



La nueva normativa autonómica sobre hojas de quejas y reclamaciones también incorpora como novedad de interés la configuración de un verdadero procedimiento administrativo para su tramitación ante las Administraciones competentes.

El expediente, en caso de no llegarse a una solución consensuada y no aceptarse la mediación o arbitraje, concluye con una resolución que se acompaña de un **informe preceptivo** del responsable de la unidad administrativa que haya tramitado la reclamación.

Este informe debe contener, entre otros, una valoración jurídica con una solución del conflicto no vinculante para las partes. Igualmente el informe incluirá información a la persona reclamante sobre los derechos y mecanismos de defensa que el ordenamiento jurídico le reconoce, así como las vías existentes para la resolución de la controversia.

Este novedoso informe puede aportar información relevante para la persona consumidora relativa a los derechos que le asisten en su caso particular, de acuerdo con la normativa de aplicación, así como las posibles vías para hacerlos efectivos.

Quedamos a la expectativa del desarrollo efectivo de la norma, con objeto de poder valorar adecuadamente su grado de cumplimiento por parte de los servicios de consumo. Nuestro temor por el momento se centra en que el aumento de tareas administrativas, aunque en beneficio del consumidor, puedan terminar volviéndose en su contra ante la imposibilidad de los servicios que la desarrollan de asumir la tarea si no se encuentran dotados de **recursos materiales y personales adecuados** a la misma.

Por otro lado, el problema para que la persona consumidora pueda hacer efectivo su derecho o interés vulnerado de nuevo puede estar en que, a falta de entidades de resolución alternativa de litigios en determinados ámbitos sectoriales con capacidad de decisión vinculante, y a falta de aceptación voluntaria de los mecanismos de mediación o arbitraje, su recurso quede relegado nuevamente al lento y costoso proceso judicial.

A este respecto seguimos insistiendo en la necesidad de arbitrar las medidas oportunas para que el procedimiento sancionador incorpore la efectiva restitución de la situación alterada y la indemnización del daño producido cuando se vulnera la normativa de protección a las personas consumidoras.

Sobre este particular insistiremos en el apartado dedicado a la supervisión de la Administración de consumo en el ejercicio de su competencia sancionadora y, en concreto, cuando niega el derecho de acceso a los expedientes sancionadores en casos en que puede apreciarse la concurrencia de un interés cualificado de la persona denunciante

1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

Una vez expuestos los datos a los que antes nos referíamos, vamos a iniciar el relato de las actuaciones desarrolladas en cada una de las materias que se corresponden con servicios de interés general. A continuación, daremos cuenta de nuestra labor supervisora de la administración que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras

1.12.2.1. Servicios de interés general

1.12.2.1.1. Energía

Acude a esta Institución la ciudadanía ante facturaciones de luz o actuaciones de las compañías eléctricas con las que muestran su disconformidad (quejas 18/3877, **queja 18/6249**, 18/6574, **queja 18/6896**, **queja 18/7211**, 18/7367, 19/0825, **queja 19/3414**, **queja 19/4076**, 19/4262, 19/4498).

También continúan ocupando nuestra atención las quejas por **incidencias en el alta de suministro eléctrico** (**queja 18/6281**, **queja 19/0213**, **queja 19/2528**, **queja 19/2768**, **queja 19/3158**, **queja 19/4559**). En muchas de estas quejas, además de las molestias e incluso perjuicios que causan las dilaciones en el alta de luz, se denuncia la falta de información adecuada por parte de la distribuidora sobre las causas del retraso en el



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

proceso de alta. En cuanto al posible incumplimiento de la calidad del servicio individual remitimos a las personas afectadas al correspondiente Servicio de Industria, Energía y Minas.

También se reiteran las quejas por **averías y cortes de luz**, así como de reclamación de los daños causados a consecuencia de los mismos (quejas 18/6582, 18/6886, 18/7123, 18/7392, 19/3404, 19/3429, 19/4186, 19/4189).

En estos casos nuestra actuación se dirige a obtener una respuesta a la reclamación formulada, ya que carecemos de capacidad técnica para decidir sobre el fondo de la cuestión.

Pese a que las personas que se dirigen a la Institución solicitan una indemnización por los daños sufridos, no podemos más que remitirles al Servicio de Industria, Energía y Minas de su provincia para obtener resolución administrativa que se pronuncie sobre la causa de los daños. En cualquier caso les indicamos que, si se determinase la responsabilidad de la distribuidora, ofrecemos nuestra colaboración para requerir la indemnización de los daños como paso previo a acudir a la vía judicial civil.

En algunos casos los cortes afectan a poblaciones enteras o barrios de una localidad. Así hemos tramitado quejas tras recibir denuncias por incumplimiento de la calidad de suministro individual en Cuevas del Campo (queja 18/3907), en Beas de Granada (queja 19/0827), en Lucena del Puerto (queja 19/3601), en Llanos del Espinar -Castro del Río- (queja 19/6587), en Montefrío (queja 19/6707) y en Algarinejo (queja 19/6847).

Por este motivo también hemos desarrollado actuaciones de oficio, como la **queja 18/7060** por micro-cortes en Fuente Obejuna; la **queja 18/7415** por cortes de luz en Vegas del Genil; o la **queja 19/7056** por la situación de varios municipios de la Sierra Sur de Sevilla (El Rubio, Aguadulce, Martín de la Jara, El Saucejo y Los Corrales).

Siguen siendo numerosas las quejas por **disconformidad con el expediente de anomalía** tramitado por la distribuidora Endesa, fundamentalmente por falta de resolución de la reclamación presentada ante la Administración autonómica competente en materia de energía.

Un significativo número de estas quejas se referían al Servicio de Industria, Energía y Minas en Sevilla. Dicho Servicio quedó integrado en la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla, como servicio periférico de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía en virtud de la última reestructuración de Consejerías aprobada a principios de 2019.

La tramitación de algunas quejas permitía subsanar la falta de resolución administrativa (quejas 19/1042, 19/3538, 19/3600, 19/3603 y 19/4350).

No obstante, en los informes remitidos a esta Institución en la tramitación de la mayoría de las quejas tramitadas, la Administración reconocía que los expedientes habían completado su tramitación y se encontraban pendientes de estudio y resolución por su orden de incoación.

Según los datos recabados, las **dilaciones en la resolución de expedientes** resultaban excesivas desde que se encuentran completados, alcanzando plazos superiores al año.

Por este motivo decidimos iniciar una investigación de oficio (**queja 19/5866**), cuyo resultado nos ha permitido conocer que se han iniciado 1.916 procedimientos entre enero de 2017 y noviembre de 2019. En ese mismo plazo se habrían resuelto 1.136 procedimientos correspondientes a expedientes de 2015 y 2016 y 147 procedimientos correspondientes a 2017 (total 1.283). En el momento de emisión del informe de la Delegación del Gobierno en Sevilla se encontraban 1.410 procedimientos con tramitación finalizada y pendiente de resolver, así como 170 procedimientos en fase de instrucción.

La propia administración reconoce que, a pesar del esfuerzo realizado, los plazos de resolución de expedientes no han podido ser reducidos lo suficiente, y ello agravado a consecuencia del último concurso de traslados de personal funcionario en septiembre de 2019, que ha conllevado una importante reducción de efectivos de personal en el Servicio competente.

