

### 1.12.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

A continuación se relacionan las actuaciones de oficio iniciadas en 2018:

- **Queja 18/0894**, dirigida a la Dirección General de Industria, Energía y Minas, a la FAMP y a la Secretaría General de Servicios Sociales, a fin de conocer las medidas adoptadas para evitar los cortes de luz en aplicación de la nueva normativa de bono social eléctrico.
- **Queja 18/2248**, dirigida a la Dirección General de Consumo, a la Dirección General de Industria, Energía y Minas, a la FAMP, a las Diputaciones Provinciales, a los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes y Defensoría del Pueblo de las Cortes Generales, solicitando la adopción de medidas de información y asesoramiento para promover la presentación de solicitudes de **bono social eléctrico**.
- **Queja 18/3519**, dirigida a la Dirección General de Consumo, a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud y al Consejo Andaluz de Colegios Oficiales de Dentistas, ante la situación de las personas afectadas por el **cierre de las clínicas iDental**.
- **Queja 18/7060**, dirigida a la Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo de Córdoba, al Ayuntamiento de Fuente Obejuna (Córdoba) y a Endesa, tras conocer el problema de los **cortes de luz** en la citada localidad.
- **Queja 18/7225**, dirigida a la Dirección General de Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales, a la FAMP, a la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA-Andalucía) y a la Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento (AEOPAS), para conocer las actuaciones que estuvieran realizando con objeto de adaptar las **tarifas de agua al nuevo régimen legal** que las define como prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario.
- Queja 18/7315, dirigida a la Dirección General de Consumo, tras detectar incumplimientos de la normativa de protección a consumidores en la **compra de viviendas sobre plano**.
- **Queja 18/7415**, dirigida a la Delegación Territorial de Conocimiento y Empleo de Granada, al Ayuntamiento de Vegas del Genil y a Endesa, para conocer los motivos por los que se producen los **cortes de luz** en dicho municipio granadino.

La **colaboración de las Administraciones con esta Institución ha sido aceptable**.

No obstante, debemos destacar las **resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido una respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas** a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa al corte del suministro de agua a familias sin recursos en Úbeda (Jaén), dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Úbeda en el curso de la **queja 16/0185**, por falta de respuesta.
- Resolución relativa a la facturación de agua por avería no notificada, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Algeciras en el curso de la **queja 16/5579**.

Dicha Resolución, en la que se solicitaba la aprobación de una tarifa de agua para casos de fuga, no obtuvo la debida respuesta. Con posterioridad a la decisión de inclusión del expediente en el presente Informe Anual por falta de colaboración, Emalgesa nos informó que contaba con un protocolo de actuación para estos casos de modo que se equipara la facturación de alcantarillado y depuración a los consumos realizados en un periodo sin fuga. Pese a ello no podemos entender aceptada la Sugerencia ya que la medida no se ha incluido en Ordenanza y no supone despenalización de los bloques más altos de la tarifa de abastecimiento que se aplican por el consumo de agua a causa de la fuga.