

Además hemos encontrado que sigue produciéndose la circunstancia de falta de operadoras de telecomunicaciones conocidas como colaboradores del programa, ya que se trata de una cuestión que se deja a la política comercial de las empresas de acuerdo con la normativa estatal¹².

Así, aunque la eliminación de cargas burocráticas podía hacer pensar que se incorporarían operadoras con amplia extensión en el territorio, lo cierto es que no ha sido así en Andalucía, aunque sí en otras Comunidades Autónomas según el listado de operadores que colaboran con el bono social para conexión a Internet publicado por el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública.

Es por lo que quedaremos a la espera de conocer los resultados de la convocatoria 2024 de ayudas del Bono Digital para colectivos vulnerables, a fin de comprobar la eficacia del programa, dirigido a satisfacer las necesidades de acceso a internet por parte de personas con escasos recursos económicos, y poder valorar posibles actuaciones que queden en nuestro ámbito de actuación andaluz.

2.2.6.2.2. Otras cuestiones relacionadas con consumo

Este apartado lo dedicamos a contar nuestra actividad de supervisión de la administración de consumo, ya sea autonómica o local, en el desarrollo de sus competencias en la tramitación de hojas de reclamaciones y de su potestad sancionadora ante incumplimientos de la normativa de protección a personas consumidoras.

De nuevo debemos hacer mención a las quejas por **dilaciones en la tramitación de reclamaciones o por falta de información sobre su resultado**.

En ocasiones esta circunstancia se produce tras el traslado de la reclamación de una administración de consumo a otra, realizado en virtud de la competencia sobre tramitación de hojas de reclamaciones, lo cual da cierto lugar a confusión por parte de la persona consumidora y no se ha aclarado hasta el momento de tramitación de la queja.

En otros caso hemos detectado que se utilizaron canales de comunicación informales por parte de la OMIC para trasladar la respuesta de la empresa reclamada, por lo que hemos señalado a la administración correspondiente que entendemos necesaria una notificación formal de la finalización del trámite de reclamación administrativa ante la empresa. En dicha comunicación, además de remitir la respuesta ofrecida por la empresa reclamada, se debería hacer constar por escrito las vías de reclamación de que dispone la persona reclamante una vez rechazada su pretensión y, en su caso, la posibilidad de iniciar procedimiento sancionador si de la tramitación del expediente se aprecia la posible concurrencia de alguna infracción administrativa.

La tramitación de estas quejas también han podido poner de manifiesto que la persona ha sido informada de las actuaciones llevadas a cabo desde su OMIC y/o el correspondiente Servicio de Consumo y que se trataría de una **disconformidad con la respuesta facilitada por la empresa reclamada o con la negativa de la misma a someterse al arbitraje de consumo**.

Entonces hemos tenido que aclarar a la persona que nos formuló queja que la actuación administrativa se sujetó a la normativa de aplicación, ya que había realizado cuántas actuaciones se encontraban en su ámbito de competencias y que excedía de sus posibilidades la imposición de medidas coactivas o el dictado de resoluciones vinculantes a la entidad reclamada.

12 Real Decreto 521/2024, de 4 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 989/2021, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la concesión directa a las comunidades autónomas y a las ciudades de Ceuta y Melilla de ayudas para la ejecución del programa de emisión de bonos digitales para colectivos vulnerables, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

En relación con el arbitraje, como vía extrajudicial de solución de conflictos, pusimos de manifiesto en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2023 las **dilaciones en la actuación de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía**.

Ya dimos cuenta entonces de que esta situación se debía a la falta de medios adecuados para atender en plazo las solicitudes de arbitraje que recibía. Asimismo, señalábamos que continuaríamos nuestras actuaciones ante la Dirección General de Consumo con objeto de garantizar el derecho a una buena administración, de modo que las solicitudes pendientes fueran resueltas en un plazo razonable.

El citado órgano directivo nos informaba en la tramitación de la queja [23/5994](#) de que el retraso en calificar las solicitudes era de seis meses, y en la grabación de las solicitudes ya calificadas, de ocho meses, como consecuencia de la falta de personal y el considerable incremento de las solicitudes de arbitraje recibidas, muy especialmente las relativas a los suministros energéticos.

En todo caso añadían que para solucionar esta situación se había dedicado un funcionario en exclusiva a la grabación de solicitudes y se estaba trabajando para implantar procedimiento robotizado de grabación automática de las solicitudes de arbitraje presentadas electrónicamente.

Pese a que confiábamos en que las medidas adoptadas permitirían ofrecer una respuesta más ágil a la ciudadanía, en 2024 hemos recibido nuevas quejas por retraso en la tramitación de solicitudes por parte de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

A través de una de ellas hemos podido conocer que la solicitud de arbitraje presentada con fecha 11 de diciembre de 2023 no fue admitida a trámite hasta el 19 de noviembre de 2024, si bien se procedía a la citación para el acto de la audiencia el 11 de diciembre de 2024 (queja 24/8993).