Ante esta situación no nos resta más que pedir que se insten las medidas oportunas para dotar de los medios materiales y humanos necesarios al Servicio de Industria, Energía y Minas, de modo que estas reclamaciones puedan ser resueltas en unos plazos acordes con el derecho a una buena administración.



Del mismo modo, las **dilaciones en la resolución de los recursos de alzada** formulados contra resoluciones de las Delegaciones Territoriales de la anterior Consejería de Empleo, Empresa y Comercio en materia de anomalía eléctrica, dieron lugar a otra investigación de oficio (**queja 19/5865**).

La Secretaría General Técnica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía ha contestado a nuestro requerimiento informando de que la atribución de nuevas competencias ha triplicado el volumen de trabajo que venía desarrollando, sin la incorporación de nuevo personal.

En concreto refiere que se gestionaba un volumen de 200 recursos al año en materia de juego, así como otros en materia de régimen patrimonial, personal, seguros y varios (en total 300 recursos al año). A ellos hay que sumar los transferidos por la Consejería de Empleo en marzo de 2019, entre los que se encuentran los relativos a expedientes de reclamaciones eléctricas.

El número de recursos de alzada relacionados con expedientes de reclamaciones eléctricas ascendería a 350, que datan del año 2015 a 2019. Respecto de los mismos se habría acordado su resolución preferente, como asuntos de homogenea naturaleza, siguiendo el orden cronológico de presentación de los recursos y prestando especial atención a aquellos en los que se haya puesto de manifiesto un particular perjuicio a la ciudadanía para agilizar su tramitación.

Ante estas circunstancias resultaría oportuno valorar la necesidad de dotación material adecuada al centro directivo encargado de la tramitación de recursos de alzada para ajustarla al nuevo volumen de trabajo derivado de la reordenación de Consejerías.

En esta fase de recurso hemos recordado en diversas ocasiones que no queda enervada la ejecutividad del acto administrativo, salvo que la propia Administración acceda a una solicitud de suspensión que acompañase al recurso de alzada.

En consecuencia, si la Administración competente ha resuelto en favor del reclamante y dictamina que no resulta procedente la liquidación de consumos -por no haber quedado probada la anomalía o, de haberse acreditado, por estimar inadecuado su cálculo-, debería adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de dicha resolución.

Sin embargo, constatamos por la tramitación de quejas que la comercializadora sigue reclamando el pago de la liquidación o no accede a la devolución de cantidades que por el mismo concepto ya se hubieran abonado (queja 19/5825). Incluso hemos detectado que la distribuidora procedió a la retirada de contador y baja del suministro a raíz de un expediente de anomalía estando en trámite la reclamación administrativa (queja 19/6372).

Dejamos constancia en este apartado finalmente la actuación de oficio iniciada el año pasado relacionada con la activación de los ICP (Interruptor de Control de Potencia), que habría impedido el uso de ascensores. Tras el caso particular denunciado en la **queja 19/0626**, iniciamos de oficio la **queja 19/2839** al conocer por noticias de prensa otro caso de un bloque de viviendas que se quedaba con el ascensor fuera de servicio por falta de contrato de electricidad con maxímetro.

En la tramitación de esta queja la distribuidora ha puesto de manifiesto la información que viene proporcionando a las comunidades de propietarios sobre el proceso de activación de los ICP, para que puedan solventar la situación adecuando la potencia contratada a la necesaria para la energía que demandan.

Ante esta respuesta hemos solicitado al Consejo Andaluz de Administradores de Fincas que nos traslade las posibles incidencias de las que tuviera conocimiento y, en su caso, si hubiera desarrollado alguna actuación en el ámbito de sus competencias.

1.12.2.1.1.1. Análisis de la incidencia del nuevo bono social eléctrico y la protección al consumidor vulnerable

Aunque en menor medida, se han repetido las quejas por dificultades en la tramitación de solicitudes de bono social, bien por la imposibilidad de acceso a los datos de renta o bien por el requerimiento de documentación aportada o innecesaria.



En algunos casos se informa a la persona promotora de queja de los motivos que justificarían el rechazo de su solicitud (como la necesidad de regularizar la situación fiscal con la AEAT o presentar certificados reglamentarios). En otras ocasiones obtenemos una resolución favorable a la concesión del **bono social** (**queja 18/5665, queja 18/6373, queja 19/1160, queja 19/3407**).

Algunas de las quejas referidas a la imposibilidad de acceso a los datos de renta las hemos derivado al Defensor estatal cuando la solicitud de bono social resulta denegada, pese a haber acreditado la renta de la unidad familiar mediante certificados de la AEAT (quejas 19/0627, 19/0757, 19/1069, 19/1159, 19/1161 y 19/1162).

Hemos trasladado a dicha Institución nuestras valoraciones acerca de la presentación de certificados de imputaciones de renta ante la comercializadora de referencia, como vía para suplir cualquier problema de comprobación de datos por parte de la aplicación telemática creada al efecto.

Al respecto el Defensor del Pueblo nos ha indicado que ha trasladado dichas quejas a la CNMC con objeto de que compruebe si la comercializadora pudiera haber incurrido en alguna conducta prohibida por la Ley del Sector Eléctrico relacionada con la tramitación o aplicación del bono social y, en su caso, tome las medidas oportunas en ejercicio de su competencia.

En la tramitación de algunas de estas quejas hemos solicitado a la comercializadora de referencia aclaración de los motivos por los que no se tenía en cuenta el certificado de la AEAT aportado junto a la solicitud de bono social.

Hemos defendido que este certificado debe prevalecer sobre la respuesta obtenida a través de la aplicación telemática para gestión del bono social, de acuerdo con la información proporcionada por la propia Endesa en la tramitación de la queja 19/1160.

De acuerdo con la **Orden ETU/943/2017**, de 6 de octubre, así como la **Resolución de 15 de noviembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Energía**, por la que se pone en marcha la aplicación telemática que permite la comprobación de requisitos para ser considerado consumidor vulnerable, entendemos que la tarea de comprobación de este requisito recae sobre la comercializadora cuando el consumidor aporta su declaración de renta o, en su defecto, el certificado de imputaciones al no tener obligación de presentar renta.

Por otro lado hemos señalado que, cuando no constan ingresos en el certificado, la comercializadora no puede discriminar en qué categoría de bono social incluir a la persona que solicita el bono social (consumidor vulnerable o consumidor vulnerable severo). A nuestro juicio, en estos casos debería optarse por la consideración como consumidor vulnerable severo atendiendo a la falta de ingresos certificada por la AEAT.

La comercializadora de referencia Energía XXI nos ha contestado que el cliente debe aportar en todo caso certificado de imputaciones, no siendo válido un certificado de la AEAT indicando que no se presentó renta en el ejercicio correspondiente.

Por último en este apartado nos parece oportuno informar acerca de los trámites cursados en la actuación de oficio que iniciamos con objeto de solicitar a las Administraciones públicas la adopción de medidas de **información y asesoramiento** que promoviesen la presentación de solicitudes de bono social eléctrico (**queja 18/2248**).

Uno de los asuntos que abordamos fue la necesidad de una campaña de difusión informativa generalizada, a través del Ministerio competente en materia de energía.

“Información y asesoramiento que promoviesen la presentación de solicitudes de bono social eléctrico”



Dado el nivel de la Administración competente en la materia, trasladábamos una petición al Defensor del Pueblo estatal en tal sentido por si consideraba oportuno iniciar las correspondientes actuaciones.

Dicho Comisionado nos ha informado de las recomendaciones dirigidas a la Secretaría de Estado de Energía en relación con la gestión e información sobre el bono social y la acreditación de la condición de consumidor vulnerable.

Según los datos facilitados por dicho órgano directivo, se habría constatado una tendencia creciente del número de solicitudes tramitadas y concedidas del bono social eléctrico, lo cual se valora como indicio de que los consumidores conocen su existencia y que tiene a su alcance cauces para formalizar la solicitud.

Como aspecto de interés puesto de manifiesto en la actuación del Comisionado de las Cortes Generales cabe señalar que haya requerido un sistema de recursos que obligue a la administración a verificar si la denegación del bono social solicitado fue conforme a derecho, superando los procesos de mediación voluntaria actualmente vigentes al remitir a los servicios de consumo.

En cuanto al otorgamiento de ayudas para pago de suministro eléctrico a personas en situación de exclusión social, son cada vez menos las quejas que se reciben por riesgo de corte de suministro. A veces se refieren a la necesidad de regularizar el contrato de suministro y la falta de medios para hacerlo.

Normalmente este tipo de quejas se refieren a dificultades en el contacto con los Servicios Sociales Comunitarios o bien a las dilaciones o el rechazo de pago de ayudas ([queja 19/0070](#), [queja 19/1704](#), [queja 19/1846](#), [queja 19/1907](#), [queja 19/2293](#)).

En estos casos nuestra actuación habitualmente se dirige al correspondiente Ayuntamiento, sin perjuicio de solicitar la colaboración de la comercializadora eléctrica con objeto de ampliar las circunstancias relativas a la queja.

Finalmente queremos dejar de manifiesto que nos sorprende en algunos de estos casos que las facturas impagadas no cuenten con bono social, pese a que se trata de personas en situación de exclusión social, siendo una de nuestras primeras intervenciones orientar al cambio de contrato de suministro.

1.12.2.1.1.2. Los cortes de luz relacionados con el fraude en el suministro para actividades delictivas

Desde hace tiempo venimos observando, con creciente inquietud, el aumento de los casos de **fraude en el suministro eléctrico** relacionados con el cultivo de droga (marihuana) en el interior de viviendas que, además, acarrearán perjudiciales consecuencias a la población en su conjunto, pues se producen reiterados cortes de luz a causa de la excesiva potencia demandada por las instalaciones ilegales.

En concreto por la tramitación de quejas hemos tenido conocimiento de que estos hechos estarían ocurriendo en las barriadas que conforman la zona norte de la ciudad de Granada, en Vegas del Genil, en el Cerro de San Cristóbal y otros barrios de Almería, en Berja, en la barriada de Matagorda y Las 80 Viviendas de El Ejido, en la barriada de Los Canos en Vícar y en Las 200 Viviendas de Roquetas del Mar.

Por este motivo decidimos tramitar de oficio la [queja 19/2711](#), trasladando a las administraciones públicas implicadas que ante los cortes de suministro resulta necesario que adopten de forma coordinada medidas en el ámbito de sus respectivas competencias sectoriales (policía, urbanística, energía, igualdad y bienestar social) para abordar el problema en su conjunto.

Asimismo solicitamos la colaboración de Endesa, como principal distribuidora en Andalucía, para conocer su evaluación del problema, solicitándole los datos de que dispusiera al respecto y las actuaciones emprendidas para solventar el mismo y/o las que tuviese previsto emprender.

La distribuidora insiste en el sobredimensionamiento de las instalaciones, si bien no están preparadas para soportar las demandas de energía de las plantaciones de marihuana que superan diez veces la carga normal de una vivienda y el elevado consumo que generan.

Por otro lado señala que las protecciones eléctricas que deberían existir en las instalaciones de enlace del cliente no actúan porque en la mayoría de los casos no existen y finalmente deben actuar las protecciones



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

de red de distribución, lo que provoca los cortes y, si las instalaciones están ya muy sobrecargadas, averías importantes por degradación del material, afectando a todos aquellos clientes conectados al transformador. Al respecto menciona como actuación positiva, en coordinación con la Junta de Andalucía, la normalización de instalaciones de enlace en la zona de Molino Nuevo y regularización de contratos, que habría conseguido eliminar las averías por sobrecarga.

Una de las propuestas de solución por parte de la Secretaría General de Industria, Energía y Minas se refería a la revisión de la regulación estatal que permitiese una persecución más eficaz de los fraudes eléctricos y, en su caso, respecto de las medidas compensatorias en la facturación a los usuarios con contratos que se ven afectados por la actuación ilícita que se produce en viviendas colindantes, puesto que no se consideran incumplimientos de calidad los provocados por acciones de terceros.

Coincidimos con dicho órgano directivo en la necesidad de que la actuación judicial y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tenga consecuencias disuasorias para la repetición de la práctica fraudulenta.

La Secretaría General de Vivienda (Consejería de Fomento, Infraestructuras y Ordenación del Territorio) se ha pronunciado en cuanto a la gestión de las promociones de vivienda de titularidad de AVRA, señalando las actuaciones de verificación (al menos una vez al año) para garantizar la correspondencia legal de ocupación entre las viviendas públicas en arrendamiento y sus usuarios y la existencia de un Procedimiento de Prevención y Actuación en caso de Agresión cuando las viviendas se ven afectadas por actividades delictivas.

También contarían con una Instrucción por la que se establecen criterios de actuación para la detección y puesta en conocimiento de enganches ilegales de luz en las viviendas que componen el parque público de AVRA, a aplicar por agentes verificadores y personal técnico de AVRA que visita las viviendas y a quienes se les encomienda comprobar la situación del cuarto de contadores.

Asimismo da cuenta de algunas iniciativas que permiten atender situaciones pobreza energética -que vienen aumentando en los últimos años en la población residente en viviendas de titularidad pública como son las intervenciones de rehabilitación energética para mejorar las condiciones de climatización de sus viviendas.

Nos parece de interés especialmente que AVRA haya entablado conversaciones con Endesa para explorar fórmulas de acuerdo y compromiso que permitan resolver la problemática generada por las plantaciones ilegales, las dobles acometidas o las manipulaciones de contadores y atender a las familias sin recursos.

La FAMP nos expone las limitaciones competenciales de las entidades locales para intervenir ante la comisión de actos delictivos, ya que los Cuerpos de Policía únicamente podrían ejercer actuaciones de prevención y trasladar los mismos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

En cuanto a las competencias municipales ante la ocupación ilegal de viviendas protegidas de titularidad pública señala que procedería instar el desahucio administrativo, una vez que tengan conocimiento de dicha situación.

También señala las labores de asesoramiento sobre el bono social, en particular por parte de los Servicios Sociales Comunitarios, en el marco de la atención a colectivos en riesgo especial de exclusión social.

La Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía ha atendido nuestra petición informando de las acciones desarrolladas en las distintas provincias, siendo Granada y Almería, por este orden, las que presentarían mayor problemática. Asimismo nos ha dado cuenta de las medidas de coordinación interadministrativa que ya se encuentran implementadas formalmente en Almería, Granada y Sevilla y de otras formas de colaboración policial con las compañías eléctricas y con otras Administraciones aunque no exista protocolo predeterminado.

El caso de la **zona norte de Granada** presenta especiales peculiaridades pues persiste desde hace años y, no solo no parece haber encontrado solución hasta la fecha, sino que habría empeorado por lo que respecta a la calidad del suministro eléctrico.



De las muchas actuaciones realizadas en la tramitación de la queja 15/0798 y de los informes evacuados por las distintas Administraciones y por Endesa cabe concluir que existe coincidencia entre los organismos interpelados en considerar que el problema de los cortes de luz trae causa fundamentalmente de la existencia en la zona de un número muy significativo de enganches ilegales asociados a plantaciones de marihuana, descartando que las interrupciones del suministro sean consecuencia de deficiencias en las instalaciones eléctricas y valorando como adecuada y suficiente la potencia instalada, incluso tomando en consideración la existencia de numerosas instalaciones domésticas enganchadas fraudulentamente.

Como resultado de este enfoque del problema, las administraciones implicadas y la empresa distribuidora constituyeron una *mesa técnica* para afrontar el problema de forma coordinada y han venido informando a lo largo de estos años del desarrollo de diversas actuaciones y la puesta en marcha de planes de choque con el objetivo de poner fin a los enganches ilegales causantes del problema.

Lamentablemente, pese al tiempo transcurrido y las medidas adoptadas el problema parece persistir ya que las incidencias por cortes de luz siguen produciéndose, incrementándose incluso su frecuencia y duración.

Dada la persistencia en el tiempo del problema y la creciente indignación que manifiestan las personas que, pese a tener contrato y cumplir fielmente con sus obligaciones de pago, deben soportar a diario las incomodidades y problemas derivados de los cortes de luz, esta Institución consideró que era necesario comprobar sobre el terreno la realidad del problema.

A tal fin, en noviembre el Defensor del Pueblo Andaluz realizó una **visita personal a la zona norte de Granada** en la que pudo comprobar la grave situación que viven a diario muchas personas que residen en estos barrios y conocer, a través de los testimonios de los profesionales de la educación y la sanidad que prestan servicios en la zona, las graves consecuencias que los cortes de luz suponen para toda la ciudadanía y, de modo especial, para los colectivos más vulnerables, como pueden ser los menores, las personas mayores o los enfermos crónicos.

En las visitas realizadas a algunos domicilios y en los encuentros mantenidos con profesionales y con las asociaciones y colectivos vecinales una cuestión reiterada y recalcada por todos nuestros interlocutores ha sido la convicción acerca de la responsabilidad que recaería sobre la empresa distribuidora por las deficiencias que consideran que presentan las instalaciones y equipamientos eléctricos de la zona, especialmente en aquellos barrios de construcción mas antigua.

En relación con esta cuestión tuvimos conocimiento de que la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía, en el seno de la Mesa Técnica creada para afrontar los problemas de la Zona Norte, habría exigido una auditoría externa a Endesa con el fin de comprobar la calidad de las instalaciones y acreditar técnicamente el origen del problema. Asimismo, por noticias de prensa pudimos conocer que la distribuidora instalaría cuatro transformadores nuevos en la Zona Norte para reforzar sus instalaciones.

En este sentido, trasladamos a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Granada -organismo al que se adscribe el Servicio de Industria, Energía y Minas la petición vecinal para que se garantizara la fiabilidad e imparcialidad de la auditoría de instalaciones ordenada a Endesa. Asimismo hemos solicitado su valoración sobre las actuaciones desarrolladas en el seno de la Mesa Técnica para los cortes de luz en Zona Norte.

Por otro lado solicitamos la colaboración de Endesa a fin de conocer las motivaciones de la decisión de instalar transformadores nuevos y si consideran que con las nuevas actuaciones se pondrá solución definitiva a los cortes de luz en Zona Norte.

Igualmente nos dirigimos a la Subdelegación del Gobierno en Granada para conocer con detalle las actuaciones desarrolladas en el seno de la "*Mesa Técnica para los cortes de luz en la Zona Norte*".

Al cierre de la redacción de este Informe, ya en enero de 2020, el Defensor del Pueblo andaluz, ha participado en una nueva **reunión en Granada de la Mesa Técnica** para luchar contra los cortes de luz en la Zona Norte donde hemos podido conocer el compromiso asumido por Endesa de aumentar la potencia instalada en la zona antes de fin del mes de marzo y mejorar las instalaciones eléctricas antes de fin del año 2020.



Estas medidas deberían servir para poner fin, de una vez por todas, a los continuos cortes de luz que sufre esta zona de Granada desde hace mas de 5 años. En este sentido, el Defensor se ha comprometido a **hacer un seguimiento de las medidas anunciadas** a fin de verificar su cumplimiento y confirmar la solución del problema. Asimismo, asume el compromiso de seguir insistiendo ante las Administraciones competentes en la necesidad de adoptar medidas, cada una en el ámbito de sus competencias, para regularizar el suministro eléctrico en la Zona y solucionar los problemas que comportan un grave riesgo para la seguridad de todas las personas.

1.12.2.1.2. Suministro domiciliario de agua

Las quejas que hemos tramitado en materia de suministro de agua se refieren habitualmente a facturaciones, con frecuencia por consumo excesivo, disconformidad con tarifas o con instalaciones, o bien por cuestiones relativas a la gestión del contrato (**quejas 18/0487**, 18/2379, 18/2696, 18/2835, 18/4609, **queja 18/4842**, 18/5207, 18/5573, 18/5781, 18/6884, 18/7249, 18/7532, 19/0824, 19/0877, 19/4502, 19/4516, 19/5266, 19/5695, 19/6024, 19/6315 y 19/6461).

Varias de estas quejas se referían al **corte de suministro** efectuado por impago de algún recibo (quejas 19/2300, 19/3659 y 19/5178).

En la tramitación de estas quejas nos hemos interesado por motivos por los que se acude al corte de suministro ante el impago de una sola factura y/o por cuantía escasa. Asimismo hemos centrado nuestra atención en la notificación cursada al cliente para avisar del posible corte por la situación de impago, de acuerdo con las exigencias del **Reglamento de suministro domiciliario de agua en Andalucía** (en adelante RSDA).

Para proceder a la suspensión del suministro exige el artículo 67 RSDA que la entidad suministradora curse aviso al cliente por correo certificado con acuse de recibo o cualquier medio que permita tener la certeza de su recepción.

En relación con la constancia de la notificación se ha entendido suficiente con el correo certificado a la dirección que consta en la póliza de suministro si no se recoge la carta en la oficina de correos tras dejar aviso por ausencia en el domicilio.

Sin embargo esta Institución viene defendiendo la necesidad de realizar todas las actuaciones posibles dirigidas a asegurar la efectiva recepción de la notificación al cliente, cuando se trata del suministro en vivienda habitual.

Sobre este asunto nos extendíamos en el Informe Especial al Parlamento de Andalucía **"Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos"** sugiriendo que la notificación siguiera lo dispuesto en la normativa de procedimiento administrativo cuando la entidad suministradora actúa en régimen de derecho público, o en la normativa civil cuando lo hace en régimen de derecho privado.

También hacíamos mención a la posibilidad de utilizar medios alternativos como llamadas telefónicas, correo electrónico, visita personal o cuantas se estimen oportunas para garantizar dicho resultado.

En este sentido observamos que la normativa reguladora del sector eléctrico ha recogido expresamente garantías adicionales para asegurar la notificación del aviso de suspensión de suministro de electricidad a personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW.

Así, el artículo 19 del **Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica**, establece la obligación de efectuar un segundo requerimiento, en el supuesto de notificación infructuosa, transcurridos siete días hábiles desde el primero. Añade que, de existir vías alternativas de notificación, se emplearán preferiblemente en este segundo requerimiento. Solo si realizado este segundo requerimiento no es posible su notificación, se especificarán las circunstancias de ambos intentos de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.



Estimamos oportuno que este tipo de previsiones viniera recogida en la normativa autonómica sobre ciclo integral del agua y, en tanto la misma no se aprueba, que las entidades suministradoras aplicasen criterios parecidos a la hora de interpretar el cumplimiento del requisito establecido en el artículo 67 RSDA.

Las quejas tramitadas por situaciones de **pobreza hídrica** cada vez son más residuales, suponemos que por la existencia de bolsas de ayudas específicas en muchas entidades suministradoras o la consignación de mínimos vitales en sus correspondientes tarifas.

Podemos señalar la **queja 18/6171**, que archivamos tras conocer las ayudas que había recibido la familia para el pago de suministros básicos y que se le ofrecía la posibilidad de acogerse al Mínimo Vital Básico para el abastecimiento de agua a familias en riesgo de exclusión social.

En el caso de la queja 19/0215 venimos insistiendo ante el Ayuntamiento de Huelva en la oportunidad de impulsar programas que faciliten la individualización de contadores o la posibilidad de aplicar tarifas sociales a aquellas familias que acrediten los requisitos de vulnerabilidad social, aun cuando se trata de un contrato de suministro comunitario.

Como ya señalamos en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2018, debemos señalar las quejas referidas a la imposibilidad de contratación del suministro de agua en casos de especial vulnerabilidad (queja 18/5933, 18/6718, **queja 18/7038**, 19/1231, 19/2110, 19/4790 y 19/7162).

En el caso de la **queja 19/2110** se ha formulado Sugerencia al Ayuntamiento de San Fernando para que regule la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro a aquellas personas que no puedan aportar la documentación que acredite un derecho de disponibilidad sobre la vivienda y, en concreto, que atienda la situación de la familia promotora de queja en tanto se soluciona su situación de precariedad habitacional.

“Las quejas tramitadas por situaciones de pobreza hídrica cada vez son más residuales”

Las quejas que más se reiteran son las relativas a facturación excesiva a causa de **avería en las instalaciones interiores**, cuando no ha podido ser detectada a tiempo y ha ocasionado fuga de agua (queja 18/7389, **queja 19/0294**, 19/1401, 19/5107 y 19/6902).

Este tipo de quejas durante el año pasado ha dado lugar a la emisión de Sugerencia para incorporación de una tarifa de avería al Ayuntamiento de Berja (**queja 18/2025**).

Una peculiaridad especial presenta la queja 19/1400, en la que un vecino del barrio de Cartuja, en Granada, pone de manifiesto que la antigüedad de las instalaciones interiores genera reiteradas averías. Como consecuencia, se produce una penalización en la factura que resulta especialmente gravosa para personas con escasos recursos económicos y por cuyo motivo no pueden afrontar la reparación o sustitución de sus instalaciones.

También hemos logrado un resultado favorable a la reducción de la factura tras la aceptación de nuestro requerimiento ante la entidad suministradora por la falta de aplicación de la cuota variable del canon autonómico de depuración para casos de fuga, establecida en el artículo 87.4 de la Ley de Aguas de Andalucía (**queja 19/0294**).

En ocasiones se da la circunstancia de que la entidad suministradora cuenta con una tarifa de avería pero no puede aplicarse al caso concreto objeto de queja, por lo que no caben más actuaciones por parte de esta Institución.

Así ocurría en la queja 18/7389, que archivamos dado que la factura reclamada no alcanzaba el volumen de consumo establecido en la tarifa de Aljarafe para regularización por fuga. En cuanto al canon autonómico



de depuración, aunque el criterio sería el de la aplicación de la cuota variable para fuga cuando se regulariza el resto de conceptos, se nos trasladó la posibilidad de aplicarla al caso concreto.

Las quejas por disconformidad con la **liquidación por fraude** también se reiteran, centrando nuestra actuación en la verificación del cumplimiento de los requisitos reglamentarios para acreditación del fraude. Asimismo verificamos el ajuste a norma de la liquidación, tanto en lo referido al período afectado como a los conceptos incorporados.

Precisamente con respecto a este último asunto hemos detectado que algunas entidades incluyen en la liquidación los conceptos de alcantarillado y depuración, pese a que según se deriva del art. 93 RSDA sólo deben referirse al abastecimiento (queja 18/5318, 18/5907, 19/1269 y 19/3602).

Las entidades alegan que tienen recogida expresamente tal previsión en la normativa reguladora del servicio o de la tarifa por su prestación.

Cuando la reclamación por este asunto ha llegado al correspondiente Servicio de Consumo se produce la novedosa circunstancia de que admite la liquidación por estos nuevos conceptos, siempre que no vaya unida a la liquidación en concepto de abastecimiento.

De este modo se produce la extraña circunstancia de que el consumidor se encuentra con dos liquidaciones paralelas, cuyo régimen de impugnación ha de recorrer diferentes vías. Por un lado acudirá a la Administración de consumo si no está de acuerdo con la liquidación en concepto de abastecimiento, cuya tramitación concluirá en vía administrativa con la resolución del recurso de alzada que haya planteado ante la Consejería de Salud y Familias. Por otro lado, habrá de reclamar ante la Administración titular del servicio (Ayuntamiento) o que tenga encomendada su gestión (Mancomunidad o Consorcio), hasta agotar la correspondiente vía administrativa.

Esta situación nos parece anómala, ya que provoca distinto régimen de protección al consumidor.

Pero más anómalo resulta que puede darse el caso en que la Administración de consumo resuelva la reclamación ordenando la anulación de la liquidación girada por no haberse acreditado el fraude conforme a los requisitos reglamentarios y, sin embargo, resulte desestimada la reclamación que se haya formulado ante la entidad local por la inclusión de los conceptos de alcantarillado y depuración.

En algunas quejas ya ha intervenido la Administración de consumo, por lo que le requerimos información sobre las actuaciones desarrolladas durante la tramitación de la correspondiente reclamación o le instamos al ejercicio de su competencia de **supervisión sobre la actividad de suministro doméstico de agua** (queja 19/1408 y queja 19/4876).

Podemos destacar la **queja 18/3622**, por disconformidad con un expediente de fraude tramitado por Aquajerez, hemos recomendado a la Delegación de Salud y Familias en Cádiz que establezca como criterio de actuación de tramitación de reclamaciones por parte del Servicio de Consumo la necesidad de dictar resolución expresa y notificarla cuando se dé por desistida la solicitud del interesado por falta de cumplimentación del requerimiento de subsanación de la misma. En el caso concreto objeto de queja, y no habiéndose dictado resolución administrativa, hemos solicitado que se retomen las actuaciones en el procedimiento iniciado con la reclamación presentada y se dicte la oportuna resolución.

En el caso de la **queja 18/5907** ha sido la resolución de la Delegación Territorial de Salud y Familias en Granada la que ha determinado el archivo de la queja, ya que se ha estimado la reclamación y ordenado la anulación de la liquidación de fraude al corresponder a una inspección anterior a la adquisición de la propiedad por el reclamante.

Un asunto que ha centrado nuestra atención han sido las tarifas que han de aprobarse como **prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario** cuando la prestación del servicio por parte de la entidad local se realiza de forma directa mediante personificación privada o mediante gestión indirecta.

Para ello hemos tramitado de oficio la **queja 18/7225**, en la que requeríamos el pronunciamiento de la Dirección General de Relaciones Financieras con las Corporaciones Locales, de la Federación Andaluza



de Municipios y Provincias, de las asociaciones de operadores de agua, así como de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

Como conclusiones de nuestra labor hemos determinado la existencia en Andalucía de importantes discrepancias entre los distintos organismos sobre cuál debe ser el procedimiento de aprobación de las tarifas de agua, en particular por lo que se refiere a la necesidad o no de sometimiento al trámite de autorización de la Comunidad Autónoma. Esto se ha traducido en la existencia de tarifas aprobadas de forma muy dispar, contando en algunos casos con autorización y careciendo de ella en otros, sin que exista certeza jurídica sobre cuál debería ser el procedimiento correcto. Una falta de seguridad jurídica que genera un importante grado de incertidumbre ya que deja expuestas las tarifas aprobadas al riesgo de posibles impugnaciones.

Esta situación de inseguridad jurídica ha llevado a esta Institución a formular **Sugerencia** planteando la oportunidad de propiciar un acuerdo en Andalucía con objeto de consensuar un procedimiento común de aprobación de las tarifas de agua, que posibilite una participación real de las asociaciones de consumidores y otros agentes sociales; cuente con el respaldo de todas las Administraciones implicadas y se vea refrendado normativamente en el futuro Reglamento de ciclo integral del agua de uso urbano.

También en materia de suministro de agua estamos investigando de oficio la situación de aquellos **contadores que no han sido renovados** en el plazo legalmente fijado para ello y su posible incidencia con respecto a la fiabilidad del registro de consumo de agua, como base esencial sobre la que se asienta el derecho de cobro de las entidades suministradoras y el correlativo deber de pago de los usuarios del servicio (**queja 19/3722**).

Los datos ofrecidos por el Servicio de Industria respecto a posibles incumplimientos del deber de renovación se refieren exclusivamente a las verificaciones realizadas por Veiasa con motivo de reclamaciones o solicitudes de parte, por lo que entienden que cabe esperar niveles de incumplimiento superiores a las del conjunto del parque.

De las 4.302 verificaciones realizadas desde octubre de 2015, se ha constatado un bajo porcentaje de incumplimiento de dicho deber (21%). El resultado de los ensayos metrológicos en estos casos pone de manifiesto que el 35% resulta favorable y el 65% desfavorable. De estos últimos, el 49% ha ofrecido un error positivo (medían de más) y el 46% un error negativo. Extrapolado el dato al total de verificaciones realizadas a contadores no renovados (informe administrativo desfavorable), resultaría que sólo un 32,1% presentaría un error positivo.

Aunque la cifra resulte pequeña, seguimos manteniendo nuestra preocupación por los incumplimientos, partiendo de la premisa de que una adecuada medición del consumo efectivamente realizado es la base esencial sobre la que se asienta el derecho de cobro de las entidades suministradoras y el correlativo deber de pago de los usuarios del servicio.

Por parte de la Dirección General de Consumo se nos facilitan datos de las dos últimas campañas de inspección sobre entidades suministradoras de agua. En la de 2016 se comprobó en 21 actas de inspección que los contadores permanecían instalados más de ocho años, habiéndose tramitado y resuelto ocho procedimientos sancionadores en los que se incluía la citada irregularidad. En la campaña de 2018 se reflejaba este incumplimiento en cinco actas de inspección, habiéndose tramitado 1 procedimiento sancionador.

Una de las cuestiones que planteábamos en la tramitación de la queja de oficio era la posible aplicación del régimen sancionador por incumplimiento de la obligación de renovar contadores.

Según indica el Servicio de Industria ha sido objeto de debate con la Dirección General de Consumo y, ante las dudas jurídicas que plantea, se solicitaba informe al Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía.

El debate se centraría en la competencia para instruir los posibles expedientes sancionadores, puesto que la Secretaría General de Industria, Energía y Minas entendería que correspondería a la Dirección General de Consumo, en virtud del artículo 106 RSDA. Sin embargo, la Administración de consumo valoraría que procedería aplicar el régimen sancionador previsto en la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.



Por otra parte la Administración competente en materia de industria nos informaba de la previsible aprobación de una Orden ministerial en materia de control metrológico del Estado, cuyo contenido incluirá una vida útil para contadores de agua que habrá de desplazar lo dispuesto en el RSDA.

La Asesoría Jurídica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía responde a la consulta que no es posible ejercitar la competencia sancionadora por infracción del artículo 22.2.b) de la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología, ya que ni la propia ley ni la normativa de desarrollo sobre control metrológico fijan cuál sea el plazo de vida de un contador de agua para uso doméstico (principio de tipicidad).

En cuanto al establecimiento de un plazo de revisión y reparación de contadores de agua por norma autonómica, entiende que pueda fijarse para protección de consumidores y usuarios pero que, una vez aprobada la Orden ministerial, se debe producir su desplazamiento en virtud de la distribución de competencias entre Estado y Comunidad Autónoma en materia de control metrológico.

En la tramitación de la queja nos queda pendiente de aclarar el ejercicio de la competencia sancionadora de la Dirección General de Consumo por vulneración de la normativa de protección de consumidores en aquellos casos sometidos a su conocimiento, esto es, suministros para uso doméstico.

1.12.2.1.3. Telefonía e Internet

Pese a que la prestación de servicios de operadores de telefonía y acceso a Internet suele representar el sector más reclamado ante las asociaciones de personas consumidoras y las propias Administraciones de consumo, lo cierto es que la Institución tramita un menor volumen de quejas en esta materia, en comparación con otros servicios de interés general.

Bien es verdad que nuestra intervención no tiene efectos jurídicos vinculantes para las empresas ni sustituye a los procedimientos de reclamación, mediación y arbitraje legalmente estipulados para la defensa de sus derechos, ni interrumpe los plazos previstos en dichos procedimientos.

Suponemos que la ciudadanía escoge los procedimientos de reclamación legalmente establecidos al efecto, sobre todo si pueden obtener una resolución vinculante a través del sistema arbitral de consumo o de la Secretaría de Estado para el Avance Digital (Ministerio de Economía y Empresa).

Como en años anteriores, las quejas en esta materia suelen referirse a **disconformidad con la facturación** recibida (quejas 18/6435, 19/0165, 19/1296, 19/2701, 19/5111, 19/5604, 19/6463, 19/6469); dificultades en **operaciones de alta/baja, cambio de domicilio o portabilidad** (**queja 18/1065**, 18/2484, 19/0821, 19/0867, 19/0177, 19/4933, 19/5180); y disconformidad con la **prestación del servicio** (**queja 18/4858**, 19/3439, 19/5038, 19/5634, 19/5817, 19/6834).

Hemos de reseñar la queja 19/3439, por la gravedad de la situación que supone la falta de servicio telefónico. El promotor denunciaba la situación de su madre, de 93 años, ya que su teléfono fijo llevaba bastante tiempo sin funcionar sin que su operador solucionara el problema, pese a que dicho servicio resultaba imprescindible para atender a través del botón de teleasistencia cualquier urgencia derivada de su precario estado de salud.

El problema afortunadamente se solventó finalmente sin que fuera necesaria la intervención directa de esta Institución.

La tramitación de algunas quejas ante Telefónica-Movistar estaba motivada por la ubicación de sus **instalaciones** (cableado en fachadas o postes), provocando molestias o inconvenientes a la ciudadanía (quejas 19/0189, 19/1599, **queja 19/2749**, **queja 19/4189**, 19/5526).

