



Uno de los aspectos más controvertidos es el referido a la regulación y defensa de los derechos de las personas consumidoras en el ámbito de la economía colaborativa, dada la diversidad de relaciones que se establecen en este nuevo marco económico, que incluye relaciones entre particulares, sometidas al ámbito regulatorio civil o mercantil, relaciones entre particulares y plataformas, sujetas al ámbito del derecho de consumo, y relaciones entre prestadores y plataformas, sometidas al ámbito del derecho mercantil.

En la Jornada intervinieron expertos del ámbito universitario y jurídico, que nos ofrecieron, en forma de ponencias, una visión amplia de las cuestiones a debate y representantes de la administración de consumo, de las asociaciones de personas consumidoras y de las asociaciones que defienden los derechos e intereses de las plataformas digitales.

Con objeto de formalizar esta colaboración mutua venimos impulsando la firma de convenios con las distintas asociaciones de consumidores. El año pasado procedimos a la firma del Convenio de Colaboración con ADICAE, entidad que se encuentra acreditada como una de las asociaciones más representativas con arreglo al artículo 10 del **Decreto 121/2014, de 26 de agosto, por el que se regula el régimen jurídico y el Registro de Asociaciones y Organizaciones de personas consumidoras y usuarias de Andalucía.**

1.12.3. Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones no aceptadas

1.12.3.1. Actuaciones de oficio.

En lo que se refiere a las actuaciones de oficio iniciadas en 2019, a continuación se relacionan las mismas:

- **Queja 19/2711**, dirigida a la Secretaría General de Industria, Energía y Minas (Consejería de Hacienda, Industria y Energía), a la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA), a la Federación Andaluza de Municipios y Provincias (FAMP), a la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía y a Endesa, para conocer las actuaciones que estuvieran realizando ante los **cortes de luz como consecuencia de enganches ilegales asociados a plantaciones de marihuana.**
- **Queja 19/2839**, dirigida a Endesa, para conocer las medidas que hubiera adoptado para evitar que las comunidades de propietarios se queden **sin suministro eléctrico para ascensor**, impidiendo la movilidad de personas mayores o con discapacidad.
- **Queja 19/3722**, dirigida a la Secretaría General de Industria, Energía y Minas (Consejería de Hacienda, Industria y Energía), a la Dirección General de Consumo (Consejería de Salud y Familias), a la Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento (AEOPAS) y a la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos (ASA Andalucía) para conocer si las entidades suministradoras cumplen el deber de **renovación periódica de contadores de agua** en Andalucía.
- **Queja 19/5864**, dirigida al Ayuntamiento de Isla Mayor (Sevilla) y a Telefónica-Movistar, para conocer los hechos que motivaron que el municipio sevillano de **Isla Mayor** se quedara **sin servicio telefónico e Internet.**
- **Queja 19/5865**, dirigida a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía, para conocer las actuaciones que estuviera llevando a cabo ante las dilaciones que habíamos observado en la tramitación de recursos de alzada formulados contra resoluciones en materia de **anomalía eléctrica.**
- **Queja 19/5866**, dirigida a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla, para conocer las medidas que hubiera adoptado ante las dilaciones que habíamos observado en la resolución de reclamaciones por anomalía eléctrica tramitadas en el Servicio de Industria, Energía y Minas.



1.12. Servicios de Interés General y Consumo

- **Queja 19/7009**, dirigida a Telefónica-Movistar para conocer las razones y, en su caso, proponer medidas para solucionar las **interrupciones en el servicio de Internet** que se producen en los municipios de la **comarca de Sierra Morena** en la provincia de Sevilla.
- **Queja 19/7056**, dirigida a la Delegación del Gobierno de la Junta de Andalucía en Sevilla y a Endesa para conocer las circunstancias que han provocado reiterados **cortes de luz** en varios municipios de la **Sierra Sur de Sevilla**.
- **Queja 19/7057**, dirigida a Banco de Sabadell, Banco Santander, Bankia, BBVA, Caixabank, Caja Rural de Granada, Caja Rural de Jaén, Caja Rural del Sur, CajaSur, Cajamar y Unicaja, en la que nos hemos interesado por la disponibilidad de las **cuentas de pago básicas**, en especial para personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

1.12.3.2. Colaboración de las Administraciones

La colaboración recibida de las Administraciones interpeladas en relación a las quejas de consumo debe ser calificada, en términos generales, como muy positiva, destacando la diligencia mostrada por la administración autonómica competente en materia de consumo -tanto la Dirección General como las Delegaciones Territoriales en la remisión de los informes que le son interesados y debiendo reseñar especialmente la buena disposición mostrada por los responsables de los servicios que conforman la Dirección General de Consumo en aquellas ocasiones en que hemos requerido su participación en jornadas o eventos organizados por esta Institución.

Más difícil resulta hacer una valoración de la colaboración de las entidades locales interpeladas en nuestras quejas, dado el escaso número de veces en que hemos requerido su colaboración. En todo caso, y salvo en casos puntuales en que ha existido una demora superior a lo deseable en la remisión de los informes interesados, esta colaboración ha sido aceptable.

Especial mención merecen las relaciones establecidas con las empresas privadas que gestionan servicios de interés general, ya que, precisamente por su condición de empresas privadas, no entran directamente dentro del ámbito de supervisión de esta Institución, sin que por ello entendamos que deban quedar excluidas de nuestro ámbito competencial, ya que los servicios que prestan afectan al ejercicio de derechos esenciales de la ciudadanía e inciden de manera directa en la vida cotidiana de muchas personas.

Cabe recordar además que por los **Principios de Venecia** sobre la protección y promoción de la institución del Defensor del Pueblo recogen expresamente que su mandato abarcará todos los servicios públicos y de interés general ofrecidos a los ciudadanos, ya sea por parte del Estado, de los municipios, de los organismos estatales o por entidades privadas.

Por tal motivo, hemos considerado oportuno encuadrar nuestras relaciones con estas empresas en la posibilidad establecida en el art. 26.1 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz, que habilita al mismo para proponer fórmulas de conciliación o de acuerdo a las entidades afectadas que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas recibidas.

Partiendo de esta posibilidad, venimos desde hace tiempo trasladando las quejas recibidas en relación a la prestación de servicios de interés general -suministro eléctrico y energético; suministro de agua; telecomunicaciones; servicios financieros; servicios de transporte a las entidades prestadoras, obteniendo por lo general una respuesta favorable de las mismas.

Con el fin de formalizar estas relaciones venimos, desde hace tiempo, proponiendo a estas empresas la firma de convenios de colaboración, habiendo obtenido nuestras propuestas una acogida positiva que ha permitido que, a la presente fecha, tengamos convenios de colaboración firmados con las siguientes empresas: Endesa, Iberdrola y Telefónica-Movistar.