



1.12.2. Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.12.2.1. Servicios de interés general

1.12.2.1.1. Energía

...

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.

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

...

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.

...

1.12.2.1.4. Servicios financieros

...

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.

1.12.2.2. Otras cuestiones relacionadas con Consumo

...

El año pasado avanzábamos que habíamos tramitado de oficio la **queja 18/7315**, tras trasladarnos una plataforma ciudadana la existencia de posibles incumplimientos de la normativa de protección a consumidores en la **compra de viviendas sobre plano**.

La legislación de aplicación a este tipo de venta de viviendas resulta ser el **Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas**. Asimismo, resulta de aplicación, a nivel autonómico, el **Decreto 218/2005, de 11 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de información al consumidor en la compraventa y arrendamiento de viviendas en Andalucía**.

La mayoría se trataría de incumplimientos relativos a la entrega a cuenta de cantidades en la adquisición de viviendas en construcción, resultando de aplicación lo dispuesto en la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.