A veces se trata de una falta de instalaciones para la prestación del servicio a través de fibra óptica (**queja 18/1838**, queja 19/0175 y queja 19/5434). En este tipo de quejas también nos hemos dirigido al correspondiente Ayuntamiento por las cuestiones urbanísticas que pueden estar asociadas al problema (queja 18/5666).



Algunas de las quejas sobre servicios de telefonía e Internet se dirigen, no ya a la operadora, sino a la actuación desarrollada por la Administración de consumo a la que han dirigido la correspondiente reclamación.

En la mayoría hemos de concluir que no se aprecia irregularidad en la actuación administrativa, ya que se ha limitado a desarrollar sus competencias informadoras y mediadoras.

En la queja 19/0821, que tramitamos también ante el operador permitiendo hacer efectiva una petición de cambio de domicilio, la interesada hacía mención a la falta de respuesta a su reclamación por parte de la OMIC (Oficina Municipal de Información al Consumidor) del Ayuntamiento de Córdoba.

Desde la OMIC se justificó el trámite cursado a la hoja de reclamación, teniendo en cuenta que se presentó por otra persona en nombre de la titular del contrato y tuvieron que solicitar la acreditación de su representación. En cualquier caso sí que se apreciaba la necesidad de agilizar trámites, pues transcurrieron tres meses desde la presentación de la reclamación hasta el envío de comunicación por la OMIC.

Nos llamó la atención el caso de la queja 19/0165 en el que, pese a tramitarse hasta por tres veces la solicitud de la interesada ante su operador, no se obtuvo la avenencia de las partes y una solución satisfactoria para ambas. Finalmente, se remitió el expediente a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía.

En la queja 19/4069 solicitábamos expresamente a la Delegación Territorial de Salud y Familias en Granada que diese respuesta a la reclamación formulada por su promotor, ya que habían transcurrido dos meses y no tenía noticia alguna.

El Servicio de Consumo justificó que en fechas próximas a la presentación de queja había cursado acuse de recibo al interesado y tramitado la reclamación ante la empresa reclamada.

En ocasiones la **falta de servicio telefónico e Internet afecta a barrios o poblaciones** enteras por avería.

Un vecino del barrio Campanillas (Málaga) nos trasladaba que el robo de cableado les había dejado sin línea telefónica e Internet (queja 19/3212).

En la queja 19/4599 fue el propio alcalde de Encinasola el que acudió a esta Institución manifestando su preocupación por la avería que sufría el servicio de Movistar en dicha localidad. Según exponía la avería duraba ya tres días y la única respuesta obtenida de la compañía era que se trataba de una avería masiva y deberían esperar a que fuese resuelta.

En algunos casos, tras tener conocimiento de la incidencia producida y de la afectación de un volumen de población importante hemos acordado intervenir de oficio.

Así, en la **queja 19/5864** nos dirigimos a Telefónica-Movistar solicitándole su colaboración a fin de que nos informase sobre las causas por las que Isla Mayor (Sevilla) se quedó varios días sin servicio telefónico e Internet, así como de las actuaciones que, en su caso, estuvieran previstas llevar a cabo para la solución del asunto en cuestión.

Asimismo solicitamos informe al Ayuntamiento de Isla Mayor para conocer su posición en esta cuestión y, en su caso, las actuaciones que hubiera realizado para solucionar estos hechos.

El Ayuntamiento nos confirmó que durante los días 4, 5 y 6 de octubre de 2019 se produjo un corte de servicio de la línea telefónica e Internet a vecinos que tenían suscrito contrato con Movistar. El corte tuvo gran incidencia dado que servicios como farmacias, cajeros automáticos, comercios, gasolineras, etc. no pudieron prestar servicios. Lo mismo ocurrió en el ambulatorio y al propio Ayuntamiento. Muchos vecinos tuvieron que desplazarse a otros municipios para conseguir su medicación, obtener dinero en metálico o surtirse de carburante.

El malestar de los vecinos por esta eventualidad se incrementó ante la falta de información de la compañía, que no les habría ofrecido explicaciones sobre las causas del corte ni tiempo estimado para su reparación.

Tras gestiones del Consistorio con responsables de Movistar, que manifestaron desconocer el alcance de la avería, el servicio volvió a funcionar correctamente.



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

Movistar también nos ha dado cuenta de su registro de incidencias masivas en el servicio, que también habrían afectado a la pedanía de Isla Mayor de Alfonso XIII. Al parecer estarían motivadas en obras ajenas a la compañía, realizadas por un particular que afectaron a cables de gran capacidad cuyo trazado pasa en parte por fincas privadas.

Por otro lado nos indican que se ha procedido a compensar por la interrupción del servicio de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 15 y 16 del **Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas** (derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico y derecho a compensación por la interrupción temporal del servicio de acceso a Internet).

La **queja 19/7009** se ha tramitado de oficio tras conocer a través de noticias de prensa las interrupciones en los servicios de Internet y telefonía fija y móvil que se estaban produciendo en varios municipios de la comarca de Sierra Morena en la provincia de Sevilla (Alanís, Cazalla de la Sierra, Constantina, El Pedroso, Guadalcanal, Las Navas de la Concepción y San Nicolás del Puerto).

Estas incidencias en el servicio estarían paralizando los centros de salud, farmacias, entidades locales y distintas administraciones públicas, con el perjuicio que ello supone para la población de la comarca.

Hemos solicitado la colaboración de Telefónica-Movistar para conocer las razones de dichas interrupciones y, en su caso, proponer medidas para solucionar.

Asimismo nos hemos dirigido a los Ayuntamientos afectados para darles cuenta de la apertura de la queja y solicitarles información sobre la evolución del problema.

1.12.2.1.4. Servicios financieros

Las quejas recibidas en esta Institución sobre servicios financieros se refieren fundamentalmente a productos bancarios y, en menor medida, a seguros. La incidencia de quejas sobre productos de inversión resulta mínima.

Sin perjuicio de remitir a las personas afectadas a las vías de reclamación específicas de los servicios financieros, cuando la información disponible en la queja nos lo permite intervenimos dando traslado de la situación a la entidad financiera.

Por lo que hace a los productos bancarios, se repiten algunas quejas relativas al cobro de **comisiones** no informadas adecuadamente o que podrían considerarse abusivas por no responder a servicios prestados efectivamente (**queja 18/6278**, queja 19/0920, 19/6842 y 19/7131).

Otras quejas tramitadas se deben a la falta de respuesta de la entidad financiera a las reclamaciones planteadas o falta de atención a alguna solicitud documental (queja 19/0734, queja 19/1503).

En ocasiones la discrepancia entre las partes requiere de esta Institución el desarrollo de una tarea de investigación que excede de nuestras posibilidades, por lo que recomendamos a la parte promotora de queja que acuda a profesional que ejerza la abogacía con objeto de que valore las posibilidades de éxito y los posibles costes de un proceso judicial.

También se reiteran, aunque en menor medida, las quejas solicitando la intervención de esta Institución ante **dificultades de pago de la hipoteca y riesgo de pérdida de la vivienda**, en ocasiones incluso existiendo un proceso judicial instado por la entidad financiera (quejas 19/5181, 19/5456, 19/6374, 19/6850).

