

procedimiento sancionador, con referencia a la sentencia del Tribunal Supremo, de 28 de enero de 2019, dictada en recurso de casación núm. 4580/2017.

Del mismo modo señalábamos que seguía teniendo validez la jurisprudencia creada en torno a la participación como interesado en el procedimiento administrativo sancionador de entidades que actúan en defensa de unos intereses colectivos que quedan afectados por el carácter positivo o negativo de la decisión administrativa que se adopte.

En consecuencia, instábamos a la Dirección General de Consumo a resolver, con las debidas formalidades, el escrito presentado por las asociaciones promotoras de queja para que se les tuviera por interesada en el procedimiento sancionador iniciado tras su denuncia. Asimismo le recomendábamos que les otorgara tal condición, ya que la denuncia formulada se refería a hechos que podían perjudicar los intereses económicos de muchos consumidores y las asociaciones denunciantes no actuaban en defensa de los intereses particulares de un consumidor, ni en aras del interés particular de la asociación, sino en defensa de los intereses generales de los consumidores, dando así expreso cumplimiento a su objeto social.

La respuesta recibida de la Dirección General de Consumo en ambas quejas ha sido de idéntico rechazo, por lo que ambas quejas han sido archivadas registrando la negativa, a nuestro juicio injustificada, a dar cumplimiento a las resoluciones emanadas por esta Institución.

Encontrándonos en esta situación, el Gobierno aprobaba el **Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre**, para transposición de varias directivas europeas, entre ellas la relativa a la mejora de la aplicación y la modernización de las normas de protección de los consumidores de la Unión (Libro sexto), que ha supuesto abordar una revisión íntegra de la regulación sobre la potestad sancionadora contenida en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En esta norma y de forma expresa se ha establecido que, cuando se vean afectados los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores y usuarios, **las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas tendrán la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador** correspondiente cuando el objeto de las actuaciones administrativas coincida con los fines establecidos en sus respectivos Estatutos (art. 46.9 TRLDCU).

Esta regulación entra en vigor con fecha 22 de mayo de 2022, si bien entendemos oportuna su inmediata aplicación sin necesidad de espera, de acuerdo con las consideraciones que venimos reiterando a la Dirección General de Consumo en esta materia, quedando abierta así por imperativo legal la posibilidad de tener como interesada en el procedimiento administrativo sancionador a las asociaciones que actúan en defensa de los intereses colectivos.

Por lo que hace a las quejas de particulares por la negativa a reconocerles la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador, entendemos que sigue siendo justificada nuestra petición siempre que acrediten haber aportado a la Administración los elementos de juicio necesarios para que pueda valorar que concurre su interés legítimo porque de la resolución del procedimiento sancionador puede producirse un beneficio/perjuicio para su esfera jurídica.

1.14.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.14.3.1. Actuaciones de oficio

A continuación se relacionan las actuaciones de oficio iniciadas en 2021:

- **Queja 21/3782**, dirigida a la Dirección General de Energía (Consejería de Hacienda y Financiación Europea) para aclarar el **plazo de prescripción aplicable a la refacturación girada en casos de anomalía eléctrica y su fecha de inicio**.



- **Queja 21/4322**, dirigida a las Comercializadoras de referencia de Endesa, Iberdrola y Naturgy y al Defensor del Pueblo Estatal, para proponer soluciones al **problema que encuentran algunas familias numerosas para renovar el bono social eléctrico como consecuencia de las dilaciones en la obtención del título**.

- **Queja 21/7105**, dirigida a las Comercializadoras de referencia de Endesa e Iberdrola para conocer la posibilidad de **incluir el desglose de los costes de la energía en sus facturas para fomentar el consumo responsable**.

1.14.3.2. Colaboración de las Administraciones

La colaboración recibida de las Administraciones interpeladas en relación a las quejas de consumo debe ser calificada, en términos generales, como positiva.

De nuevo debemos destacar la buena disposición mostrada por los responsables de los servicios que conforman la Dirección General de Consumo en aquellas ocasiones en que hemos requerido su participación y viceversa.

Especial mención debemos hacer al cauce de comunicación establecido a través de los órganos sectoriales del Consejo Andaluz de Consumo, a cuyas sesiones on line hemos asistido en varias ocasiones. De este modo podemos tener conocimiento de los asuntos objeto de debate y preocupación social así como expresar nuestra postura como Institución de una manera participativa y flexible.

