

En todos los supuestos de este tipo se sugiere a las personas promotoras de la queja que formulen su petición ante la Administración competente en primer lugar y se dirijan de nuevo al Defensor si no reciben respuesta de la Administración correspondiente o no están de acuerdo con la que reciban.

En materia de consumo, en particular, la inadmisión por esta causa responde a la falta de reclamación previa a las empresas suministradoras de agua, empresas comercializadoras de luz, entidades bancarias y empresas aseguradoras.

- **Sin pretensión:** Esta causa de no admisión a trámite se aplica a aquellas quejas que contienen reflexiones genéricas o que, aunque exponen motivos de discrepancia con las Administraciones Públicas, no se concretan en una solicitud específica de intervención dirigida al Defensor. Por esta causa se han rechazado 79 quejas en 2019.

- **Transcurso de más de un año:** Esta causa deriva, como la primera, del artículo 16.1 de la Ley del Defensor del Pueblo Andaluz, conforme al cual las quejas deberán presentarse en el plazo máximo de un año a partir del momento en que se tenga conocimiento de los hechos que las motivan. En 2019 han tenido que rechazarse 20 quejas por esta causa.

Antes de concluir este apartado, conviene reiterar que el Defensor del Pueblo Andaluz trata de orientar en todo caso a las personas que se dirigen a la Institución sobre las alternativas de que disponen para hacer valer sus pretensiones, también cuando no es posible su intervención por concurrir alguna de las causas de inadmisión analizadas.

### 4.4. De los desistimientos de la ciudadanía

Al margen de los supuestos examinados, en los que se constata la existencia de alguna causa de inadmisión que objetivamente impide la intervención del Defensor en la queja, la imposibilidad de actuación puede derivar de la voluntad de la persona que promovió inicialmente la queja. Esta puede reconsiderar en cualquier momento su petición y decidir retirarla unilateralmente.

El desistimiento puede manifestarse de forma expresa e inequívoca, mediante una declaración en este sentido de la persona interesada, o bien de manera tácita, a partir de actos en los que puede entenderse implícita la voluntad de desistir. En el marco de la tramitación de expedientes de queja se considera que debe apreciarse el desistimiento tácito de la persona que la promovió cuando aquella no aporta la información que le ha sido requerida por la Institución por considerarla imprescindible para valorar la admisibilidad a trámite de su queja.

En estos supuestos, en los que la información inicialmente aportada no es suficiente para decidir si procede o no la admisión a trámite de la queja, el área que tiene asignado el asunto por razón de la materia requiere a la persona interesada para que amplíe la información, con la finalidad de reducir al mínimo posible los casos en los que no puede intervenir por falta de información suficiente. Así pues, siempre se reitera la solicitud de ampliación de datos al menos una vez, si no más, antes de cerrar el expediente por considerar que la falta de respuesta de la persona interesada debe interpretarse como un desistimiento tácito de la petición que dirigió inicialmente al Defensor.

Pese a los esfuerzos de la Institución por recabar la información necesaria para valorar al menos la admisibilidad a trámite de los asuntos que se le plantean, se dan casos en los que los requerimientos de subsanación quedan sin respuesta. Esta circunstancia imposibilita la intervención del Defensor en el caso concreto y comporta el cierre del expediente. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de reabrirlo más adelante para examinar de nuevo el asunto si la persona interesada facilita la información necesaria. Y es que estos casos se cierran sin que el Defensor haya podido examinar y pronunciarse sobre el fondo del asunto, por lo que nada obsta a la posibilidad de plantearlos de nuevo ante la Institución.

En 2019 se han cerrado 896 expedientes por falta de aportación de los datos necesarios para que el Defensor pudiera intervenir en los asuntos planteados y 124 por desistimiento expreso de las personas que habían promovido la queja.