Aunque no podemos intervenir en relación con las decisiones judiciales, hemos estimado oportuno apoyar la petición ciudadana cuando se encuentra aún en un proceso de negociación con el banco para la búsqueda de posibles soluciones.

En cualquier caso siempre informamos de las posibilidades que ofrece a las Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, para evitar el lanzamiento judicial y mantener el uso de la vivienda en alquiler social.



La queja 19/5456 presentaba la peculiaridad de que la entidad financiera había ofrecido el Código de Buenas Prácticas a la interesada pero no pudo llevarse a efecto porque su ex marido se negó a firmar la reestructuración de la deuda. La entidad le habría ofrecido muchas opciones pero requería la firma de ambos titulares para cualquier modificación de la hipoteca y se encontraba con la negativa del ex marido.

Dimos traslado al banco de la situación expuesta, señalando, por si tuvieran a bien su consideración, que la Comisión de Control del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas ha señalado que es potestativa la elevación a escritura pública de la novación resultante de la aplicación de las medidas previas a la ejecución hipotecaria (reestructuración de deudas hipotecarias).

Como hemos señalado en el apartado introductorio, la modificación del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, operada por la **Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario**, ha permitido aplicar el **Código de Buenas Prácticas para protección a deudores hipotecarios sin recursos** a los deudores situados en el umbral de exclusión incluso si el contrato garantizado con hipoteca inmobiliaria ha sido suscrito después de marzo de 2012.

Esta nueva previsión ha permitido dar solución a situaciones merecedoras de atención. Así, en la **queja 18/6720** trasladábamos a Caixabank la situación de una familia con ambos progenitores en situación de desempleo, por lo que no podían atender el pago de su cuota hipotecaria. Solicitaron el Código de Buenas Prácticas pero se denegó su aplicación porque el préstamo se firmó con posterioridad a la fecha de entrada en vigor del Real Decreto ley 6/2012.

Tras conocer que Caixabank había comunicado su adhesión al Código de Buenas Prácticas, conforme a la nueva versión del Real Decreto Ley 6/2012 (**Resolución de 26 de julio de 2019, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa**), solicitábamos al banco si podrían poner en marcha con la mayor brevedad posible los trámites oportunos para valorar la solicitud formulada por la parte promotora de queja.

En su respuesta Caixabank nos trasladaba que había ofrecido la posibilidad de solicitar el Código de Buenas Prácticas, requiriendo a la parte afectada la documentación pertinente.

1.12.2.1.4.1. La cuenta de pago básica

Hemos señalado en el apartado introductorio que en 2019 por fin se produjo la aprobación de dos normas reglamentarias estatales que permiten hacer efectivo el derecho a una cuenta de pago básica recogido en la **Directiva 2014/92/UE**.

Con la cuenta de pago básica se pretende garantizar el acceso a una serie de servicios de pago básicos, sin que puedan ser limitados a los servicios en línea.

La Directiva europea pretendía acercar a todos los consumidores el mercado interior y sus ventajas, por lo que establecía que a fin de garantizar que las cuentas de pago básicas estén a disposición del mayor número posible de consumidores deberían ofrecerse de manera gratuita o a cambio de una comisión razonable.

La regulación estatal ha establecido una comisión ordinaria de tres euros por la prestación de la totalidad de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica, revisable cada dos años por el Banco de España.

En un nivel más ventajoso que el anterior se ha establecido la gratuidad de la cuenta de pago básica para personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de **exclusión financiera**.

Estas situaciones quedan definidas en atención a distintos niveles de renta referenciados al IPREM en función del número de miembros de la unidad familiar y por la ausencia de derecho real alguno sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual, o de titularidad de sociedades mercantiles (artículo 3 del **Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera**).

Este Real Decreto ha optado porque sea el cliente quien solicite a la entidad de crédito el reconocimiento del derecho a la gratuidad de la cuenta de pago básica, debiendo acreditar ante la misma la concurrencia



de las circunstancias de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera y proceder a su renovación, en su caso, cada dos años.

Pese a esta regulación hemos recibido quejas denunciando que en algún municipio las entidades financieras exigen para la apertura de cuenta a personas en exclusión social un depósito inicial muy elevado, lo que supone una barrera de acceso infranqueable teniendo en cuenta que muchos de ellos carecen absolutamente de recursos económicos y, precisamente por ello, necesitan abrir una cuenta corriente para poder cobrar ayudas o prestaciones de subsistencia. En algunos casos también se les estaría obligando a contratar otros productos bancarios ante la falta de aportación de nómina.

Con esta información, hemos considerado oportuno iniciar de oficio una investigación con objeto de conocer el alcance efectivo del acceso a las cuentas de pago básicas para personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera, así como el cumplimiento de las obligaciones de información por parte de las entidades de crédito (**queja 19/7057**).

Precisamente en cuanto a la difusión de la cuenta de pago básica, hemos podido comprobar que las entidades de crédito radicadas en Andalucía publican en sus sitios webs los datos exigidos por la normativa estatal sobre la cuenta de pago básica.

No obstante, apreciamos que ninguna lo hace «de forma destacada», como señala el artículo 10.2 del **Real Decreto-ley 19/2017**, sino que lo habitual es que se incluya entre la información que publican junto con resto de cuentas que ofrece la entidad. Incluso algunas lo hacen a distinto nivel informativo que el resto de cuentas que ofrecen, de modo que la información sobre la cuenta de pago básica resulta menos significativa, o ni siquiera resulta fácil de localizar en la web al no encontrarse junto con sus otros productos.

En cuanto a la información específica sobre la cuenta de pago básica gratuita, observamos que las entidades incluyen dentro del apartado sobre la cuenta de pago básica, con mayor o menor detalle, los datos relativos a las condiciones para obtener el reconocimiento de su gratuidad. Sin embargo, en algunos casos resulta más difícil localizar esta información.

En el trámite de la queja de oficio nos hemos dirigido a las principales entidades financieras radicadas en Andalucía a fin de que nos proporcionen dicha información, así como a las asociaciones de consumidores y entidades del tercer sector de acción social para recabar su experiencia en la atención a las personas que pudieran demandar dicho beneficio.

1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

Este apartado lo dedicamos a nuestra actividad de supervisión de la Administración que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras.

Aunque en los apartados anteriores hemos hecho mención a esta tarea cuando el asunto objeto de reclamación se refiere a servicios de interés general, en esta ocasión nos referimos a aquellas materias ajenas a dichos servicios y, en general, al desarrollo ordinario de su labor en la tramitación de hojas de reclamaciones y en materia sancionadora.

Es importante señalar que en ocasiones no estimamos oportuno intervenir cuando de la propia queja se desprende que la actuación administrativa ha desplegado las competencias que la normativa le atribuye, pese a que con ello no se resuelva la reclamación en el sentido deseado por la persona afectada.

Como caso singular podemos destacar la queja 19/3060 en la que el interesado denunciaba a la empresa de cristalería que había colocado en su vivienda unas ventanas que no cumplían los requisitos técnicos exigidos para poder acogerse a los beneficios derivados del Programa de Impulso a la Construcción Sostenible financiado por la Junta de Andalucía y gestionado por la Agencia Andaluza de la Energía.

Entendimos que no podíamos admitir a trámite la queja pues la Administración de consumo había intentando, sin resultado positivo, una actitud mediadora y se había superado el plazo de garantía del producto, por lo que sólo cabía la vía de la reclamación judicial, como ya le habían informado al interesado en el órgano administrativo competente.