



1.11 **Servicios de Interés General y Consumo**



1.11 Servicios de Interés General y Consumo

1.11.1	Introducción	369
1.11.2	Análisis de las quejas admitidas a trámite	373
1.11.2.1	Servicios de interés general	373
1.11.2.1.1	Energía	373
1.11.2.1.2	Suministro domiciliario de agua	377
1.11.2.1.3	Telefonía e internet	381
1.11.2.1.4	Servicios financieros	383
1.11.2.1.4.1	Sobre las situaciones de riesgo de pérdida de la vivienda por impago del préstamo hipotecario	385
1.11.2.2	Otras cuestiones relacionadas con Consumo	388
1.11.3	Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones	390



1.11.1 Introducción

Este capítulo resume las actuaciones que desarrollamos para atender **quejas** que, por referirse a empresas privadas escapan a la competencia supervisora del Defensor del Pueblo Andaluz, pero que tramitamos al estar **relacionadas con la prestación de servicios económicos de interés general como la luz, el agua, el gas, la telefonía**, el uso de una cuenta corriente o de otros productos bancarios como créditos o hipotecas, que ocupan un lugar destacado en la vida diaria de cualquier persona.

Valoramos la necesidad de equilibrar la posición de desventaja inicial que advertimos sufren las personas consumidoras en su relación con las empresas privadas prestadoras de estos servicios, Por ello, pese a nuestras limitaciones competenciales, iniciamos actuaciones dirigidas a trasladar a las empresas afectadas la petición o la reclamación planteada por la persona consumidora, intentando encontrar fórmulas de conciliación o acuerdo que posibiliten una resolución positiva y rápida del conflicto planteado.

La tramitación de estas quejas nos permite detectar fallos en el **sistema de protección** de las personas consumidoras, y proponer mejoras, como pueden ser la incorporación de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de decisión vinculante; el reforzamiento de la respuesta sancionadora en casos de incumplimiento de la normativa de protección de las personas consumidoras; o la reparación e indemnización del daño causado.

Una de estas vías de protección entendíamos que quedaba abierta con la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que posibilita establecer como obligatorio el sometimiento a estos mecanismos y el carácter vinculante de sus resoluciones, siempre que así se determine legalmente.

Sin embargo, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español dicha Directiva, no parece apostar por incorporar esta posibilidad a nuestro ordenamiento jurídico. Algo que, a nuestro juicio, resultaría especialmente oportuno en el ámbito de los servicios financieros, donde observamos una conflictividad elevada y una escasa satisfacción extraprocésal de los derechos vulnerados por el carácter no vinculante de las resoluciones del Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

La Disposición adicional primera deja al desarrollo de una futura ley el sistema institucional de protección del cliente financiero que, si bien obligará a las entidades financieras a participar en los procedimientos ante una única entidad de resolución alternativa de litigios que se constituya, no sabemos si optará por el carácter vinculante o no de sus decisiones.

Tampoco el sistema arbitral de consumo parece obtener resultados en esta línea pese a las previsiones de la Ley andaluza 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda. Sobre este asunto ahondaremos más adelante en la exposición de quejas tramitadas en materia de servicios financieros.

En relación con los **suministros básicos**, esta Institución viene desde hace ya varios años demandando de las distintas Administraciones públicas y de las compañías suministradoras la necesidad de dar una solución rápida y eficaz a la situación de aquellas familias que se ven amenazadas de corte en un suministro tan esencial como es la luz o el agua por no disponer de medios para afrontar el pago de las facturas.

Esta situación se ha generalizado tanto que ha llegado a recibir el nombre propio de "**pobreza energética o hídrica**", y viene determinada por varias causas como son los bajos niveles de renta tras la situación de crisis económica, la subida de precios de los suministros y la mala calidad de la edificación.

Nuestra principal reclamación se ha centrado en la aprobación de una norma que, partiendo del reconocimiento del **derecho de las personas a unos suministros mínimos** en materia de energía y agua, establezca unas garantías concretas para que nadie quede sin acceso a estos servicios por razones económicas y regule unos procedimientos concretos para hacer realidad esta garantía.



Al respecto pudimos conocer a finales del año 2016 la aprobación por el Gobierno de la Nación del Real Decreto Ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica. No obstante, hubo que esperar al mes de octubre de 2017 -cuando se produce su desarrollo reglamentario mediante un Real Decreto y una Orden Ministerial- para concretar los aspectos que permiten hacer efectivas las medidas de protección.

En cuanto a la valoración que nos merece la nueva regulación del **bono social**, debemos reiterar que esta Institución viene defendiendo desde hace mucho tiempo su necesaria vinculación a la renta familiar, por ello consideramos un gran avance que se establezca una relación directa entre el nivel de renta y el disfrute del bono social, desvinculándolo de otras circunstancias como pudiera ser la situación de desempleo. Esta circunstancia, que daba derecho al bono social anterior, generaba situaciones de injusticia en una sociedad en la que impera el empleo precario y en la que estar laboralmente activo en muchos casos no puede asociarse a disponer de recursos suficientes para satisfacer necesidades esenciales.

No podemos compartir, sin embargo, que el bono social siga aplicándose a las familias numerosas sin establecer ningún tipo de limitación en función de sus niveles de ingresos, lo que puede dar lugar a situaciones poco justificables desde una perspectiva social.

También mostramos nuestro acuerdo con la fijación de unos límites máximos de consumo para la aplicación de los descuentos del bono social. Creemos que de este modo se evita el riesgo de incentivar el consumo irresponsable. No obstante, discrepamos de la decisión de fijar estos límites máximos por debajo de los perfiles de consumo medio de una familia normal, ya que consideramos que sólo debe perseguirse el despilfarro y nunca el consumo normalizado.

Respecto a las bonificaciones que incluye la norma, entendemos que las deducciones fijadas -25% o 40% según los casos- son un avance respecto de las existentes anteriormente y beneficiarán a un número importante de personas que actualmente están desprotegidas.

En cuanto a las **medidas de protección** para evitar el corte de suministro la regulación merece nuestro reconocimiento por cuanto supone el establecimiento de un marco normativo, tal como veníamos demandando, que confiamos pueda permitir la garantía efectiva del derecho a recibir este suministro esencial.

A este respecto, nos parece especialmente acertado que las garantías previas al corte de suministro se extiendan a personas que tengan contrato en mercado libre, superando la situación anterior que limitaba estas garantías a quienes estuviesen acogidos a la modalidad de Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC).

Debemos rechazar que la fórmula de protección aplicada para el denominado "**consumidor en riesgo de exclusión social**" (copago de facturas Administración-empresas) se haya desvinculado del tope de consumo. Creemos que también en estos casos deben adoptarse medidas para desincentivar el consumo abusivo y el despilfarro.





Puede resultar cuestionable que la Administración pública deba soportar parte del coste de las facturas de las personas en situación de exclusión, ya que no debemos olvidar que el sistema de pago fijado por la norma supone garantizar a las empresas el cobro de unos recibos que de otro modo resultarían difícilmente cobrables, ahorrándose además los costes derivados del proceso de gestión de cobros. Al menos es un dato positivo que la aportación pública se limite al 50% de la factura y no alcance el 100% como venía ocurriendo hasta ahora.

Es importante tener en cuenta que para que se aplique el supuesto de cofinanciación de facturas la norma exige el cumplimiento de los requisitos para ser considerado consumidor vulnerable severo. Esto supone que algunos usuarios de Servicios Sociales se encontrarán fuera de esta protección y sólo serán beneficiarios del descuento que fija el bono social. Prevedemos que en algunos de estos casos seguirá siendo necesaria la ayuda de los servicios sociales.

A este respecto quedaremos pendientes de los efectos que conllevará la supresión del Programa Extraordinario para Suministros Mínimos Vitales y Prestaciones de Urgencia Social mediante su incorporación a la Renta Mínima de Inserción Social (aprobada por Decreto-Ley 3/2017, de 19 de diciembre). Las ayudas que sigan resultando necesarias habrá de abonarse entonces con cargo a las prestaciones de emergencia social de los Servicios Sociales comunitarios, que veremos si resultan suficientes para atender las situaciones de pobreza energética.

Anticipamos también que la puesta en marcha de los nuevos mecanismos de protección será compleja en cuanto a la acreditación de circunstancias personales y que seguirán planteándose casuísticas no amparadas en la normativa aprobada pero que sean merecedoras de la misma protección.

Como valoración final podemos señalar que la aprobación de la normativa estatal que permite la puesta en marcha del nuevo bono social eléctrico supone un paso adelante, aunque **echamos en falta el reconocimiento expreso del derecho de las personas en situación de exclusión a recibir unos suministros mínimos vitales de forma gratuita.**

Del mismo modo **seguimos demandando la adopción de medidas legales de protección con respecto al consumo de gas y agua**, al tratarse de suministros igualmente esenciales.

A este respecto nuevamente debemos recordar que la competencia autonómica en materia de aguas podría amparar una norma al modo de la estatal en materia eléctrica para paliar las situaciones de pobreza hídrica.

También consideramos oportuno insistir en que el abordaje de la denominada “pobreza energética” debería ser un paso transitorio en tanto no se adopta una respuesta conjunta y coherente a la situación de las familias que se encuentran en situación de exclusión social.

Como último apunte de esta introducción nos parece oportuno señalar la incidencia que inevitablemente ha de tener la reciente modificación del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (TRLHL), sobre las **tarifas de agua.**

La Disposición final duodécima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público añade un nuevo apartado 6 al artículo 20 TRLHL, en los siguientes términos:

«6. Las contraprestaciones económicas establecidas coactivamente que se perciban por la prestación de los servicios públicos a que se refiere el apartado 4 de este artículo, realizada de forma directa mediante personificación privada o mediante gestión indirecta, tendrán la condición de prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario conforme a lo previsto en el artículo 31.3 de la Constitución.

En concreto, tendrán tal consideración aquellas exigidas por la explotación de obras o la prestación de servicios, en régimen de concesión, sociedades de economía mixta, entidades públicas empresariales, sociedades de capital íntegramente público y demás fórmulas de Derecho privado.



Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 103 de la Ley de Contratos del Sector Público, las contraprestaciones económicas a que se refiere este apartado se regularán mediante ordenanza. Durante el procedimiento de aprobación de dicha ordenanza las entidades locales solicitarán informe preceptivo de aquellas Administraciones Públicas a las que el ordenamiento jurídico les atribuyera alguna facultad de intervención sobre las mismas.»

Con este marco legal tendremos que ver nacer nuevas Ordenanzas que regulen las tarifas de agua, donde antes se configuraban como tasas, cuando la prestación del servicio se lleva a cabo a través de empresa concesionaria, empresa mixta e incluso empresa pública.

Para la tarifa de abastecimiento se exige ahora el informe de la Comunidad Autónoma de Andalucía en virtud de su competencias sobre intervención de precios. Por tanto el trámite de autorización habrá de sustituirse por el de este informe preceptivo, cuyo carácter vinculante no precisa la norma, suponemos que por cuestiones de respeto a la autonomía local.

En este sentido ya solicitábamos en nuestro Informe Especial sobre “**Servicios de Suministro de Agua. Garantías y Derechos**” que la Ley de Aguas incluyese en el procedimiento de aprobación y modificación de las tarifas del servicio de agua por parte de las entidades locales un trámite previo y preceptivo de informe por la Comunidad Autónoma, que resultase vinculante en el caso de tarifas sujetas al régimen de precios autorizados.

Asimismo pedíamos la modificación del Decreto 365/2009, de 3 de noviembre, por el que se regulan los procedimientos administrativos en materia de precios autorizados de ámbito local en Andalucía, para incluir la obligación de la Comunidad Autónoma de evacuar informe sobre las tasas de agua cuando así se lo solicite expresamente la entidad local titular del servicio.

Esperamos que la nueva regulación estatal permita la incorporación del nuevo modelo de aprobación de tarifas de agua y aprovechamos para recordar algunas recomendaciones de aquel Informe Especial relacionadas con los aspectos que debería incluir una posible regulación autonómica del precio del servicio:

- La fijación de los **criterios básicos de tarificación del ciclo integral del agua de uso urbano**, tales como el número de tramos de facturación y los consumos correspondientes a cada uno de ellos, conceptos repercutibles, fijos y variables, y cualesquiera otros que permitan una facturación homogénea en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, sin perjuicio de la facultad de los entes locales para la fijación del precio de las tarifas.
- La aplicación de **estructuras tarifarias que contemplen el número de personas que habitan en la vivienda** objeto del suministro, por ser el sistema más justo y más acorde con el principio de quien contamina paga que se recoge en la Directiva Marco del Agua y con los objetivos de fomento del consumo responsable y eficiente.
- La **regulación de los criterios y parámetros que han de servir para conformar el precio del servicio de gestión del ciclo integral del agua**, estipulando como principio básico que las tarifas deben tener como objetivo y límite la autofinanciación del servicio y debe impedir la inclusión de costes que no estén asociados al servicio de agua, prohibiendo taxativamente que los ingresos sirvan para sufragar gastos municipales ajenos al servicio.

Por otra parte la nueva regulación ha de conllevar necesariamente la modificación de la forma de gestión de cobro de los recibos, dada su naturaleza no tributaria.

Sobre estos asuntos prestaremos atención en este ejercicio y valoraremos el posible impulso de iniciativas que redunden en beneficio de las personas consumidoras.



1.11.2 Análisis de las quejas admitidas a trámite

1.11.2.1 Servicios de interés general

1.11.2.1.1 Energía

En relación con el suministro de luz podemos señalar que durante 2017 las quejas por cortes derivados de impagos han disminuido, lo que suponemos responderá a una mejora de los mecanismos de respuesta administrativa y a una mayor sensibilidad de las empresas a la hora de utilizar dichos mecanismos ante situaciones de dificultad en el pago de recibos.

Estaremos pendientes de la incidencia que tenga la nueva normativa sobre bono social y la reorganización de las ayudas de inclusión social que venía prestando la Junta de Andalucía, así como la capacidad de respuesta de los Servicios Sociales municipales a las situaciones que se les planteen.

Ante la nueva normativa sobre **bono social eléctrico** hemos valorado que podrá atenderse la **situación de trabajadores eventuales agrarios**, a quienes no se reconocía este beneficio por no considerarlos en desempleo cuando no están laboralmente activos. En consecuencia considerábamos que se había solucionado el problema planteado en la **queja 15/2782**, que en su día fue motivo de una Resolución por parte de esta Institución.



Seguimos observando una **tendencia alcista** en la reiteración de **quejas sobre fraude eléctrico** en la que se pone de manifiesto la

desprotección de los consumidores. Denuncian la falta de claridad en la información proporcionada por la distribuidora, así como la imposibilidad de defender sus derechos. Asimismo se dan casos de corte de suministro o de acoso telefónico por parte de empresas de gestión de cobro, pese a estar la deuda de fraude reclamada ante la Administración.

Esta Institución lleva varios años denunciando estas situaciones reflejadas en las quejas, por eso hace tiempo que **hemos solicitado la aprobación de un protocolo de actuación en la detección de fraudes y tratamiento de las reclamaciones** derivadas de la misma. Dicho protocolo debería regular cuestiones que entendemos prioritarias como son el procedimiento a seguir, tanto por las empresas eléctricas como por la Administración, y la obligada información al consumidor acerca de la posibilidad de reclamar ante la Administración, así como garantizar que no se suspenda el suministro contratado mientras se resuelve la reclamación.

A este respecto, la Administración autonómica nos ha trasladado su compromiso para redoblar los esfuerzos y conseguir la aprobación de este protocolo con la colaboración de las empresas suministradoras y las asociaciones de personas consumidoras.



Aunque valoramos positivamente este compromiso, hemos urgido a la Administración a su cumplimiento, dado el incremento habido en el número de quejas recibidas en relación con los procedimientos por fraude y lo dilatado que está resultando el proceso negociador ([queja 16/3871](#)).

En la tramitación de las quejas individuales sobre este asunto hemos detectado varias cuestiones que consideramos podrían ser resueltas con dicho protocolo.

Una de ellas es que no hay un criterio objetivo y razonable que guíe la actuación de la distribuidora a la hora de fijar las cantidades en kWh defraudadas y su correspondiente facturación por la comercializadora.

En aras de una mayor protección del consumidor sería necesario definir con mayor objetividad las actuaciones de distribuidora y comercializadora, para que resulten de idéntica aplicación ante circunstancias iguales.

En este sentido hemos conocido resoluciones administrativas que, considerando acreditada la manipulación por parte de la distribuidora, han obligado a la refacturación por parte de la comercializadora bien por no haber acudido a criterios objetivos disponibles o bien por haber excedido del plazo de un año a falta de los anteriores.

A juicio de esta Institución no debe perderse de vista que la facturación que gira la comercializadora según el artículo 87 del R.D. 1955/2000 no tiene carácter sancionador, sino de mera recuperación de la energía consumida y no registrada en virtud de la manipulación del equipo de medida o del fraude.

El debate en torno a la naturaleza materialmente sancionadora de la liquidación por fraude o anomalía está relacionado con aquellos supuestos en que la aplicación de la regla de cálculo prevista en el artículo 87 del Real Decreto 1955/2000 determina un consumo muy superior al habitual o al normal en una vivienda, lo que hace pensar que no se pretende únicamente recuperar el consumo indebidamente realizado, sino que tiene además una pretensión correctiva y disuasoria de este tipo de conductas.

En tales supuestos entendemos que nos encontraríamos ante un expediente sancionador al que se deberían aplicar los principios y garantías previstos por el ordenamiento jurídico para tales procedimientos, cosa que no sucede con la regulación actual de los supuestos de facturación por fraude o anomalía.

Con el marco normativo actual insistimos que el papel de las empresas eléctricas debería limitarse a facturar conforme a criterios objetivos con objeto de recuperar el coste de los suministros consumidos indebidamente.

Si lo que se pretende es aplicar un criterio de cálculo que implícitamente suponga la imposición de una sanción al usuario por el fraude cometido, en tal caso, debería tipificarse legalmente tal infracción administrativa y seguirse un procedimiento sancionador por parte de la Administración competente en materia de energía, pues este procedimiento será el que mejor garantice los derechos de los usuarios.

Insistimos que la adecuada protección en favor del consumidor que propugnamos no obsta a que las situaciones de fraude se deriven al ámbito de las infracciones administrativas e incluso a la vía penal, como medida contundente para actuar contra las mismas.

En algunas ocasiones, nuestras gestiones con Endesa han permitido evitar un corte de suministro, aclarar una situación que inicialmente se consideraba como anomalía o rectificar una facturación de liquidación de consumo atendiendo a las circunstancias particulares expuestas ([queja 16/4897](#), [queja 16/6431](#), [queja 17/1974](#), [queja 17/4024](#), [queja 17/5716](#)).

En cuanto a la acreditación de la anomalía o fraude venimos observando un criterio rigorista por parte de la Administración competente en materia de energía en las resoluciones de reclamaciones a las que hemos podido acceder durante la tramitación de quejas individuales. Así por ejemplo en la [queja 16/3447](#), [queja 16/5885](#), [queja 16/6700](#), [queja 16/6708](#), [queja 16/6859](#), [queja 17/1474](#), [queja 17/0802](#), [queja 17/1808](#), [queja 17/2812](#), [queja 17/2878](#), [queja 17/3013](#), [queja 17/3691](#), [queja 17/3985](#), [queja 17/4017](#), [queja 17/4173](#).



El problema en muchas ocasiones es que la resolución administrativa tarda en dictarse y, entretanto, la compañía eléctrica reclama el pago de las facturas correspondientes al cálculo del consumo de energía defraudada y advierte del riesgo de corte de suministro en caso de impago o, incluso, llega a ejecutarlo.

En el caso de la queja 17/2099, la tardanza en la resolución se producía en vía de recurso ante la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio. Se daba la circunstancia de que la resolución dictada por la correspondiente Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo ordenó anular la liquidación de consumos girada tras la detección de una anomalía en la instalación eléctrica, por no quedar suficientemente acreditada. Sin embargo Endesa exigía el pago de la liquidación de consumo tras presentar recurso de alzada contra dicha resolución.

La tramitación de la queja permitió obtener la definitiva resolución de la Secretaría General Técnica, a quien corresponde esta competencia por delegación del titular de la Consejería.

En cualquier caso insistimos que, si la Administración competente había resuelto la reclamación en favor del ciudadano y Endesa presentó recurso de alzada, no quedaba enervada la ejecutividad del acto administrativo salvo que la propia Administración accediera a una solicitud de suspensión que acompañase a dicho recurso. En consecuencia, si dictaminó que no resultaba procedente la liquidación de consumos por no haber quedado probada la anomalía, debería adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de dicha resolución.

Las **dilaciones en la tramitación de reclamaciones ante la Administración** han motivado la tramitación de oficio de la **queja 17/2113**, ante la Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo en Sevilla, con objeto de conocer el alcance del problema y proponer soluciones al mismo. Una primera impresión nos llevaba a pensar que pudiera estar relacionado con una situación de colapso administrativo derivado de la acumulación de reclamaciones de este tipo. Este dato no lo hemos podido confirmar a fecha de redacción de este Informe por falta de recepción de su respuesta.

La información recopilada en quejas individuales ponía de manifiesto el grave retraso por parte de dicha Delegación Territorial en la admisión a trámite y remisión a la distribuidora y/o comercializadora para alegaciones hasta en varios meses, así como la falta de resolución administrativa más de un año después de haberse presentado la reclamación. También pudimos conocer que no se había paralizado la gestión de cobro de las facturas reclamadas o, habiéndolo hecho, se reactivaba por la comercializadora al no tener noticias de la resolución del expediente administrativo.

Sobre esta última cuestión **venimos defendiendo que no es posible acudir a la suspensión de suministro alegando al artículo 85 del Real Decreto 1955/2000 (suspensión por impago) si la deuda se encuentra reclamada y la Administración aún no se ha pronunciado acerca de su legalidad.**

Si no se paralizan las gestiones de cobro de la deuda reclamada por el particular y se suspende la posibilidad que asiste a las eléctricas de cortar el suministro por su impago mientras la Administración resuelve el fondo de la reclamación planteada, entendemos que se deja desprotegido al consumidor frente a la empresa.

En los casos en que se ha llegado a producir el corte de suministro por impago de las facturas reclamadas hemos señalado a la Administración interviniente que la situación podría ser constitutiva de infracción administrativa en virtud de artículo 64.31 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico («La interrupción o suspensión del suministro sin que medien los requisitos legal o reglamentariamente establecidos o fuera de los supuestos previstos legal o reglamentariamente»).

Así ocurría en la queja 17/3691, si bien en este caso la Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo en Sevilla justificó que se había demorado el traslado de la reclamación a la empresa eléctrica, por lo que en la fecha de corte desconocía su existencia. Para paliar estas situaciones la Delegación había adoptado medidas para reducir dicho plazo a menos de dos meses, además de comunicar de manera inmediata a distribuidora y comercializadora la paralización del corte de suministro o su reconexión si lo solicita quien reclama.

Otro asunto cuya mayor incidencia venimos detectando es el de los **cortes de luz en barriadas o poblaciones enteras** (queja 17/0654, **queja 17/2143**, **queja 17/3618**, queja 17/6572, queja 17/6709).



En la [queja 16/6932](#) acudía a esta Institución el Alcalde de Villablanca (Huelva) denunciando las molestias que venían sufriendo desde hacía años, especialmente graves para personas mayores o una familia con un menor que necesita conexión a oxígeno. Desconocían si se trataría de falta de inversiones o mantenimiento o si las conexiones no serían las adecuadas para la red y el consumo. En este caso comprobamos que la Administración había detectado la necesidad de que la distribuidora incorporase una nueva línea de alta tensión que cubriese el hueco eléctrico existente en la cobertura de la zona afectada.

En la queja 17/4938 el alcalde de Los Villares (Jaén) nos trasladaba la reclamación vecinal por los innumerables cortes de suministro y las subidas y bajadas de tensión, solicitando la realización de inversiones.

Tras conocer las movilizaciones vecinales contra los cortes de luz en Vegas del Genil (Granada) decidimos investigar de oficio ante el Ayuntamiento, la Delegación Territorial de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio y Endesa ([queja 17/0695](#)).

En este caso los cortes estarían relacionados con enganches ilegales, por lo que Ayuntamiento, Diputación Provincial de Granada y Endesa están trabajando conjuntamente para buscar salidas.



El asunto de los cortes de luz motivados en [enganches ilegales](#) ha sido objeto de nuestro seguimiento en la queja 15/0798, sobre la situación de la zona norte de Granada, a la vista de la petición que nos trasladaba el presidente de la Diputación Provincial en reunión mantenida el 20 de marzo de 2017.

En esta ocasión nos dirigimos a las entidades que se habían [comprometido](#) en la adopción de soluciones en su respectivo ámbito de competencias (Ayuntamiento de Granada, Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo y Endesa), preguntando por su efectiva implantación.

La respuesta ofrecida nos ha permitido conocer que las incidencias descienden durante los planes de choque, principalmente por la erradicación de plantaciones de

marihuana, pero aumentan una vez se deja de intervenir. Endesa habría incorporado mejoras en las líneas y los centros de transformación, instalado elementos para controlar las zonas con mayores desajustes entre lo suministrado y lo contratado-facturado para poder investigar las causas, así como adoptado medidas para impedir nuevos enganches. También se estaría trabajando de forma coordinada en la regularización de familias con instalaciones eléctricas hasta ahora enganchadas.

Pese a todo, en noticias aparecidas en prensa se hacía mención a la extensión del problema a otros barrios (Haza Grande, Santa Adela y avenida de Dílar en Zaidín), así como el mantenimiento de la situación en La Paz, Cartuja o Almanjáyay, haciéndose eco de la misma la Asamblea de la Junta Municipal de Distrito Norte. Por este motivo seguiremos demandando soluciones.

Lamentablemente parece que la misma problemática relacionada con los cortes de suministro provocados por la excesiva demanda de enganches ilegales en la zona se estaría repitiendo en otras zonas del territorio andaluz.



1.11.2.1.2 Suministro domiciliario de agua

Hemos señalado en nuestra valoración del nuevo bono social eléctrico que también demandamos la adopción de medidas legales de protección con respecto al **consumo de agua**, al tratarse de un suministro igualmente esencial.

A este respecto debemos señalar que la competencia autonómica en materia de aguas podría amparar una norma, al modo de la estatal en materia eléctrica, para paliar las situaciones de **pobreza hídrica**.

En tal sentido ya nos posicionábamos en el Informe Especial "Servicios de suministro de agua. Garantías y derechos", solicitando una modificación de la Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas de Andalucía, para incluir un reconocimiento explícito del derecho humano al agua que incluya el **derecho de las personas a no verse privados del suministro de agua por razones económicas y a recibir de forma gratuita un suministro mínimo vital** cuando su situación económica así lo requiera.

Asimismo solicitábamos que la norma que regule el ciclo integral del agua incluyese expresamente la prohibición de cortar el suministro de agua a aquellas personas que acrediten encontrarse en situación de pobreza hídrica por no poder hacer frente al pago del suministro.

Entretanto no se aprueban dichas previsiones, las situaciones se resuelven en el ámbito de las distintas entidades suministradoras, bien en sus respectivas Ordenanzas reguladoras de las contraprestaciones a abonar por el servicio en forma de bonificaciones, o bien mediante la aprobación de ayudas con cargo a fondos propios específicamente destinados a tal fin.

Lo cierto es que, con carácter general, podemos manifestar que las entidades suministradoras vienen mostrando una respuesta favorable a atender las situaciones de pobreza hídrica y a ofrecer soluciones a la demanda ciudadana de este bien esencial.

