

Acuerdo de 2 de abril de 2024, del Consejo de Gobierno, por el que toma conocimiento de la orden de la Consejería de Industria, Energía y Minas, por la que se regula el procedimiento de reclamaciones en materia de suministro eléctrico y se aprueban los modelos específicos para su solicitud.

La entrada en vigor de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, han supuesto la incorporación de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación a las relaciones entre la ciudadanía y las Administraciones Públicas.

Esto supone una constante exigencia a la Administración en su esfuerzo de modernización, simplificación y agilización de los servicios públicos. Además, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de la ciudadanía y establece la obligación de relacionarse por estos medios en ciertos casos detallados en su artículo 14.

El 25 de marzo de 2024 se publicó en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía número 59, la Orden de 18 de marzo de 2024, de la Consejería de Industria, Energía y Minas por la que se regula el procedimiento de reclamaciones en materia de suministro eléctrico y se aprueban los modelos específicos para su solicitud, con el objeto de introducir la tramitación electrónica en la resolución de las reclamaciones en materia de suministro eléctrico, así como para establecer los modelos específicos para la presentación de dichas solicitudes, que son dos: uno para reclamaciones en nuevo suministro eléctrico y otra para incidencias en suministro eléctrico.

Para ello se ha desarrollado e implantado un tramitador de reclamaciones en materia de suministro eléctrico, que contribuirá a la agilización en la tramitación de estas reclamaciones, y se han normalizado las solicitudes, con el objeto de facilitar a la ciudadanía la interposición de las mismas.

El Decreto 163/2022, de 9 de agosto, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Política Industrial y Energía, actual Consejería de Industria, Energía y Minas, tras la aprobación del Decreto del Presidente 4/2023, de 11 de abril, por el que se modifica el Decreto del Presidente 10/2022, sobre reestructuración de Consejerías, atribuye en su artículo 6 a la Secretaría General de Energía las competencias en materia de energía.

La tramitación y resolución de las reclamaciones se lleva a cabo a través de las delegaciones territoriales con competencia en materia de energía en el ámbito de sus respectivos territorios, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 226/2020, de 29 de diciembre, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía, y en la Resolución de 11 de marzo de 2022, de la Dirección General de Energía, por la que se delegan determinadas competencias en los órganos directivos territoriales provinciales competentes en materia de energía.

Respecto a la normativa sectorial, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establece en su artículo 44 los derechos y obligaciones de las personas consumidoras en relación con el suministro

eléctrico, donde se recoge, entre otros, el derecho a disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones.

El Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, dispone en su artículo 98 que las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes.

Esta orden recoge, en concreto, la tramitación de las reclamaciones o discrepancias recogidas en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, y Real Decreto 1048/2013, de 27 de diciembre, por el que se establece la metodología para el cálculo de la retribución de la actividad de distribución de energía eléctrica, que son las enumeradas en el artículo 1.1 a) de la misma.

Tiene por objeto regular el procedimiento administrativo de reclamaciones en materia de suministro eléctrico previstas en la normativa en materia de energía en los ámbitos de la calidad del servicio, el contrato de peajes de acceso, la contratación y facturación de suministros en mercado regulado, la suspensión de suministros, los equipos de medida y control, el acceso y conexión a redes de transporte y distribución de suministro eléctrico, las discrepancias en las condiciones de otorgamiento de un nuevo suministro eléctrico por parte de las empresas distribuidoras, así como otros tipos de discrepancias que hayan de ser resueltas por la Consejería.

Dada la trascendencia de la orden aprobada y su impacto en un sector de especial importancia como es el energético, que afecta tanto a las compañías eléctricas como a los consumidores, se considera oportuno y conveniente que sea objeto de conocimiento por parte del Consejo de Gobierno.

En su virtud, de conformidad con el artículo 27.22 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta del Consejero Industria, Energía y Minas, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 2 de abril de 2024,

#### ACUERDA

Tomar conocimiento de la orden de la Consejería de Industria, Energía y Minas por la que se regula el procedimiento de reclamaciones en materia de suministro eléctrico y se aprueban los modelos específicos para su solicitud.

En Sevilla, 2 de abril de 2024

Juan Manuel Moreno Bonilla  
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Jorge Ángel Paradela Gutiérrez  
CONSEJERO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS