



03.2.5 Sin competencia

...

En materia de Consumo han sido 2 las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa, destacando la queja 14/1529, relativa a disconformidad con la actuación administrativa tras los problemas padecidos en dos inmuebles de Barcelona.

...

03.2.6 Sub-Iudice

...

En materia de **Consumo** son 5 las quejas que no se han admitido a trámite por esta causa. De éstas podemos la **queja 14/928**, en la que las personas afectas solicitaban la mediación de esta Institución para evitar el embargo de los sueldos y la posible pérdida de su vivienda. Analizada la documentación entendimos que los embargos de sueldos procedían de la decisión de una Audiencia Provincial por la que se revocaba la sentencia del Juzgado de 1ª Instancia que estimó su oposición a la reclamación de cantidad instada por Banco de Andalucía (hoy Banco Popular).

Por lo tanto, informábamos a la parte promotora que esta Institución no podría intervenir ya que las decisiones adoptadas por los Juzgados y Tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional no son susceptibles de revisión por parte de instituciones ajenas al Poder Judicial, según establece el art. 117.3 de la Constitución Española.

...

03.2.8 Sin recurrir previamente a la Administración

...

De entre las 15 quejas que en materia de **Consumo** no se han admitido a trámite en 2014 por esta causa podemos destacar la **queja 14/4230**, en la que se denunciaba la utilización de números 902 por el Servicios de Atención al Cliente. Ante esta denuncia nos dirigimos a la persona afectada aclarándole lo que dispone la normativa de protección a las personas consumidoras en relación con el asunto que nos expone, esto es, la utilización de números 902 por parte de los Servicios de Atención al Cliente.

Así, de acuerdo con el artículo 21.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

«(...) En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de cobrar por este tipo de llamadas. A tal efecto, se entiende por tarifa básica el coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario.»



No obstante, en el caso particular de las empresas comercializadoras de electricidad y gas sí se ha establecido la obligación de disponer de un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, para atender las quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado que presenten los consumidores finales (artículo 46.1.o de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y artículo 81.2.n de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos).

Por tanto, indicamos a la persona promotora de la queja que en el supuesto concreto que observase que se había producido un incumplimiento de dichas normas por parte de determinada empresa, formulase su reclamación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor correspondiente a su domicilio o al Servicio de Consumo (en cada una de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía), a su elección, para su correspondiente tramitación.

...

03.2.10 Transcurso de más de un año

...

Como reseña de las 3 quejas que no se han admitido a trámite por esta causa en materia de **Consumo** podemos citar la **queja 14/269**, en la que la persona promotora de la queja denunciaba la falta de suministro eléctrico de su vivienda. Estudiada la cuestión que planteada en la queja se observó de los hechos se referían al año 2008, fecha en la que Endesa le habría comunicado la imposibilidad de atender su solicitud de suministro sin la previa ejecución de instalaciones, no disponiendo de documentación alguna relacionada con las gestiones desarrolladas ante el Ayuntamiento.

En consecuencia, se informó a la persona afectada que si no aportaba datos más recientes de las actuaciones realizadas ante las Administraciones públicas competentes no podríamos admitir a trámite su queja.

En cualquier caso, se le indicó que observábamos que el terreno sobre el que se ubicaba su vivienda tenía la consideración de suelo urbano consolidado según la cédula urbanística emitida por el Arquitecto Técnico municipal. En estos terrenos, las solicitudes de nuevo suministro o ampliación del existente generarían únicamente el abono de los correspondientes derechos de extensión a la distribuidora.

Al respecto le recomendábamos la lectura de nuestro Informe Anual 2011 al Parlamento de Andalucía, Sección Segunda, Capítulo XII (Administraciones económicas), dedicando un apartado específico a la cuestión del pago de los derechos que corresponden a la ejecución de instalaciones de nueva extensión de red.

Dicha actuación respondía a la recepción de quejas parecidas a la suya que denunciaban la situación de inferioridad en que se encontraban quienes formulaban peticiones de nuevo suministro, o ampliación del existente, ya que, sistemáticamente, Endesa Distribución Eléctrica SLU obligaría al solicitante a pagar la instalación de extensión y no los "derechos de extensión" previstos en la normativa reglamentaria.

Ante la posible concurrencia de un supuesto similar, le sugerimos que acudiera a su Delegación Territorial de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo con objeto de que pudiesen asesorarle al respecto.

...