



Todo ello sin olvidar los deberes de conservación de las instalaciones interiores que corren a cargo del titular del suministro, para lo que entendemos necesario que se pongan en marcha programas que permitan un adecuado control de este tipo de instalaciones y, particularmente, de las que pudieran presentar riesgos de fuga por su propia vejez. Dicho control entendemos que pudiera tener adecuado encaje en las políticas de incentivación de la eficiencia energética de las instalaciones de suministro de agua, cuyo objetivo último es la preservación de este bien al tiempo que se presentan como cauce necesario para una tarificación más justa.

Para terminar la exposición de asuntos analizados durante la tramitación de quejas relacionadas con el suministro de agua nos parece oportuno mencionar algunas actuaciones que se han centrado en la garantía de protección al usuario, exigiendo a las entidades locales un mayor control sobre la actuación de las empresas concesionarias de la gestión del servicio.

Así, en la queja 14/465 hemos formulado **Resolución** a la Mancomunidad de Municipios del Campo de Gibraltar para que, en virtud de sus competencias en materia de ordenación, gestión, prestación y control de los servicios relacionados con el ciclo integral del agua de uso urbano, requiera a Aqualia para que se atenga al plazo de prescripción de 3 años para poder exigir el pago de las facturas y no al de 15 que pretende hacer valer.

En la queja 13/5278 dirigíamos **Recomendación** al Ayuntamiento de Vélez-Málaga para que ejercite sus competencias de fiscalización sobre la empresa concesionaria de la gestión del servicio de abastecimiento domiciliario de agua (Aqualia), en relación con la denuncia de la parte promotora de queja sobre facturación estimada y falta de renovación del contador. El interesado se había dirigido a su Ayuntamiento pero su reclamación se habría limitado a la actuación mediadora de la OMIC, que concluía informándole de la imposibilidad de obligar a la empresa a atender su pretensión económica o de fijar indemnizaciones por daños y perjuicios que corresponden legalmente a la jurisdicción ordinaria.

01.XI.2.1.3 Telefonía e internet

Desde hace años, se han venido llevando a cabo actuaciones mediadoras ante la compañía Telefónica de España, en relación con las reclamaciones que afectaban a obligaciones del servicio universal de telefonía e Internet.

Sin embargo, indicábamos el pasado año que se estaba incrementando el número de quejas que recibimos por cuestiones específicas de los servicios prestados por estas operadoras, como las relativas a facturación, altas y bajas, averías, portabilidad, garantías, etc. Razones por las que las actuaciones e intervenciones del Defensor del Pueblo Andaluz en el pasado ejercicio de 2014, han estado definidas por la generalización y utilización -con respecto a las operadoras- de los procedimientos de naturaleza de mediadora, conforme a lo establecido en el artículo 26 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz.

Nuestras intervenciones se llevan a cabo, sin perjuicio de facilitar información general sobre los distintos procedimientos de reclamación en materia de consumo que podrían utilizar las personas que formulaban sus quejas.

En este sentido venimos aconsejando que se acuda al servicio de atención al cliente del operador cuya actuación cuestionen y, si su reclamación no fuere atendida o, resultare disconforme con sus pretensiones, que se dirijan a los órganos y servicios autonómicos competentes en materia de consumo, o a las Juntas Arbitrales de Consumo, así como la posibilidad de acudir a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Finalmente indicamos que, previo agotamiento de los cauces amistosos indicados, podrían ejercitar las acciones judiciales pertinentes.



Se hacía recomendable establecer unos cauces que facilitaran la máxima transparencia y seguridad jurídica en las relaciones entre usuarios y operadoras, garantizando el estudio y la resolución de las reclamaciones, informándoles de sus derechos y obligaciones, realizando propuestas y sugerencias conciliadoras de los intereses en conflicto.

En este sentido, la Institución y Telefónica de España, SAU suscribieron, el 12 de mayo de 2014, un convenio para materializar en forma y articular cauces procedimentales por los que llevar a cabo la intervención mediadora del Defensor del Pueblo Andaluz y, estableciendo el siguiente ámbito de aplicación: quejas y reclamaciones relativas a los servicios encuadrados en el concepto de “servicio universal” definido en la Ley de Telecomunicaciones; reclamaciones y quejas relativas a imposición de servidumbres y otras limitaciones para la instalación de infraestructuras; quejas y reclamaciones referidas a hechos tales como disconformidad con la factura recibida, negativa o demora de alta o baja por su operador, negativa a la portabilidad del número, preselección no solicitada, averías, cambio de operador no solicitado, incumplimiento de las ofertas por el operador, etc.; reclamaciones y quejas no específicas; y peticiones de información, propuestas o sugerencias efectuadas por la ciudadanía.

La firma de este convenio ha supuesto la mejora de las comunicaciones con esta operadora, además de permitir el desbloqueo de algunas quejas que habría sido trasladadas con anterioridad y que conseguirían un resultado favorable a la reclamación de la parte promotora de queja, como el caso de la [queja 13/5081](#).

Consideramos que la suscripción de convenios con las restantes operadoras contribuiría a mejorar la asistencia y la calidad, así como la eficacia de nuestra intervención mediadora, en la resolución de los problemas que en materia de consumo nos plantean los usuarios de telecomunicaciones.

Igualmente, consideramos que resultaría muy conveniente difundir la realización de los convenios con las restantes operadoras y las intervenciones mediadoras llevadas a cabo en la materia, por todos los canales de información disponibles, con la finalidad de que por los usuarios se conozca y considere la Institución como un aliado para hacer valer sus derechos e informarles de sus obligaciones en el mercado de las telecomunicaciones.

Tras la opción decidida por nuestra intervención mediadora y la firma del primer convenio con Telefónica, las quejas presentadas en el año han aumentado en el número de expedientes admitidos y en el número de los tratados.

No obstante en numerosas ocasiones, las personas que inicialmente acudían en demanda de nuestra intervención mediadora, no nos ratificaban su opción por la misma, ni nos comunicaban si habían optado por la vía de resolución de conflictos en materia de consumo y usuarios de telecomunicaciones. En estos casos se cerraron y archivaron las quejas sin más actuaciones por nuestra parte: queja 13/3264; queja 13/3996, queja 13/4400, queja 13/4711; queja 14/37, queja 14/0518, 14/1497.

Igualmente, en diversas ocasiones, las quejas que se nos formulan no contienen datos que consideramos imprescindibles, básicos para iniciar nuestra intervención mediadora y para el seguimiento de la reclamación ante las operadoras. Por ello, en estas ocasiones, tras solicitar por nuestra parte que se nos faciliten esos datos (identidad de la persona física, número de línea o terminal telefónico, número de reclamación, contrato suscrito, etc.), si no se cumplimenta nuestra petición también procedemos al cierre de las actuaciones. Así: queja 13/5415, queja 14/0674, queja 14/2600, queja 14/3042.

Dadas las especiales relaciones entabladas con la compañía Movistar, hemos estimado oportuno hacer mención señalada de la gestión de las quejas tramitadas en el marco del convenio suscrito.

En cuanto a las quejas referidas a cuestiones de servicio universal, en el ejercicio de 2014 tratamos las siguientes: [queja 14/2566](#) en la que la promotora planteaba que no tenía acceso a internet y tras nuestra intervención el problema entró en vías de solución. Lo mismo sucedía en la queja 14/4337, también sobre falta de acceso a línea telefónica fija e internet. La queja 14/5487, fue planteada por el Alcalde de un municipio granadino donde Telefónica pretendía retirar el terminal de telefonía pública de pago, aceptando su mantenimiento tras nuestra intervención.



Otras intervenciones mediadoras en las que se lograron resultados positivos, fueron afectantes a cuestiones relativas a infraestructuras instaladas sin consentimiento de los propietarios afectados (queja 13/5081) y la queja 14/805, aunque ésta última sufría cierto retraso en la efectiva ejecución de las medidas comprometidas, lo que fue denunciado por la interesada.

En el caso de quejas referidas a cuestiones específicas de los servicios contratados con Telefónica, interesamos únicamente de las personas que solicitan nuestra intervención mediadora que nos hagan saber que no están haciendo uso al mismo tiempo de los procedimientos administrativos de consumo para la resolución de conflictos en materia de telecomunicaciones. Lo anterior, en virtud de los propios términos del convenio suscrito y con la intención de evitar duplicidad de actuaciones.

La tramitación de estas quejas ha permitido en ocasiones la solución de conflictos, como en la queja 13/6660 para liberación de una tablet o en la [queja 14/2161](#) en la que, tras dirigirnos a Movistar, nos informaba que se habría solucionado el problema de facturación de servicios que estaban dados de baja y se procedía a la devolución de las cantidades correspondientes. En otras ocasiones la compañía no accede a la reclamación del usuario, como en la queja 14/2481, sobre facturación tras baja de servicios.

Por lo que hace a la gestión de quejas ante otras operadoras, los usuarios de telecomunicaciones nos plantearon diversidad de cuestiones específicas del servicio contratado. Así, con relación a bajas en la contratación efectuada tramitábamos la queja 14/1664 y la [queja 14/2852](#) (ambas con Vodafone), que se solucionaban a favor de la parte promotoras de queja, la queja 13/2824 (Jazztel), con no tan buen resultado, o la queja 14/5985 (Orange).

Referidas también a cuestiones específicas de contratación, los problemas de disconformidad con la facturación recibida y con los procedimientos –expeditivos, como la asignación del cobro a empresas especializadas- utilizados por las operadoras, suponen un elevado número de las quejas tratadas por la Institución en materia de telefonía e internet.

En muchos casos, una vez facilitada la información oportuna a la parte promotora de queja, no vuelve a contactar con la Institución para confirmar su intención de que medemos ante la operadora. Así en la queja 13/3314, queja 13/3839, queja 13/5475, queja 13/6022, queja 14/1497. En otros casos se ha dado debido trámite a la queja ante la operadora correspondiente (queja 14/5957 sobre deuda con Orange).

En los casos en que se denuncia el posible acoso por parte de los gestores de cobro por cuenta de la operadoras, siempre informamos adicionalmente a las personas interesadas de los derechos que les corresponden de acuerdo con el artículo 29 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.

En estas ocasiones, aconsejamos acudir a la Agencia Española de Protección de Datos para cualquier consulta, aclaración, reclamación y/o denuncia, pues corresponde a la misma la función de velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos y controlar su aplicación. Para el supuesto en que el acoso o seguimiento producido –mediante llamadas telefónicas- con ocasión de la gestión de cobro, pudiera revestir carácter delictivo (amenazas o coacciones), aconsejamos formular la oportuna denuncia ante la Fiscalía Provincial detallando los hechos acontecidos y aportando los elementos de prueba de que dispongan, a fin de que se instruyan las correspondientes averiguaciones.

De entre las intervenciones del grupo que antecede merece ser resaltada la [queja 14/2507](#). El reclamante instaba nuestra intervención respecto a lo que consideraba una especie de acoso ya que desde hacía tiempo le llamaban constantemente de una oficina jurídica en nombre de Vodafone pese a que no habría suscrito ningún contrato. El interesado exigía que borrasen sus datos y le retirasen inmediatamente de los ficheros de morosos, y reclamando una indemnización -que no cuantificaba- por los daños económicos ocasionados. La operadora, tras nuestra intervención, aclaró que se trataría de unos servicios de comunicaciones electrónicas prestados por Vodafone pero accedía a condonar la deuda.

Por último, dejamos señalado que también hemos tratado incidencias y reclamaciones ante los servicios técnicos y de atención al cliente de las operadoras, por avería de equipos y elementos o terminales suministrados –que estaban en periodo de garantía- solicitando los interesados su sustitución por uno nuevo.



Por todas la **queja 14/4485**, en ella al poco tiempo de nuestra intervención mediadora Orange aceptaba la reclamación de forma favorable al cliente, haciéndole entrega de un nuevo terminal.

01.XI.2.1.4 Servicios financieros

En este concepto englobamos, de acuerdo con la propia normativa vigente, a las quejas relacionadas con productos bancarios (cuentas corrientes, tarjetas, hipotecas, depósitos...), productos de inversión (fondos, acciones, bonos, derivados...) y seguros.

Las quejas sobre **productos bancarios** suelen hacer referencia a cláusulas abusivas (desarrollamos las relativas a la cláusula suelo hipotecaria); dificultades para el pago de préstamos (queja 13/4996, queja 13/5010, queja 14/1342, queja 14/1380, queja 14/4838); disconformidad con gestiones bancarias (queja 13/5391, queja 13/6833, queja 14/259, queja 14/1882, queja 14/2725, queja 14/4758, queja 14/5442); cobro de comisiones (queja 13/6751, queja 14/3242, queja 14/3247, queja 14/3616, queja 14/5658, queja 14/5358); operaciones sobre cuentas corrientes (queja 14/5456, queja 14/5272); todas ellas, citadas a título de ejemplo.

Algunas de las quejas recibidas en esta materia se refieren al acoso sufrido por algunas personas por parte de las empresas de gestión de cobros para reclamar el pago de deudas pendientes (queja 14/5050) o la inclusión indebida en ficheros de morosos (queja 14/1233).

Las quejas relacionadas con productos de inversión han sufrido una disminución considerable, especialmente teniendo en cuenta la escasa incidencia que plantean ya las reclamaciones por la comercialización de participaciones preferentes, las cuales se han seguido cursando durante 2014 a la Fiscalía Superior de Andalucía. No obstante, ésta nos ha comunicado el archivo de las diligencias previas ordenadas en su día por este asunto y que corresponde a las Fiscalías provinciales el ejercicio de las competencias instructoras, por lo que entendemos oportuno que cualquier denuncia se presentase directamente ante dichos órganos.

Podemos citar una relativa a falta de información sobre fondo de inversión (queja 14/4462) o algunas sobre valores Santander (queja 13/5320, queja 13/5579 y queja 14/4582).

Por lo que hace a las quejas sobre **seguros** siguen repitiéndose las referidas a falta de cobertura de las contingencias aseguradas (queja 13/5301, queja 13/5386, queja 13/5867, queja 13/6494, queja 13/6495, queja 14/4166, queja 14/4461, queja 14/5091) y, en particular, las de pólizas vinculadas a la concertación de préstamos hipotecarios (queja 13/4405, queja 14/920, queja 14/4588), o bien sobre disconformidad con la gestión de la compañía aseguradora (queja 14/168, queja 14/786, queja 14/2427, queja 14/2988).

Tal como venimos reiterando, para la tramitación de reclamaciones en esta materia nos encontramos con una primera dificultad relativa a nuestras limitaciones competenciales y la existencia de unos cauces de reclamación específicos en el ámbito de los servicios financieros que se agotan ante organismos respecto de los que tampoco tenemos facultades de supervisión (Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores o Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

Ello no obstante, nuestra normativa reguladora también establece la posibilidad de que el Defensor del Pueblo Andaluz pueda realizar actuaciones de mediación con el fin de proponer a los organismos o entidades afectados fórmulas de conciliación o de acuerdo que faciliten una resolución positiva y rápida de las quejas recibidas. Una posibilidad que, en el ámbito del consumo, hemos decidido ejercer a través de procedimientos de mediación entre las empresas prestadoras de servicios de interés general -como los servicios financieros- y las personas usuarias de los mismos, según explicamos a continuación.