ha convertido nuestras esperanzas en frustración al comprobar las dificultades para trasladar este mecanismo a los supuestos reales de sobreendeudamiento que los ciudadanos nos planteaban en sus escritos de queja. Afirmamos que nos encontramos ante una **regulación deficiente, con lagunas importantes, escasamente ambiciosa y que demuestra la ausencia de una voluntad real por parte del legislador** de solucionar el problema para el que supuestamente dicta la norma.



A finales de año nos encontramos con la sentencia del Tribunal de la Unión Europea por las **cláusulas suelo**, lo que seguro marcará una ruta de trabajo para el año siguiente. El Gobierno ha previsto mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, pero prestaremos una especial atención para conocer si efectivamente ese procedimiento se configura como la respuesta adecuada a las pretensiones de las personas a las que se incluyó la cláusula suelo en su préstamo hipotecario sin la debida transparencia y han estado sufriendo durante años la consecuencia de esta mala práctica financiera.