



## 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.



En ocasiones, ante la falta de solución a la situación objeto de queja, hemos optado por dirigirnos al Ayuntamiento de la localidad donde se ubican las instalaciones para preguntar por el estado de tramitación de las oportunas autorizaciones, o bien por la ejecución de las medidas ordenadas a la compañía para retirada del cableado.

...

## 2.2.8. Urbanismo y ordenación del territorio

### 2.2.8.1.1. Planeamiento urbanístico

...

Por otra parte, se denuncia con frecuencia el **mal estado de conservación de solares e inmuebles** que perjudican a terceros -queja [23/8030](#) [23/8030 BOPA], queja 24/6747- con los consiguientes perjuicios al vecindario colindante, que se ve afectado por las deficientes condiciones de seguridad y salubridad de solares, terrenos y construcciones.

Ha habido un incremento importante en el número de quejas relativas a esta problemática en el ámbito rural, a lo que se une la falta de capacidad de los ayuntamientos pequeños para ordenar subsidiariamente las obras pendientes de ejecución por la propiedad incumplidora y en muchos casos ausente.

En relación al cumplimiento del deber de conservación destacar el Artículo 144 de la ley vigente en materia de urbanismo que señala:

«1. Las personas propietarias de terrenos, instalaciones, construcciones y edificaciones tienen el deber de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, funcionalidad, accesibilidad universal, eficiencia energética, ornato público y demás que exijan las leyes, realizando los trabajos y obras precisos para conservarlos o rehabilitarlos, aunque para ello sea necesario el uso de espacios libres o de dominio público, a fin de mantener en todo momento las condiciones requeridas para su habitabilidad o uso efectivo. El deber de conservación y rehabilitación integra igualmente el deber de realizar las obras adicionales que la Administración ordene por motivos turísticos o culturales, o para la mejora de la calidad y sostenibilidad del medio urbano.

Para el caso de construcciones y edificaciones, este deber alcanza hasta la ejecución de los trabajos y obras cuyo importe tiene como límite el del contenido normal del deber de conservación, estando condicionado, asimismo, por el alcance de las obras autorizables en virtud del concreto régimen jurídico en que se encuentren.

2. Los Ayuntamientos deberán ordenar, de oficio o a instancia de cualquier interesado, la ejecución de las obras necesarias para mantener y alcanzar las condiciones recogidas en el apartado 1. El incumplimiento de los deberes de conservación y rehabilitación facultará al Ayuntamiento para la ejecución subsidiaria de las correspondientes obras, así como para la imposición de hasta diez multas coercitivas con periodicidad mínima mensual. Su importe, en cada ocasión, será del diez por ciento del coste estimado de las obras ordenadas, con un máximo de cinco mil euros y, en todo caso y como mínimo, seiscientos euros»

...