Así hemos podido verlo en la **queja 17/4568**, tras acudir a esta Institución una familia con escasos recursos económicos que se encontraban sin agua por haber retirado la acometida fraudulenta la empresa de aguas y no poder pagar la liquidación de fraude más la deuda antigua.

En alguna ocasión hemos tenido que solicitar a la entidad suministradora una interpretación flexible de las normas que rigen la contratación del suministro de agua para hacer efectivo el derecho humano al agua de familias en situación de necesidad.

Así, en la **queja 17/1406** formulamos Sugerencia al Ayuntamiento de Almogía para que regulase la posibilidad de otorgar, con carácter excepcional y provisional, un suministro de agua a aquellas personas que no pueden acreditar su derecho de disponibilidad sobre la vivienda pero sí la posesión efectiva de la misma y se encuentren en circunstancias justificadas por los Servicios Sociales comunitarios.

De la respuesta ofrecida parece deducirse que el problema pudiera encontrarse en la situación urbanística de las viviendas, que podrían no contar con la oportuna licencia de ocupación. En caso de que se confirmase esta circunstancia, no podemos más que remitir a la posibilidad de que este obstáculo sea subsanado.

En otros casos, hemos insistido ante el Ayuntamiento en la posibilidad de entender cumplido el requisito de ostentar un derecho de disponibilidad sobre el inmueble, vinculándolo a la acreditación de la posesión efectiva del mismo, por entender que del hecho posesorio se derivan cuando menos aquellos derechos que resultan inherentes al uso normal del bien poseído. Asimismo hemos señalado la conveniencia de que los Servicios Sociales comunitarios valorasen la situación de cada familia con objeto de acreditar las circunstancias personales o sociales que justifiquen la excepcionalidad de la medida, si es que fuera el caso, a fin de facilitar dicha contratación del suministro de agua para las viviendas en las que residen.

En la queja 17/2091 trasladábamos al Ayuntamiento de Almensilla la situación de varias familias que acudían a esta Institución por falta de suministro de agua en las viviendas en las que residían, así como la falta de servicios en la barriada. En concreto nos interesamos por las posibilidades de normalizar su situación tanto desde el punto de vista de la obligación de empadronamiento como de la contratación del suministro de agua en las viviendas.



En su respuesta el Ayuntamiento se remitió a la Norma reguladora de las Tarifas para la prestación de los Servicios de Aljarafesa, aprobada por la Mancomunidad de Municipios del Aljarafe.

No obstante la propia Norma contempla la posibilidad de que el servicio se preste a requerimiento de los Servicios Sociales Municipales, en atención a la situación de emergencia social de los destinatarios del servicio y de la disposición del inmueble a su favor, pudiendo Aljarafesa en este supuesto instalar un contador a efecto de medición de consumo para su eventual regularización.

En consecuencia, hemos solicitado al Ayuntamiento de Almensilla indicación de los motivos por los que no resultaría de aplicación a las familias que presentaron queja o, en su caso, si fueran otras las circunstancias que justificasen que no puedan contratar el suministro de agua.

En la queja 17/5824 hemos consultado a Giahsa y al Ayuntamiento de Trigueros por la posibilidad de que el interesado contrate a su nombre el suministro de agua, al menos en tanto se resuelve la adjudicación del pleno dominio de la vivienda que se encuentra en conflicto y en la que reside con su familia desde hace años.

Siguen reiterándose las quejas por disconformidad con la elevada facturación que se genera en situaciones de **fuga de agua por avería** (queja 16/0851, queja 16/5076, queja 17/5606, queja 17/6326, queja 17/6289).

Como venimos repitiendo, esta Institución considera razonable y justo que se adopten medidas que permitan modular la facturación excesiva que se produce cuando nos encontramos ante una fuga de agua involuntaria y reparada con la debida diligencia. En estos casos entendemos que el consumo de agua registrado a consecuencia de la fuga no merece el mismo reproche que si se hubiera producido un consumo voluntario excesivo.

En consecuencia consideramos factible la adopción de medidas correctoras en la aplicación de las tarifas correspondientes a la cuota variable o de consumo de la tasa de abastecimiento y saneamiento.

En paralelo detectamos que resulta necesario establecer un protocolo de actuación a cargo de la entidad suministradora que permita evitar las pérdidas de agua, agilizando la detección de consumos excesivos y compaginando los procedimientos establecidos para obligar a los abonados a reparar las averías interiores con cauces informales de comunicación.

En tal sentido hemos formulado Sugerencia al Ayuntamiento de Marbella en la **queja 16/0851**, al Ayuntamiento de Algeciras en la **queja 16/5579** y a la Mancomunidad de Municipios del Bajo Andarax en la **queja 16/6492**, sin que hasta el momento hayamos recibido contestación de ninguno.

Una peculiaridad tenía la Sugerencia dirigida al Ayuntamiento de Linares en la **queja 17/0411**. En este caso la Ordenanza Reguladora del Servicio sí establece la posibilidad de aplicar una bonificación en la cuota tributaria cuando la facturación sea anormalmente excesiva por roturas en la red. No obstante, corresponde dictaminar y reconocer esta bonificación a la Comisión Informativa de Servicios Públicos en base a determinados criterios, entre otros, que atienden a la situación socioeconómica de la unidad familiar.

Como hemos señalado, la idea que vertebra nuestra petición es que el consumo de agua registrado a consecuencia de la fuga no merece el mismo reproche que si se hubiera producido un consumo voluntario excesivo. No creemos que hayan de valorarse las circunstancias socioeconómicas del abonado, al menos de forma excluyente, puesto que se atiende al hecho de que la pérdida de agua fuese involuntaria y reparada con la debida diligencia.





En consecuencia, solicitábamos que la Ordenanza que regula la tasa por los servicios de agua recoja **medidas que puedan modular la facturación excesiva en casos de fugas**, sin exclusiva atención a circunstancias socioeconómicas. Esta petición fue expresamente rechazada por el Ayuntamiento, argumentando que el criterio socioeconómico de la unidad familiar es el más equitativo al beneficiar a todos los abonados y más a quien menos ingresos económicos tiene.

En la queja 17/5606 hemos recordado al Consorcio para el Desarrollo de la Vega-Sierra Elvira que se nos informó, con fecha 29 de agosto de 2016, que se encontraban pendientes de publicación las Ordenanzas que regulan los precios autorizados a percibir por Aguasvira en las que se incluía un nuevo sistema de facturación con bonificación para aquellos casos en los que el consumo elevado sea motivado por una fuga en la instalación interior.

Sin embargo, por la información que hemos podido recabar hasta el momento esta bonificación sólo se habría incluido en un protocolo aprobado por la Asamblea de la empresa Aguasvira, en el que se determinan los requisitos para su aplicación.

También hemos efectuado un seguimiento del compromiso asumido por el Ayuntamiento de Estepona, que manifestó estar estudiando el impacto del establecimiento de una bonificación por fuga en respuesta a la Sugerencia cursada por esta Institución ([queja 14/4962](#)).

La penalización en la factura de agua ante supuestos de avería o fuga también tiene su reflejo en el canon autonómico de depuración, que las entidades suministradora liquidan en sus recibos en favor de la Comunidad Autónoma.

El año pasado dábamos cuenta de la petición formulada a la Secretaría General de Medio Ambiente y Cambio Climático para que promoviese una modificación normativa que evite esta penalización excesiva y que, tras su rechazo inicial, habíamos tenido que insistir ante el titular de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio para obtener su pronunciamiento definitivo.

Finalmente nuestra petición fue atendida por dicha Consejería, que reconsideraba su posición y trasladaba a la Consejería de Hacienda y Administración Pública una propuesta de modificación del articulado de la Ley de Aguas de Andalucía ([queja 16/1647](#)).

Hemos podido comprobar que la propuesta ha tenido su reflejo en la Ley 5/2017, de 5 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018, cuya Disposición Final Séptima modifica la Ley de Aguas de Andalucía, añadiendo un apartado 4 a su artículo 87, con la siguiente redacción:

«4. Excepcionalmente, en los periodos de facturación en que se produzcan fugas de agua en la instalación interior de suministro del contribuyente debidas a hechos en que no exista responsabilidad alguna imputable al mismo, el consumo que se tendrá en cuenta a efectos de aplicar la tarifa progresiva por tramos será el consumo estimado calculado conforme a lo dispuesto en el artículo 78 del Decreto 120/1991, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua.

En caso de que el consumo estimado resulte superior a 18 m³/vivienda/mes, al volumen que exceda de dicha magnitud, se le aplicará el tipo de 0,25 euros/m³ previsto para las pérdidas de agua en redes de abastecimiento.

El presente apartado solo será de aplicación cuando en la instalación interior no se haya producido una fuga durante los últimos tres años»

En algunas ocasiones el problema es que no puede determinarse la causa de un excesivo consumo de agua, resultando correcto el resultado de la verificación del contador y quedando acreditado que no hay averías en las instalaciones interiores que pudieran hacer pensar en una fuga.

En estos casos la entidad suministradora suele entender que se trata de un salidero ocasional por descuido o defecto de la instalación interior.



A lo sumo podemos obtener un compromiso de la entidad suministradora para facilitar el pago de la elevada deuda generada (queja 17/5665).

No obstante, cuando hemos detectado que el contador instalado no ha sido objeto de las revisiones reglamentarias en plazo, y pese a que ello no sea justificación técnica de un posible error de funcionamiento en el contador, hemos solicitado a la entidad suministradora que tuviese en cuenta esta circunstancia.

En la [queja 17/0582](#) y en la [queja 17/3109](#) dicha petición permitía dar satisfacción a la pretensión de la persona afectada, contestando la entidad suministradora que rectificaría la factura objeto de la reclamación emitiendo una nueva en base al consumo histórico.

En la queja 17/2110 hemos solicitado el expreso pronunciamiento de la Administración que estaba conociendo de la reclamación del particular, considerando que debía tenerse en cuenta la existencia de examen administrativo desfavorable en la verificación de VEIASA -aunque el examen metrológico concluyese que el error debía resolverse en favor de la empresa- y que la propia concesionaria reconociera que el contador llevaba sin renovarse o verificarse un tiempo superior al establecido por el artículo 40 del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua en Andalucía.

En materia de suministro de agua también tramitamos quejas relacionadas con situaciones de anomalía o fraude, aunque la incidencia es mucho menos significativa que la que se produce en el suministro eléctrico.

Las quejas suelen venir referidas al elevado importe de la facturación recibida en concepto de liquidación de fraude, a la falta de notificación en el momento de la inspección para comprobar los hechos o la falta de requisitos de la inspección exigidos por el Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua.

Nuestra actuación se centra en la verificación del cumplimiento de los requisitos reglamentarios para acreditación del fraude y para girar liquidación, consultando a la entidad suministradora y, en su caso, al Servicio de Consumo cuando ha intervenido en la tramitación de la reclamación por este asunto.

Precisamente la falta de cumplimentación de los requisitos reglamentarios determinó que en fase de recurso de alzada la Administración de Consumo resolviese la improcedencia de la liquidación por fraude emitida por Emasgra, debido a la ausencia de datos identificativos en el informe de inspección (queja 17/3748).

En esta queja también planteábamos nuestras dudas acerca de la facturación de los trabajos realizados para la detección del supuesto fraude. A este respecto entendía el Servicio de Consumo que no podía pronunciarse en razón de la materia, ya que la factura no correspondía a la prestación del suministro de agua sino a otros servicios. En cualquier caso abría expediente de reclamación en vía de mediación para intentar alcanzar una solución, así como investigar los hechos que pudieran ser susceptibles de tramitarse como expediente sancionador.

En la queja 16/7020 entendíamos que no se había explicado suficientemente la aplicación del art. 93 del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua (liquidación por fraude), en vez de su art. 78 (consumos estimados), si parecía que el contador se tomó por averiado. Por ello solicitamos al Servicio de Consumo la valoración de esta circunstancia y la de que no se advirtiera al interesado que se procedería a la sustitución de su contador y que quedaba a su disposición en las oficinas de la entidad suministradora al objeto de su comprobación. Se dio por válida la valoración de la empresa de que el contador se había roto intencionadamente con la intención de defraudar, ya que al estar la carcasa desprendida del cuerpo del contador el sistema de marcado no funciona o funciona incorrectamente.

En la queja 17/3300 planteamos si la obligación del abonado de conservación y custodia del contador podía alcanzar a exigirle su reposición, cuando el mismo se encuentra accesible en la vía pública y no queda acreditada la responsabilidad directa del abonado sobre la manipulación.

En ocasiones nuestra actuación se centra en los conceptos incorporados a la factura de liquidación de fraude, entendiendo que el Reglamento de suministro domiciliario de agua en Andalucía ampara únicamente los conceptos de abastecimiento.



En la queja 16/1986 manifestábamos nuestra disconformidad con la inclusión de los conceptos de alcantarillado y depuración en la factura de fraude y reclamábamos una actuación más proactiva del Servicio de Consumo en Málaga. La Administración alegó que el interesado no había impugnado tales conceptos en su reclamación y que sólo lo hizo en su recurso de alzada, siendo este recurso expresamente desestimado.

Como el caso particular objeto de queja había devenido firme en vía administrativa, de cara a futuras reclamaciones solicitamos que se valoren los conceptos que incorpore la factura, con independencia de que sean alegados o no por las personas reclamantes. La Delegación Territorial ya nos ha comunicado que viene aplicando este criterio en sus resoluciones.

Por último parece de interés señalar que en la queja 17/0141 se puso de manifiesto que la Administración de consumo había dictado resolución ordenando la anulación de la liquidación de fraude girada por Aqualia pero ésta no había procedido a la devolución del importe abonado por el particular.

El Servicio de Consumo en Cádiz manifestó haber realizado los requerimientos oportunos a la empresa y, ante su falta de contestación, adoptado acuerdo de inicio de expediente sancionador.

Entendiendo que la resolución dictada en una reclamación en materia de suministro domiciliario de agua constituía un acto administrativo, le trasladamos la posibilidad de aplicar multas coercitivas para su ejecución forzosa. Coincidiendo la Delegación Territorial con los argumentos expuestos, no hizo falta llegar a este extremo porque finalmente la empresa suministradora acreditó el cumplimiento de la resolución dictada.

Por último en este apartado dedicado al suministro de agua señalar que algunas quejas se refieren a su **falta o a los cortes sufridos en determinadas poblaciones** (queja 16/5210 que afectaba a una urbanización suministrada por Aljarafesa, **queja 17/2377** y queja 17/4032 sobre cortes en Algarinejo, queja 17/3265 por falta de agua en una barriada de Gérgal, queja 17/3996 por cortes de suministro en Almogía).

1.11.2.1.3 Telefonía e internet

Con el propósito de dar respuesta a las **quejas recibidas por la prestación de servicios de telefonía e internet**, cursamos a las teleoperadoras las reclamaciones ciudadanas por falta de respuesta o disconformidad con la contestación ofrecida.

En nuestras comunicaciones a las personas que se dirigen a esta Institución insistimos 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.

Estos procedimientos cuentan con vías de decisión administrativa vinculante, como es el caso del recurso a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (SETSI) o al arbitraje. Este último cuenta con una adecuada aceptación por parte de las empresas prestadoras de servicios, aunque con las limitaciones que hayan incorporado en su oferta de adhesión, pero al menos permite la satisfacción extraprocesal de algunas de las reclamaciones.

Quizá por este motivo se ha producido un descenso significativo de las quejas recibidas en esta materia, lo que no quita para que sigamos manteniendo estos cauces de colaboración con las empresas como vía de diálogo con la ciudadanía.

Estos procedimientos en algunos casos permiten la satisfacción de la pretensión del cliente. Así en la **queja 17/0169** la operadora anulaba una factura emitida con posterioridad a la baja de los servicios.

Un caso singular fue la **queja 16/5737** en la que actuábamos ante Vodafone en un posible caso de suplantación de personalidad en la contratación de servicios. Reclamaban al interesado una deuda de más de 300 euros por un contrato que realizó otra persona con el mismo nombre y DNI, pero distinta fecha de nacimiento y domicilio. Finalmente la entidad cursó la baja permanente de los servicios de la cuenta del interesado en Vodafone, no quedándole importe pendiente de abono.



En otras ocasiones, sin embargo, nuestra intervención no obtiene el efecto deseado rechazando la entidad la petición cursada por la parte promotora de queja.

Así en la queja 16/6216, la queja 16/6312, o la queja 17/3126 por disconformidades con la facturación expedida por Movistar, entendiendo la empresa que se había ajustado a los términos del contrato o las actuaciones desarrolladas por el cliente.

En otras lamentablemente ni siquiera obtenemos una respuesta, como en la queja 16/5945 y la queja 16/6942, ambas tramitadas infructuosamente con Jazztel.

Algunas quejas nos han permitido conocer situaciones generalizadas que hemos entendido requerían de la intervención de la Administración protectora de las personas consumidoras. Es el caso de las facturaciones en las que se incluyen llamadas a teléfonos de tarificación adicional (**servicios de información que comienzan por 118**) que el cliente dice no haber realizado o sin que se le hubiera informado adecuadamente del precio del servicio.

En la tramitación de la queja 17/3973 solicitamos la colaboración de Movistar en virtud del convenio suscrito con dicha empresa. En contestación a nuestra petición la operadora se ratifica en la respuesta ofrecida a su cliente, manteniendo el cargo y remitiendo a una posible reclamación ante la empresa Prestadora del Servicio de Información y Progresión de Llamadas.

En cualquier caso, nos dirigimos a la Dirección General de Consumo con objeto de conocer la incidencia que tuviera este tipo de reclamaciones ante los Servicios de Consumo así como las medidas que pudieran adoptarse para la protección de los intereses económicos de los consumidores.

Nos preocupaba la información recopilada a través de medios de comunicación digital en los que las **asociaciones de consumidores alertan de los abusos de los números 118**. Al parecer, en algunas ocasiones, incluso se llama automáticamente desde el teléfono móvil al descargarse una aplicación, sin que el usuario tenga conocimiento de ello. En otras ocasiones las personas llaman creyendo que se trataba del servicio de atención al cliente de un operador de telefonía móvil.



Finalmente en este capítulo señalar otro asunto que se repite, aunque sea con escasa incidencia, el de las quejas por **deficiencias en la cobertura de telefonía móvil** (queja 17/0140) o **de internet** (queja 17/0010).

En estos casos la competencia corresponde a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, que recopila anualmente información detallada de la cobertura de la banda ancha proporcionada por los distintos operadores existentes en España. En dicha labor recopilatoria, se denominan zonas blancas NGA aquellas que no disponen de cobertura de redes de banda ancha de nueva generación, ni previsiones para su dotación por algún operador en el plazo de 3 años, en base a planes de inversión creíbles.

