

Acuerdo de 7 de octubre de 2024, del Consejo de Gobierno, por el que toma conocimiento de la publicación, por la Consejería de Industria, Energía y Minas, de la Instrucción 1/2024, de la Secretaría General de Energía, sobre tramitación de los procedimientos de reclamaciones eléctricas.

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, atribuye en su artículo 6 a la Secretaría General de Energía las competencias en materia de energía.

La competencia para la tramitación y resolución de las reclamaciones en materia de suministro eléctrico la ejercen las Delegaciones Territoriales en el ámbito de sus respectivos territorios, de acuerdo con lo dispuesto 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.

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, recogándose, entre otros, el derecho a disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones.

Por su parte, 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.

Para hacer más eficaz este mandato, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía número 59, de 25 de marzo, se publicó la Orden de 18 de marzo de 2024, por la que se regula el procedimiento de reclamaciones en materia de suministro eléctrico y se aprueban los modelos específicos para su solicitud y de la cual tomó conocimiento el Consejo de Gobierno el pasado 2 de abril.

Con dicha Orden, por la cual se ha implantado un tramitador de reclamaciones en materia de suministro eléctrico y se han normalizado las solicitudes a presentar, se ha dado un primer paso para facilitar a la ciudadanía la interposición de dichas reclamaciones y la agilización en la tramitación de las mismas.

Todo ello en un contexto actual en el que cada vez son más las reclamaciones y quejas de la ciudadanía recibidas referidas a actuaciones relativas con el suministro de la electricidad. Se trata de un servicio de carácter esencial que carece de una regulación administrativa clara y específica y

afectado por una normativa dispersa y que por tanto requiere se establezcan los instrumentos necesarios en materia de protección del consumidor de energía eléctrica.

De ahí que esta Consejería, a través de la Secretaría General de Energía, haya dado un paso más en aras de dicha protección y de facilitar la resolución de reclamaciones de suministro eléctrico, a la vista del número y tipo de reclamaciones más comunes que vienen siendo interpuestas en nuestra comunidad autónoma.

Hay que tener en cuenta no obstante, que aunque la normativa regulatoria en materia de protección del consumidor es normativa básica estatal, se hace necesario realizar una interpretación de ésta y contar con criterios comunes para la tramitación homogénea de las reclamaciones en todo el territorio de Andalucía.

Por ello, una vez puesta en marcha la tramitación electrónica, para la ejecución de la Orden anterior, se ha elaborado una instrucción, cuyo objeto es recoger la normativa y los criterios, tanto técnicos como jurídicos, que podrán ser de aplicación en la tramitación y resolución de las reclamaciones y discrepancias en materia de energía eléctrica, de acuerdo a las previsiones de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre y sus reglamentos de desarrollo y que contribuya a facilitar a las personas reclamantes la presentación y resolución de sus reclamaciones.

Se recogen estos criterios con la finalidad de acudir a ellos en caso necesario, debido a la disparidad de tipos de reclamaciones y la complejidad que puede suponer la resolución de las mismas y se aplicarán a los procedimientos administrativos que sean competencia de los órganos de la Administración Pública Andaluza, por lo que el punto de suministro objeto de la reclamación, identificado a través de su Código Universal de Punto de Suministro (CUPS), deberá estar ubicado en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En concreto, la instrucción se centra en establecer pautas comunes en el procedimiento administrativo de reclamaciones en materia de suministro eléctrico en ámbitos como: 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 principalmente por las Delegaciones Territoriales competentes en materia de energía.

En la instrucción, tienen un apartado particular por ser las más numerosas, las reclamaciones derivadas de expedientes de recuperación de energía abiertos por las compañías eléctricas tras la detección de manipulación en el equipo de medida o instalación del usuario.

Esta instrucción, no solo es una herramienta de referencia para el personal de la administración pública competente para resolver las reclamaciones, sino que también contribuirá a que las compañías eléctricas, distribuidoras y comercializadoras, tengan criterios comunes a considerar y además está a disposición de los clientes de suministro eléctrico en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, con el objeto último de contribuir a la disminución de las controversias surgidas en este ámbito, lo que sin duda facilitará la presentación y resolución de estas reclamaciones.

Así, desde el pasado 25 de septiembre está publicada en la página web de la Consejería de Industria, Energía y Minas y en el Portal de Transparencia de la Junta de Andalucía la Instrucción 1/2024 de la Secretaría General de Energía sobre Tramitación de los Procedimientos de Reclamaciones Eléctricas, que puede consultarse en el siguiente enlace:

https://juntadeandalucia.es/sites/default/files/2024-09/Instrucci%C3%B3n%201_2024%20Tramitaci%C3%B3n%20Procedimientos%20Reclamaciones%20El%C3%A9ctricas.pdf

Todo ello en consonancia además con los últimos escritos que se han dirigido tanto al Defensor del Pueblo, como al Defensor del Pueblo Andaluz, en respuesta a solicitudes recibidas en este año en el ámbito de las reclamaciones en materia de suministro eléctrico. En ese sentido, el Defensor del Pueblo, después de iniciar actuaciones frente a las consejerías y departamentos responsables en materia de energía de las diferentes Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía del territorio nacional, a fin de conocer las acciones realizadas por estas con objeto de fomentar un escenario que propicie la adecuada canalización de las reclamaciones planteadas por la ciudadanía, proponía el impulso por parte de la administración general del estado, de la Conferencia Sectorial de Energía para la revisión de la normativa básica que regula las reclamaciones de suministro eléctrico, lo que se ha valorado positivamente por la Administración andaluza. Por su parte el Defensor del Pueblo Andaluz viene mostrando también su preocupación por las reclamaciones por anomalía en el suministro eléctrico.

Y por último y en relación con la falta de dicha normativa, hay que señalar que el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico ha tenido expuesto a información pública hasta el pasado 13 de septiembre, el proyecto de Real Decreto por el que se aprueba el Reglamento General de suministro, contratación y se establecen las condiciones para la comercialización, agregación y la protección del consumidor de energía eléctrica. Si bien esta norma hubiese sido una oportunidad para la regulación de aspectos necesarios en materia de reclamaciones de suministro eléctrico, el texto del proyecto ha sido poco ambicioso al respecto. Así se ha puesto de manifiesto en el informe de alegaciones que ha remitido la Secretaría General de Energía junto a la Dirección General de Consumo, en el que se ha solicitado un mayor desarrollo y concreción en materia de reclamaciones de suministro eléctrico en la normativa básica correspondiente, y se han alegado otras cuestiones de especial relevancia para la protección efectiva del consumidor.

Por todo lo anterior, dada la trascendencia de las actuaciones que la Administración pública andaluza está realizando y la reciente publicación de la instrucción en materia de reclamaciones eléctricas, 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 7 de octubre de 2024,

ACUERDA

Tomar conocimiento de la publicación, por la Consejería de Industria, Energía y Minas, de la Instrucción 1/2024, de la Secretaría General de Energía, sobre tramitación de los procedimientos de reclamaciones eléctricas.

En Sevilla, 7 de octubre de 2024

Juan Manuel Moreno Bonilla
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Jorge Ángel Paradela Gutiérrez
CONSEJERO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS