



2.2.6. Servicios de Interés General y Consumo

2.2.6.2.1.3. Servicios financieros

Con respecto a la aplicación de medidas para aliviar la carga que supone la hipoteca al deudor vulnerable, a través del **Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual**, hemos de señalar que las quejas tramitadas se referían a las dilaciones sufridas en el proceso de solicitud o a dificultades en el proceso de comunicación.

En estos supuestos, con independencia de que la tramitación de la queja haya podido dar lugar a la aclaración de las circunstancias concurrentes o a la aportación de la respuesta requerida, siempre informamos a la parte afectada de la posibilidad de reclamar al Banco de España para la oportuna supervisión del cumplimiento normativo.

En algún caso la queja se ha referido a los requisitos exigidos para cerrar el acuerdo de reestructuración de deuda, al solicitar la entidad financiera la firma de avalistas en la escritura de novación (queja 24/0937).

Sobre esta circunstancia hemos entendido que la entidad puede valorar que dicha firma resulta necesaria en todo caso, aun cuando no se proceda a la elevación a escritura pública que es potestativa, teniendo en cuenta que los términos del contrato firmado en su día obligan a todas las partes contratantes y cualquier modificación de las condiciones pactadas requiere el consentimiento de las mismas.

No obstante, valorando que la entidad financiera podría ofrecer alguna solución que permita a la persona afectada atender sus obligaciones de pago, dentro de lo que se denomina «política comercial y de asunción de riesgos», hemos trasladado las peticiones formuladas en tal sentido por si las mismas pudiera ser atendidas.

En este sentido, fuera del mecanismo del Código de Buenas Prácticas, las entidades son libres para aprobar o desestimar las operaciones o novaciones de condiciones que les plantean sus clientes, en función del estudio del riesgo y de las condiciones propuestas. En consecuencia, en casos de desestimación de la petición no podemos desarrollar más actuaciones al carecer de competencia supervisora sobre la actuación de las entidades financieras.

Esto mismo ocurre cuando la solicitud de Código de Buenas Prácticas se ha rechazado por no cumplir el deudor los requisitos legales que dan derecho a las medidas contempladas en el mismo, solicitando desde esta Institución a la entidad financiera la valoración de una alternativa de pago en favor del deudor porque sus circunstancias económicas así lo justifican.

2.2.6.2.1.4. Telefonía e internet

Las situaciones que observamos están siendo objeto de mayor demanda ciudadana ante esta Institución se refieren a la **falta de atención de solicitudes para retirada de cableado por fachadas**. Normalmente estas peticiones se dirigen a la empresa titular del cableado y tardan en ser atendidas, causando perjuicios por los daños que puedan estar produciendo o porque impide la realización de obras en la vivienda afectada.

Esta petición excede de la prestación del servicio de telefonía, que es el que se entiende por servicio de interés general y que se produce dentro de una relación empresa-consumidor, si bien intervenimos cuando la empresa titular del cableado es Telefónica, al haber suscrito un convenio de colaboración que ampara este tipo de peticiones de colaboración.