Tanto para los servicios de banda ancha como para el resto de servicios de telecomunicaciones, se establece reglamentariamente el contenido mínimo de los contratos en lo relativo a los compromisos de calidad de servicio, una serie de requisitos en relación con la calidad en la precisión de la facturación y el desglose detallado de la misma, así como el tratamiento de los sucesos que conlleven una degradación importante de la calidad del servicio. Asimismo se establece con respecto a la indemnización por incumplimiento, que en caso de no ser automática, se especificará los términos de la petición previa que debe realizar el usuario afectado. En consecuencia, en caso de producirse incumplimientos de dichos compromisos, cada usuario de forma individualizada debería dirigirse a su respectivo operador.



1.11.2.1.4 Servicios financieros

En este apartado englobamos las quejas relacionadas con **productos bancarios** (cuentas corrientes, tarjetas, hipotecas, depósitos...), **productos de inversión** (fondos, acciones, bonos, derivados...) y **seguros**.

Seguimos desarrollando algunas actuaciones de intermediación para favorecer las peticiones de los clientes no atendidas por la propia entidad financiera o aseguradora, bien por falta de respuesta o bien porque las desestime sin justificación de los motivos o siendo éstos insatisfactorios.

No todas las quejas tramitadas obtuvieron el mismo resultado, aunque por regla general conseguimos la colaboración de las entidades interpeladas ofreciendo su contestación.

En la **queja 16/7044** el banco Santander accedió a remunerar la cuenta contratada y en la **queja 17/0841** el particular y el banco Abanca llegaron a un acuerdo para mejorar las condiciones de pago de un préstamo personal.

Sin embargo, en la queja 16/6863 la entidad financiera WiZink Bank no ofreció la respuesta que la interesada necesitaba para poder afrontar el pago de la deuda derivada de su tarjeta de crédito, debido a sus dificultades económicas.

En el caso de la **queja 17/0371** logramos que la aseguradora Generali España S.A diese respuesta a la petición formulada por el interesado, pero en la queja 17/4577 no quedó resuelta la pretensión de reparación de vehículo.

En los casos de disconformidad con la peritación no podemos ofrecer una respuesta técnica y remitimos al procedimiento a seguir en el supuesto en el que el tomador y el asegurador no alcanzan un acuerdo amistoso sobre el importe y la forma de la indemnización del siniestro.

Podemos señalar dos asuntos que fueron objeto de un número considerable de quejas en materia de servicios financieros y que tuvieron bastante repercusión social: la devolución del importe de las cláusulas suelo y de los gastos de formalización del préstamo hipotecario.

Tras la aprobación del procedimiento de reclamación previsto en el Real Decreto Ley 1/2017, de 20 de enero recibíamos diversas consultas que motivaron nuestra decisión de emitir un **comunicado informativo** como orientación para aquellas personas que desearan poner en marcha el procedimiento.

Nos preocupaba que la mayoría de las personas no contasen con los conocimientos necesarios para la defensa de sus propios intereses ante las entidades financieras, como lo demostraba la recepción de quejas y consultas para conocer si los contratos tenían cláusula suelo o para preguntar cómo presentar la reclamación.

A este respecto, las Administraciones con competencia en materia de protección a las personas consumidoras pueden desplegar sus funciones de asesoramiento e información a quienes acudan a sus dependencias, lo que entendemos supone una mayor garantía a sus intereses. De hecho, la Junta de Andalucía comunicó públicamente que iba informar a las personas afectadas por cláusulas suelo sobre el procedimiento de reclamación a través de los Servicios de Consumo y las oficinas en defensa de la vivienda.

Por su parte, los vecinos de municipios que cuenten con Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) entendemos que también podrían beneficiarse de la tarea informativa de estos organismos ante la demanda ciudadana.

No obstante considerábamos que un sector importante de la población, residente en núcleos rurales más pequeños, no tendría este apoyo tan necesario en la gestión de sus reclamaciones para la devolución de la cláusula suelo y quedaría al albur de la respuesta de sus respectivas oficinas bancarias.

Por este motivo desarrollamos una actuación de oficio ante las **Diputaciones Provinciales** de Andalucía, sugiriéndoles que facilitasen **asistencia a aquellos Ayuntamientos** que no dispongan de recursos propios suficientes para asesorar a su población **en relación con el proceso de reclamación extrajudicial para la devolución de las cláusulas suelo (queja 17/0797)**.



Como resultado de la gestión, cabe destacar la especial labor de algunas Diputaciones que han desarrollado tareas informativas y de asesoramiento en los municipios para favorecer la demanda de la ciudadanía. Otras Diputaciones también nos comentaron que habían ampliado el ámbito de actuación de la Oficina de Intermediación Hipotecaria para extender sus funciones a las gestiones necesarias en relación con este proceso de reclamación.

Como valoración del procedimiento de reclamación establecido por Real Decreto Ley 1/2017, aunque carecemos de información contrastada, los datos recabados apuntan a que no estaría dando respuesta a las demandas de muchas personas afectadas. Fundamentalmente por la reticencia de las entidades financieras a asumir las consecuencias de las resoluciones judiciales del Tribunal Supremo y el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. La consecuencia de todo ello sería el actual colapso de los Tribunales designados para atender las demandas judiciales por cláusulas suelo. Una vez más, en este tema, consideramos que las entidades financieras no han estado a la altura de lo que demandaba la sociedad y de lo que exigiría un adecuado ejercicio de la responsabilidad social corporativa.

Debemos señalar en este punto que en junio de 2017 acordábamos el archivo de la queja de oficio 14/5655 tras conocer que los procedimientos sancionadores por la introducción de cláusulas suelo se habían concretado en ocho entidades financieras (BMN, Unicaja, Caja Rural de Granada, Banco Sabadell, Cajasur, Caja Rural de Jaén, BBVA y Caixabank) y que se resolverían en el segundo semestre de 2017, cosa que finalmente pudimos comprobar.

Sin perjuicio de ello mantenemos abierta la tramitación de la queja 15/4671, por las discrepancias manifestadas por un ciudadano en torno al archivo de actuaciones sobre este mismo asunto ante Caja Rural del Sur al haber prescrito la infracción denunciada.

Por lo que hace a la **devolución de los gastos de formalización** también estimamos oportuno emitir un **comunicado** a modo de guía informativa sobre los pasos a seguir para reclamarlos a su entidad financiera de acuerdo con la sentencia del Tribunal Supremo 705/2015, de 23 de diciembre.

También nos hemos ocupado del fenómeno de **exclusión financiera** que sufre la población que reside en municipios rurales y dispersos. Se trata del progresivo cierre de oficinas bancarias, que afecta sobre todo a las personas más mayores o personas con dificultad en el acceso y manejo de las herramientas digitales.

Por este motivo hemos tramitado de oficio la **queja 17/2237** alertando sobre la situación y de su muy previsible extensión, así como proponiendo soluciones que puedan ayudar a resolver la situación expuesta en esos municipios.

En concreto hemos formulado **Resolución** a las ocho Diputaciones Provinciales para que impulsen iniciativas que permitan superar la exclusión financiera que sufre la población que reside en municipios rurales de su respectivo territorio.

A modo de ejemplo señalábamos la celebración de conciertos con las entidades financieras para la atención presencial; la realización de programas específicos de alfabetización financiera digital para personas mayores en zonas rurales a través de la red guadalinfo; la firma de convenios con los Ayuntamientos para formar a personas que puedan realizar labores de monitorización y ayuda a personas que necesiten realizar gestiones financieras telemáticas, etc.

Asimismo nos hemos dirigido a las principales entidades financieras radicadas en Andalucía (BBVA, Caixabank, BMN, Caja Rural de Granada, Caja Rural de Jaén, Caja Rural del Sur, Cajasur, Unicaja, Banco Popular y Banco Santander) solicitándoles que promuevan posibles soluciones como pueden ser oficinas móviles; la utilización ocasional de dependencias municipales; el concierto con entidades comerciales o con oficinas de farmacia, etc. (**Resolución**).

En general la respuesta obtenida de Administraciones y entidades financieras coincide con la preocupación de esta Institución, señalando algunas posibles alternativas y ofreciendo su colaboración para el estudio conjunto de soluciones que puedan dar satisfacción a las necesidades de la población rural sin recursos tecnológicos.



1.11.2.1.4.1 Sobre las situaciones de riesgo de pérdida de la vivienda por impago del préstamo hipotecario

Ya explicamos en el Informe Anual correspondiente a 2016 que las cuestiones relacionadas con el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas y, en su caso, la introducción de cláusulas abusivas en los préstamos hipotecarios se asignaron el Área de Salud y Consumo, al entender que tenían mejor encaje y tratamiento desde el ámbito de la protección de las personas consumidoras.

Desde esta perspectiva hemos establecido cauces de comunicación con determinadas entidades financieras, de modo que se pueden alcanzar **acuerdos para reestructuración de las deudas hipotecarias o para una dación en pago** ([queja 16/3933](#), queja 16/5016, [queja 16/5586](#), [queja 16/6638](#), [queja 16/6698](#), [queja 17/0825](#)).

