



Sin embargo, cada vez resulta más difícil e improductivo realizar estas actuaciones de intermediación, habida cuenta que a menudo la propiedad de las viviendas se transfiere del banco a otras inmobiliarias o fondos de inversión, que a su vez delegan la gestión en empresas gestoras, de modo que o bien resulta complicado localizar un interlocutor o no tienen ningún interés en colaborar con esta Institución o adoptar medidas de carácter social. A pesar de ello, en algunos casos seguimos obteniendo respuestas positivas. Como ejemplo, citamos las siguientes quejas:

- Queja 18/3671. La familia interesada residía desde mayo de 2013 en una vivienda en régimen de alquiler en Conil de la Frontera (Cádiz), pagando una renta de 230 euros. Dicho inmueble pertenecía a un particular, si bien tras sufrir un embargo, la vivienda pasó a ser propiedad de una entidad bancaria. Tras finalizar el período máximo del arrendamiento, la entidad acordó la renovación del mismo, si bien subió el importe de la renta hasta 480 euros, lo cual superaba con creces las posibilidades económicas de la familia. Tras dirigirnos a la entidad propietaria solicitándole que se tomaran en consideración las citadas circunstancias a la hora de determinar la renta de alquiler, recibimos respuesta a nuestra petición de colaboración y nos indicaron que la renta se modificaría de nuevo a 230 euros.
- **Queja 17/5751.** La interesada manifestaba que, tras un procedimiento de ejecución hipotecaria, había perdido su vivienda en Barbate (Cádiz), a pesar de lo cual le habían permitido continuar viviendo en la misma firmando un contrato de arrendamiento. Sin embargo, estaba encontrando problemas para poder ingresar la renta acordada en una cuenta bancaria, por lo que le preocupaba que el banco pudiera promover contra ella un procedimiento de desahucio por impago de renta. En su respuesta a nuestra petición de colaboración, la entidad nos informó que habían contactado personalmente con la interesada para indicarle que, una vez subsanado un problema que existía en el contrato, ya podría realizar los pagos. Considerando que la pretensión de la interesada se encontraba en vías de solución, dimos por concluidas nuestras actuaciones.
- Queja 17/2011. La interesada exponía que había recibido notificación del Juzgado de Instrucción nº 12 de Sevilla como parte demandada en procedimiento de ejecución hipotecaria por parte de una entidad bancaria, la cual le concedió dos años de aplazamiento. Solicitó el estudio de una dación en pago con alquiler social, puesto que se encontraba en situación de desempleo, solicitándole siempre la entrega de los mismos documentos, por lo que solicitaba nuestra intermediación.

En consecuencia, nos dirigimos a la entidad bancaria en cuestión, trasladándole su propuesta de posible solución, a efectos de que la valoraran teniendo en cuenta las circunstancias personales y económicas de la familia y la existencia de dos menores de edad antes de adoptar alguna decisión o, en su caso, que propusiesen cualquier otra solución alternativa que permitiese a la familia afrontar en mejores condiciones sus obligaciones en relación al préstamo hipotecario que tiene concertado, así como, evitar el desalojo del inmueble que constituye el domicilio familiar.

Posteriormente se nos informó que la interesada estaba pendiente de firmar el acuerdo alcanzado con la entidad bancaria, por lo que procedimos a dar por concluido el expediente.

3. Servicio de Atención Ciudadana

3.4 Análisis cualitativo de las quejas

3.4.10 Consumo

Destacan las consultas en relación con suministros energéticos (cortes de suministro, discrepancias con facturas, imposibilidad de pago y la falta de ayudas para poder hacer frente a dichos gastos).

Sobre el **bono social eléctrico (Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre)**, este año hemos recibido muchas consultas con respecto a los requisitos por su falta de claridad y muchos pensionistas nos trasladaban los problemas que han tenido para poder renovar dicho bono. La falta de información y la complejidad de la tramitación provocan que decenas de miles de solicitudes, en particular de pensionistas y viudas, no se tramiten



o se denieguen. Por ello en el mes de Mayo **El Defensor pidió una mayor divulgación del nuevo bono social eléctrico y mostró su preocupación por el escaso número de solicitudes aceptadas.**

Siguen llegándonos consultas sobre la posibilidad, por parte del Defensor del Pueblo, de realizar algún tipo de intermediación con respecto a las cláusulas suelo y los gastos de formalización de hipotecas y el retraso en la contestación de los Bancos a las peticiones de acuerdo.

También nos llegan **peticiones de información sobre cómo defenderse de las empresas de recobro** que constantemente llaman y molestan por deudas que ni siquiera saben si las tienen en vigor. Algunas veces los ciudadanos nos denuncian que incluso se ven coaccionados llamando constantemente por teléfono y amenazando con llevarlos al juzgado si no pagan. Estas llamadas incluían a veces amenazas e insultos y se realizaban tanto de día como de noche.

En estos casos **informamos de sus derechos** al ciudadano y de la posibilidad de interponer una denuncia por acoso ante las instancias judiciales oportunas (Juzgado o ante la Fiscalía Provincial) detallando todos los acontecimientos que le hayan sucedido y aportando las pruebas de que disponga. En el caso de que la empresa con su actuación haya divulgado a terceros sin su autorización datos referentes a su supuesta insolvencia económica, se podrá realizar una denuncia ante la Agencia Española de Protección de Datos al haber sido lesionado el derecho fundamental a la protección de datos personales.

Finalmente un tema que ha tenido mucha repercusión ha sido el de las quejas y consultas tras el **cierre de las clínicas iDental en Andalucía.** Nos informan de tratamientos de mala calidad. La mayoría se encuentra con los tratamientos sin terminar e incluso algunas personas ni siquiera los han comenzado, pese a haberlos abonado o encontrándose pagando la financiación solicitada. Algunas de estas personas son menores que llevan meses sin revisar su tratamiento odontológico, trasladándonos sus familiares su especial preocupación. A algunas personas el tratamiento inadecuado les ha provocado infecciones o daños en oídos, otras han perdido peso por no poder ni comer, para muchas se trata de un problema incluso laboral por su estética actual y todas refieren su especial vulnerabilidad al carecer de recursos económicos para hacer frente a los gastos que supone un tratamiento que les permita contar con la dentadura adecuada. Precisamente acudieron a esta clínica porque anunciaban, incluso por radio y televisión, tratamientos “sociales” adaptados a las circunstancias económicas de los pacientes.