Más difícil resulta hacer una valoración de la colaboración de las entidades locales interpeladas en nuestras quejas, dado el escaso número de veces en que hemos requerido su colaboración. En todo caso, y salvo en casos puntuales en que ha existido una demora superior a lo deseable en la remisión de los informes solicitados, esta colaboración ha sido aceptable.

Especial mención merecen las relaciones establecidas con las empresas privadas que gestionan servicios de interés general, ya que, precisamente por su condición de empresas privadas, no entran directamente dentro del ámbito de supervisión de esta Institución. Dado que prestan servicios que afectan al ejercicio de derechos esenciales de la ciudadanía e inciden de manera directa en la vida cotidiana de muchas personas, entendemos que no deben quedar excluidas de nuestro ámbito competencial.

Por tal motivo, venimos encuadrando nuestras relaciones con estas empresas a través de la posibilidad establecida en el art. 26.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, que habilita a esta Institución para proponer fórmulas de conciliación o de acuerdo a las entidades afectadas que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas recibidas.

Estas fórmulas ofrecen al Defensor del Pueblo Andaluz un cauce idóneo para trasladar a las empresas privadas que gestionan servicios de interés general el tenor de las quejas recibidas de la ciudadanía, en relación con la prestación de sus servicios en Andalucía, a fin de interesar su colaboración en la búsqueda de una solución al problema concreto planteado en cada caso.

Partiendo de esta posibilidad, venimos desde hace tiempo trasladando las quejas recibidas en relación a la prestación de servicios de interés general -suministro eléctrico y de gas; suministro de agua; telecomunicaciones; servicios financieros; servicios de transporte- a las entidades prestadoras, obteniendo por lo general una respuesta favorable de las mismas.

Con el fin de formalizar estas relaciones venimos, también desde hace tiempo, proponiendo a estas empresas la firma de convenios de colaboración, habiendo obtenido nuestras propuestas una acogida positiva que ha permitido que, a la presente fecha, tengamos convenios de colaboración firmados con las siguientes empresas: Endesa, Iberdrola y Telefónica-Movistar.

Hemos sumado a esta lista la firma de un acuerdo de colaboración con **Caixabank**, con fecha 21 de mayo de 2021, a fin de formalizar la colaboración que hasta el momento veníamos desarrollando para la gestión de las quejas recibidas en relación con la prestación de sus servicios en Andalucía.

Asimismo, con fecha 18 de marzo de 2021, ratificamos a través de un protocolo de colaboración con Endesa el diálogo fluido y continuo que se viene produciendo con la misma, desde antes incluso de la firma del anterior convenio en julio de 2012.

La puesta en práctica de estos convenios ha sido muy positiva y nos ha permitido establecer cauces de colaboración rápidos y eficaces con estas empresas para la remisión y resolución de las quejas recibidas.

Respecto al resto de empresas prestadoras de servicios de interés general debemos señalar que, aunque no se haya concretado aún con las mismas la firma de los correspondientes convenios, la colaboración mostrada en relación a las quejas que les han sido remitidas desde esta Institución ha sido, por lo general, bastante positiva, dando respuesta a las mismas y mostrándose abiertas a las propuestas y sugerencias de esta Institución.

1.14.3.3. Resoluciones no aceptadas

A continuación se destacan las resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido contestación de las Administraciones Públicas a tenor del artículo 29.2 de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Recordatorio y recomendación relativa a la falta de resolución de expediente de responsabilidad patrimonial, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Barbate (Cádiz) en el curso de la queja **19/1310**.

Destacamos también las resoluciones dictadas por el Defensor del Pueblo Andaluz que, aunque tuvieron respuesta por parte de los organismos a los que nos dirigimos, no fueron aceptadas:

- Resolución relativa al papel del denunciante en el procedimiento administrativo sancionador de consumo, dirigida a la Dirección General de Consumo (Consejería de Salud y Familias) en el curso de la queja de oficio **17/6582**.

- Resolución relativa a la posibilidad de contratar suministro de agua cuando no se puede aportar la documentación que acredita un derecho de disponibilidad sobre la vivienda, dirigida a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de San Fernando (Cádiz), en el curso de la queja **19/2110**.

- Resolución relativa al reconocimiento a una asociación de consumidores de la condición de interesado en procedimiento sancionador contra una compañía eléctrica, dirigida a la Dirección General de Consumo (Consejería de Salud y Familias), en el curso de la queja **20/0387**.