Es por lo que seguiremos manteniendo nuestra atención sobre la efectiva corrección de las dilaciones observadas en la tramitación de solicitudes de arbitraje.

A este respecto, sin lugar a dudas habrá de contribuir la reducción de solicitudes que hayan de tramitarse por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía ya que, desde la entrada en vigor del [Real Decreto 713/2024](#), de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, **su competencia para conocer de las solicitudes de arbitraje se reducirá a aquellas que expresamente solicite su intervención la persona consumidora**.

Esto nos lleva a plantear si el problema no se trasladará al resto de Juntas Arbitrales de Consumo con implantación en Andalucía, pues la nueva regulación atribuye el conocimiento de las solicitudes de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio la persona consumidora.

Desconocemos si las administraciones habrán adoptado las medidas adecuadas para dotar de recursos personales y económicos a sus correspondientes juntas arbitrales de consumo ante el crecimiento exponencial de solicitudes que tramitarán pues, en otro caso, indudablemente habremos de intervenir para solicitar tales medidas a fin de hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a una buena administración y a su protección como personas consumidoras.

En relación con el arbitraje de consumo también queremos señalar la situación de desprotección que tiene lugar cuando la solicitud va dirigida a una comercializadora eléctrica adherida al sistema arbitral de consumo con la limitación de los asuntos que son competencia de la distribuidora (equipos de medida, lecturas del contador y calidad de suministro).

Este asunto precisamente fue objeto de debate en el seno de la Sección de Arbitraje de Consumo, Subsección de Arbitraje, de la Comisión Sectorial de Consumo (Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030), en sesión de 8 de octubre de 2024, concluyendo que las solicitudes de arbitraje dirigidas frente a una comercializadora por un asunto que sea responsabilidad de la distribuidora no deberían ser inadmitidas por falta de legitimación pasiva si la cuestión objeto de controversia ha afectado a la facturación a cargo de la comercializadora. Recuerda, además, la obligación impuesta legalmente a las

comercializadoras de ofrecer a su clientela la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo¹³.

Quedaremos pendientes del cumplimiento de esta obligación para la atención de las quejas que se reciban, así como a lo que resulte del proceso de denuncia de las ofertas públicas de adhesión limitadas concedido a las empresas hasta el 13 de febrero de 2025 por el Real Decreto 713/2024.

En este apartado también queremos hacer mención a una cuestión asociada al cumplimiento de la normativa de protección de personas consumidoras, en concreto, a las quejas recibidas por la **negativa a aceptar el efectivo como medio de pago** por parte de personas físicas y jurídicas proveedoras de bienes y prestadoras de servicios.

Esta negativa se considera infracción administrativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios, según dispone el artículo 47.1.ñ) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Una de las quejas planteaba el caso del pago exclusivo mediante tarjeta para acceso al Alcázar de Córdoba (queja 24/2870). Preguntamos al Ayuntamiento de Córdoba sobre los motivos por los que la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por visitas a museos, monumentos, exposiciones y parque zoológico, así como por la utilización de determinadas instalaciones y servicios de los mismos, no había previsto un método alternativo de pago, distinto a la tarjeta bancaria, para el acceso a dichos establecimientos municipales.

Trasladábamos a la citada corporación nuestra valoración de la citada Ordenanza fiscal disconforme con la propia normativa reguladora de la recaudación de deudas tributarias, así como la oportunidad de conectarla con la normativa sobre pagos en efectivo establecida para la protección de las personas consumidoras.

El Ayuntamiento se comprometía a considerar otra posible alternativa a la tarjeta bancaria como medio de pago, de cuya ejecución quedamos pendientes de recibir información.

Todas estas actuaciones se insertan en el marco de nuestro compromiso de velar por el derecho a la protección de las personas consumidoras a cargo de los poderes públicos.

2.2.6.3. Actuaciones de oficio

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2024, a continuación se relacionan las mismas:

- ▶ **Queja 24/0107**, dirigida a la Secretaría General del Agua, (Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural), a las entidades suministradoras de las capitales de las ocho provincias y de municipios de más de cincuenta mil habitantes, así como a las asociaciones ASA y AEOPAS, para conocer el grado de implantación de contadores inteligentes de agua en Andalucía y las medidas que se están adoptando para su impulso.
- ▶ **Queja 24/4640**, dirigida a la Agencia Digital de Andalucía (Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa) para interesarnos por el resultado de la convocatoria de bonos digitales para colectivos vulnerables en Andalucía correspondiente al ejercicio 2023 y valorar posibles mejoras para futuras convocatorias.

¹³ Artículo 46.1.n) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.