Nos parece de interés señalar que en la queja 17/0825, aunque conseguimos una respuesta satisfactoria al caso particular expuesto a la oficina bancaria del promotor de queja, no obtuvimos contestación de la dirección de Caja Rural de Jaén a nuestra consulta sobre los motivos por los que la entidad no se habría adherido al Código de Buenas Prácticas para protección de deudores hipotecarios sin recursos.



En algunos casos, la respuesta de las entidades financieras es contraria a la propuesta trasladada por esta Institución para atender las quejas recibidas o ni siquiera se nos ofrece una contestación (queja 15/3872, queja 16/6047, queja 16/4150, queja 17/0508).

En determinadas ocasiones hemos valorado la necesidad de insistir ante las entidades financieras que nos prestan su colaboración la posibilidad de **aplicación del Código de Buenas Prácticas**.

Así, en las queja 16/3696 y en la queja 16/4146 la entidad financiera La Caixa rechazaba la solicitud de Código de Buenas Prácticas de la parte interesada por no cumplir el requisito de alteración significativa de las circunstancias económicas de la unidad familiar en los cuatro años anteriores, pese a que la situación familiar requeriría de una respuesta adecuada para permitir afrontar el pago de la vivienda y evitar su pérdida.

Se trata de una fórmula matemática que debe reflejar que el esfuerzo que representa la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por 1,5 veces, tomando como referencia los cuatro años anteriores a la presentación de la solicitud.

Por otra parte, pudimos conocer que la Comisión de Control sobre la aplicación del Código de Buenas Prácticas se pronunció sobre este asunto, en su compendio de consultas que ha atendido, publicado en la web del Ministerio de Economía y Competitividad.

Así, planteada expresamente la consulta de si en el año 2015 el requisito de los cuatro años anteriores a la solicitud tuviera base objetiva, para el caso de familias que no hubieran solicitado antes la aplicación del CBP, responde la Comisión que la literalidad de la norma se refiere expresamente a los cuatro años anteriores a la solicitud.



Sin embargo, la finalidad del Real Decreto Ley 6/2012 era “proteger a un colectivo social en situación de extraordinaria vulnerabilidad en el contexto económico generado por la crisis” (Exposición de Motivos). Entonces la referencia a los cuatro años anteriores a la solicitud tendría sentido en el momento que fue aprobada la norma, por su relación con el comienzo de la crisis (2008).

Su objetivo concreto es «establecer medidas conducentes a procurar la reestructuración de la deuda hipotecaria de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender su pago, así como mecanismos de flexibilización de los procedimientos de ejecución hipotecaria» (art. 1).

A la hora de definir quiénes padecen dichas extraordinarias dificultades -umbral de exclusión- se introdujo el requisito de alteración significativa de las circunstancias económicas familiares, en los cuatro años anteriores al momento de la solicitud, mediante Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

Entendemos que lo que pretende la norma es delimitar un perfil de familias con limitados recursos (actualmente tres veces el IPREM de catorce pagas), unido a una evolución desfavorable de sus circunstancias económicas con respecto al momento de concesión del préstamo hipotecario, o bien porque hayan sucedido circunstancias familiares de especial vulnerabilidad que justifiquen la adopción de la medida.

La definición de estas circunstancias ha ido evolucionando en el tiempo, a través de distintas modificaciones normativas, para incorporar las distintas demandas sociales que clamaban por la aplicación del Código de Buenas Prácticas cuando la literalidad de la norma no lo admitía.

En el mes de abril de 2017 dimos traslado de esta situación a la Defensoría del Pueblo estatal para que desarrollase la investigación correspondiente, si lo estimaba oportuno.

Por la información que se nos ha facilitado, se habría dado traslado de nuestro escrito a la Comisión de Control del Código de Buenas Prácticas por si entiende que debe revisar el criterio mantenido. Dado que la Defensoría entiende que la literalidad de la norma no deja margen de interpretación, ha decidido incluir este asunto en el próximo informe a las Cortes Generales.

Por nuestra parte, y para los casos particulares objeto de dichas quejas, no podíamos dejar de insistir ante la entidad financiera que el espíritu de la norma debe regir la interpretación del requisito impuesto a la hora de definir el umbral de exclusión.

Por regla general, la tramitación de quejas recibidas en esta Institución por riesgo de ejecución hipotecaria nos pone de manifiesto la conveniencia de desarrollar mecanismos adecuados para dar respuesta a situaciones de dificultad de pago del préstamo.

En materia de ejecución hipotecaria la litigiosidad es elevada en torno a cuestiones relacionadas con la aplicación de cláusulas abusivas tales como los límites a la variabilidad del tipo de interés (cláusula suelo), el tipo de interés de demora excesivo, la comisión por impago de cuotas y el vencimiento anticipado por impago.

Estas cuestiones pueden ser planteadas en el proceso de ejecución hipotecaria como motivo de oposición para su valoración judicial. No obstante, no todas ellas pueden tener el efecto de sobreseimiento del procedimiento pues las que se refieran a la cantidad exigible pueden determinar meramente que el procedimiento continúe sin aplicación de la cláusula que se tiene por no puesta.

Incluso hemos tenido conocimiento de la existencia en Córdoba de una práctica anómala por la cual se excluyen los importes derivados de la cláusula suelo de las actas de saldo realizadas por los notarios para acreditar el importe de la deuda, lo que impide que los Jueces valoren la existencia de esta cláusula abusiva a los efectos de considerar la procedencia de la continuación del proceso ejecutivo.

La disparidad de criterios y soluciones judiciales ante estas situaciones tiene su reflejo incluso al más alto nivel, como el propio Tribunal Supremo que planteaba con fecha 9 de febrero de 2017 al Tribunal de Justicia de la Unión Europea una petición de decisión prejudicial relacionada con las cláusulas de intereses de demora abusivos y sus efectos (asunto C-70/17).



Dentro del proceso judicial en ocasiones hemos observado que las personas consumidoras no han contado con un asesoramiento específico para la defensa de sus derechos e intereses, o bien han quedado excluidas de la asistencia jurídica gratuita pese a no tener medios para costear este servicio, por lo que su defensa en proceso se ha visto mermada sustancialmente frente a la parte ejecutante.

Tampoco parece que haya sido garantía suficiente en todos los casos la valoración de oficio que deben realizar jueces y Tribunales acerca de la posible abusividad de cláusulas incorporadas al contrato de préstamo hipotecario.

En este sentido se viene impulsando la personación del Ministerio Fiscal en los procesos de ejecución hipotecaria para la defensa de consumidores hipotecarios, especialmente de los más vulnerables, instada a través del Sistema andaluz de información y asesoramiento integral en materia de desahucios (SAID), mediante fórmulas de coordinación.

Otro de los escenarios donde se mueve la especial protección al consumidor hipotecario es el Código de Buenas Prácticas, aprobado por el Gobierno de la Nación como mecanismo que permite ofrecer soluciones a personas que se sitúan bajo el denominado “umbral de exclusión” por parte de las entidades financieras que se adhieran voluntariamente al mismo.

Sin embargo, en este ámbito se detectan incumplimientos de las obligaciones de información y puesta a disposición del cliente de la posibilidad de acogerse al Código de Buenas Prácticas.

El panorama, pese a los avances producidos, entendemos que sigue siendo de particular desventaja para la posición del consumidor a riesgo de perder su vivienda o de mantener una importante deuda pese a su adjudicación en favor del acreedor.

En este marco valoramos el importante papel que abre el camino que ofrecen **la mediación y el arbitraje** para la búsqueda de soluciones que equilibren el papel de las partes.

La Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda supuso la novedosa incorporación del mecanismo del arbitraje para la resolución de conflictos relacionados con la contratación hipotecaria y los desahucios.

Se creaba una sección específica en la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, con la denominación de Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios, con objeto de ofrecer soluciones extrajudiciales

Asimismo la Ley 3/2016 promovía la mediación extraprocesal al objeto de alcanzar una solución consensuada, encaminada a la búsqueda de acuerdos que hagan viable que la persona consumidora y usuaria conserve la propiedad de la vivienda y, subsidiariamente, la posibilidad de mantener el uso de esta. A tal objeto, preveía la creación de órganos de mediación sectoriales constituidos en el seno del Consejo Andaluz de Consumo y sus consejos provinciales.

Ya en su momento señalamos que el problema estibaría en que su efectividad dependía de la adscripción voluntaria de las entidades financieras, sin que la ley regulase cómo impulsarla desde la Administración.

Transcurrido un tiempo prudencial desde su entrada en vigor, en el mes de mayo de 2017 iniciábamos una investigación de oficio (**queja 17/2096**) con objeto de conocer las actuaciones que hubiera desarrollado la Dirección General de Consumo en esta línea de intervención.

La realidad era la esperada, pues dicho órgano directivo nos trasladó el **rechazo generalizado de las entidades financieras a adherirse al sistema arbitral de consumo o a aceptar los arbitrajes individuales**, pese a los esfuerzos realizados por explicarles sus ventajas. Tampoco habrían mostrado su voluntad de incorporarse a un órgano sectorial en materia financiera dependiente del Consejo Andaluz de Consumo.

En cualquier caso, el Consejo Andaluz de Consumo aprobó la propuesta de constitución de un Órgano Sectorial de Servicios Financieros y la Dirección General de Consumo confía en que contribuirá a un



mejor diálogo entre las partes, a través del cual pueda lograrse la adhesión de las entidades financieras al sistema arbitral de consumo. En este caso se constituirían órganos arbitrales especializados en la materia para poder resolver estos conflictos entretanto se desarrolla normativamente la estructura, organización y funcionamiento de la Sección de Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios.

Esta Institución insistió ante la Dirección General de Consumo en la necesidad de establecer mecanismos eficaces para la resolución de conflictos en vía extrajudicial en el ámbito de los servicios financieros, como modo de proteger adecuadamente los derechos de las personas consumidoras.

A nuestro juicio estos mecanismos habrían de ser obligatorios para las empresas y de carácter vinculante en cuanto a la decisión acerca del conflicto, adoptada por tercero independiente e imparcial.

A este respecto consultamos si se hubiera valorado la posibilidad de promover ante el Gobierno de la Nación alguna medida para establecer el sometimiento a arbitraje obligatorio de las entidades financieras en determinados supuestos.

Igualmente consideramos que habría que avanzar en cuanto a la regulación de mecanismos de mediación de carácter previo la presentación de demanda de ejecución hipotecaria contra la vivienda habitual de personas consumidoras, en la línea que vienen desarrollando otras Comunidades Autónomas.

Ante nuestra petición, la Dirección General de Consumo nos informó que habían trasladado al Gobierno español, a través de la Comisión de Cooperación de Consumo y su Grupo de Trabajo de Arbitraje, la necesidad de que las entidades financieras y las empresas prestadoras de servicios públicos esenciales estén sometidas al sistema arbitral de consumo, sin que hasta el momento hubiesen obtenido resultado.

Confiamos en que se recojan previsiones en esta línea en la futura ley estatal por la que se regule la entidad de resolución alternativa de conflictos en el ámbito de la actividad financiera, a la que se remite la Disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

La propia Directiva 2014/17/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial, establece que los Estados miembros velarán por el establecimiento de procedimientos adecuados y efectivos de reclamación y recurso para la resolución extrajudicial de los litigios de los consumidores con prestamistas, intermediarios de crédito y representantes designados en relación con contratos de crédito, valiéndose, si procede, de organismos ya existentes.

Procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que, hasta la fecha, consideramos que no son “adecuados y efectivos” para la adecuada protección de la parte más débil en el conflicto.

1.11.2.2 Otras cuestiones relacionadas con Consumo

En este apartado, dedicado a la dación de cuentas de nuestra labor supervisora de la Administración que tiene encomendada la defensa y protección de las personas consumidoras, nos parece oportuno destacar la **Resolución** formulada en la queja 14/4486 a la Dirección General de Consumo para que adopte medidas para solucionar las actuales **carencias en materia de personal de los Servicios de Consumo**, con objeto de garantizar el adecuado ejercicio de su **potestad sancionadora**.

Como venimos reiterando, una decidida voluntad administrativa de sancionar conductas que suponen infracción a la normativa de protección de las personas consumidoras puede contribuir a su erradicación.

A la vista de los datos obtenidos como resultado de la investigación desarrollada en esta queja, podíamos concluir que resulta necesario el refuerzo de la actuación inspectora y sancionadora de la Administración, de modo que no queden impunes las vulneraciones de la normativa de aplicación o no resulte económicamente ventajoso su incumplimiento.



Además consideramos que la actuación sancionadora debería ir acompañada de la necesaria reposición de la situación alterada por la infracción, la devolución de las cantidades indebidamente percibidas y la indemnización de daños y perjuicios causados.

La adopción de estas medidas, aparte del oportuno soporte normativo, exige irremediamente de una dotación adecuada de medios económicos y humanos sin los que no resulta posible hacerlas realidad.

En consecuencia solicitábamos a la Dirección General de Consumo su compromiso con un decidido impulso para establecer una estructura estable de personal en los Servicios de Consumo, y en particular de la Sección de Procedimiento e Informes, mediante la dotación de plazas, cobertura de vacantes y ampliación de las que sean necesarias para atender las labores encomendadas; la determinación de perfiles profesionales jurídicos; así como la mejora de nivel de puestos de Asesoría Técnica.

Esta petición ha sido expresamente aceptada, comunicando dicho órgano directivo que va a trasladar informe de las necesidades reflejadas a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Salud para su envío a la Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Las propuestas pasarían por dotar todos los puestos de las Secciones de Procedimiento e Informes, elevar los puestos de asesoría técnica del nivel 23 al nivel 25, e incorporarles la determinación de perfil jurídico, así como dotar adecuadamente al Servicio de Inspección y Normativa de Consumo, desde el que se gestiona la coordinación de la actividad sancionadora de consumo, y ocuparlos mediante concurso o por la vía del artículo 30, o en su caso 29, de la Ley 6/1985, de 28 de noviembre, de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía, hasta que un nuevo concurso los oferte.

Confiamos que las medidas propuestas tengan su oportuno reflejo normativo y presupuestario, así como en las decisiones administrativas que hayan de adoptarse.

Finalmente queremos dejar apuntado el inicio de oficio, a finales de 2017, de la queja 17/6582 con objeto de promover la modificación de los criterios utilizados por los Servicios de Consumo para responder a las denuncias de consumidores y sus asociaciones, así como proponer modificaciones normativas que permitan mejorar el **papel del denunciante en el procedimiento sancionador en materia de consumo**.

En cuanto a las quejas individuales sobre la actuación de la Administración de Consumo, se reiteran las referidas a la falta de información sobre la situación el estado de tramitación de una reclamación o bien por disconformidad con el archivo de la misma y la escasa protección recibida.

Algunas de ellas no ponen de manifiesto irregularidad en la actuación administrativa, sino que la Administración de consumo se limitó al ejercicio de las funciones de mediación que el ordenamiento jurídico le confiere o no podía conseguir el resultado pretendido por la persona consumidora (queja 16/0351, queja 16/1172, queja 16/2434, queja 16/5457, queja 16/5857, queja 17/3627, queja 17/3972).

En otros supuestos tras nuestra intervención se lograba una respuesta hasta entonces inexistente o poco clarificadora (**queja 17/0336, queja 17/0644, queja 17/1020, queja 17/3125**).

Lo mismo ocurría en algunas quejas por dilaciones en la tramitación de solicitudes de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía (**queja 17/1311, queja 17/3162**).

Del resultado de la tramitación de la **queja 17/0336** podemos destacar que la Dirección General de Consumo se comprometió a mejorar las aplicaciones para tramitación de hojas de reclamaciones electrónicas, de modo que el usuario pueda conocer en cada momento el estado de su expediente.

Asimismo supimos que la Consejería de Salud estaría trabajando para diseñar, desarrollar y ejecutar un nuevo sistema integrado para la gestión de los procedimientos de consumo, entre los que se encuentran los relacionados con la tramitación de las hojas de quejas y reclamaciones.



1.11.3 Actuaciones de oficio, Colaboración de las Administraciones y Resoluciones

Por lo que se refiere a **actuaciones de oficio**, a continuación se relacionan las que han sido iniciadas a lo largo del año:

- **Queja 17/0695**, dirigida al Ayuntamiento de Vegas del Genil, a la Delegación Territorial en Granada de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio y a Endesa, relativa los **cortes de luz** que sufre la población de Vegas del Genil.
- **Queja 17/0797**, dirigida a las ocho Diputaciones Provinciales a fin de promover el **asesoramiento** necesario a personas que reclaman la **devolución de la cláusula suelo** y que residen en municipios de menor capacidad económica y de gestión.
- **Queja 17/2096**, dirigida a la Dirección General de Consumo, de la Consejería de Salud, relativa a la puesta en marcha de los mecanismos de **mediación y arbitraje** en materia de contratación hipotecaria y desahucios previstos en la Ley 3/2016.
- **Queja 17/2113**, dirigida a la Delegación Territorial en Sevilla de la Consejería de Empleo, Empresa y Comercio, relativa a los **retrasos en la tramitación de reclamaciones** frente a expedientes de anomalía eléctrica.
- **Queja 17/2237**, dirigida a las ocho Diputaciones Provinciales y a las entidades financieras BBVA, Caixabank, BMN, Caja Rural de Granada, Caja Rural de Jaén, Caja Rural del Sur, Cajasur, Unicaja, Banco Popular y Banco Santander, relativa a la **situación de exclusión financiera** que sufre la población que reside en municipios rurales y dispersos.
- Queja 17/6582, dirigida a la Dirección General de Consumo, para **mejorar el papel del denunciante** en el procedimiento administrativo sancionador de consumo.

Con respecto a la colaboración de las Administraciones con esta Institución hemos de señalar que ha sido aceptable. No obstante, a continuación se destacan las **resoluciones dictadas por el Defensor que no han obtenido la respuesta colaboradora de las Administraciones Públicas** a tenor del artículo 29.1 de la Ley 9/1983, del Defensor del Pueblo Andaluz:

- Resolución relativa a los **mecanismos de respuesta ante pérdidas de agua por avería** y los datos a incorporar a los recibos de agua. Asimismo, se sugiere la aprobación de modulaciones a la aplicación de los bloques de consumo en casos de fuga, dirigida al Ayuntamiento de Castilblanco de los Arroyos en el curso de la **queja 15/5318**, de la que no obtuvimos respuesta.
- Resolución relativa a la posibilidad de **regular una bonificación en la tasa de agua por avería de las instalaciones interiores**, sin exclusiva atención a circunstancias socioeconómicas, dirigida al Ayuntamiento de Linares en el curso de la **queja 17/0411** y que fue rechazada.