

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.