



- **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**.