

INFORME CPCUA N.º 43/2023

A LA CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS

Sevilla, a 25 de septiembre de 2023

**INFORME DEL CONSEJO DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS DE ANDALUCÍA
AL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE REGULA EL PROCEDIMIENTO DE
RECLAMACIONES EN MATERIA DE SUMINISTRO ELÉCTRICO Y SE APRUEBAN LOS
FORMULARIOS PARA SU SOLICITUD**

El Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, en ejercicio de la función que le reconoce el Decreto 58/2006 de 14 de marzo de 2006, ante la Consejería de Salud y Familias, comparece y como mejor proceda, **EXPONE:**

Que por medio del presente escrito procedemos a evacuar informe respecto al Proyecto de Orden por la que se regula el procedimiento de reclamaciones en materia de suministro eléctrico y se aprueban los formularios para su solicitud y ello en base a las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL. IGUALDAD DE GÉNERO.

La Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía, establece la obligatoriedad de que se incorpore de manera efectiva el objetivo de la igualdad por razón de género en todos los proyectos de ley, reglamentos y planes que apruebe el Consejo de

Gobierno, disponiendo que, a tal fin, en el proceso de tramitación de esas disposiciones deberá emitirse un informe de evaluación de impacto de género del contenido de las mismas.

El Consejo considera que el borrador presentado cumple con un lenguaje no sexista y se ha tenido en cuenta la perspectiva de género, no obstante, no hace referencia a ello en el preámbulo de la norma con lo cual interesamos su inclusión, indicando por tanto, que se ha tenido en cuenta la integración transversal del principio de igualdad de género en la elaboración de la presente orden.

SEGUNDA. CONSIDERACIÓN GENERAL. PARTICIPACIÓN DEL CPCUA EN EL TRÁMITE DE AUDIENCIA NORMATIVA.

En la Exposición de Motivos se echa en falta que no se mencione expresamente el cumplimiento del trámite de audiencia al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuaris de Andalucía, trámite que por ser preceptivo debería venir reflejado en el texto, haciendo referencia al Decreto regulador de este Consejo, Decreto 58/2006 de 14 de marzo.

Aun cuando dicho carácter preceptivo no conlleva un deber de información al respecto en el texto normativo, no es menos cierto que el principio de democracia participativa que impregna nuestra Constitución y nuestro ordenamiento jurídico hace deseable una mención al mismo, aportando valor añadido, desde esa perspectiva, a la producción normativa y dando conocimiento a la ciudadanía andaluza de los trabajos consultivos que se enmarcan en el procedimiento normativo.

TERCERA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

Este Consejo entiende que es necesario incorporar al ordenamiento jurídico andaluz una regulación expresa que venga a agilizar y dotar de garantías al procedimiento de reclamaciones en materia de suministro eléctrico.

En este sentido, y atendiendo al retraso que tiene la administración pública en la tramitación de este tipo de reclamaciones, se deja al reclamante en una situación de absoluto desamparo para solventar un conflicto en materia de suministro eléctrico, teniendo en muchas ocasiones que obviar esta vía administrativa y acudir a los tribunales, con el coste que conlleva.

Debemos referir que para la resolución de una reclamación es habitual que la administración tarde varios años, y que se alargue en el tiempo tras los pertinentes recursos.

A todo lo anterior, se une, la situación de complejidad que día a día aumenta en el sector eléctrico donde es habitual que se modifiquen normativas que afectan a tarifas, lecturas, cargos que se incorporan a través de facturas o incluso condiciones u obligaciones de los distintos agentes intervinientes en el ámbito del suministro eléctrico. Todo ello hace que se torne de un imposible entendimiento para un usuario medio (esto es mucho más complejo si lo vemos desde la perspectiva del autoconsumo).

Así mismo, se suma, que sobre la materia de la que estamos hablando, el usuario medio puede tener dudas más que razonables respecto a que administraciones son las competentes dependiendo del tipo de reclamación que se realice, ya que se cruzan contenidos de carácter transversal de las administraciones competentes en materias de energía, consumo o incluso la propia Comisión Nacional del Mercado de la Competencia.

CUARTA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

A pesar de lo anterior, e incluso de la concreción del título de la norma, el borrador que se nos plantea es absolutamente decepcionante, ya que en ningún momento viene a regular de forma concreta

procedimiento alguno en el ámbito de la tramitación de reclamaciones, limitándose a establecer dos formularios que aprueban como de obligado cumplimiento para las personas consumidoras.

Es decir, ante un claro déficit por parte de los recursos de la administración en el ámbito procedimental, lo que encontramos en la norma es una limitación al derecho que el ciudadano se dirija a la administración de la forma que entienda oportuna, encorsetando la posible reclamación en dos formularios de obligado cumplimiento.

En todo caso, pudiendo coincidir con el planteamiento de la propuesta, de que encauzar de forma telemática el modelo de solicitud, marcando su contenido de forma expresa, puede servir de ayuda para la agilización de la apertura de los expedientes de reclamación, para este Consejo, es una medida absolutamente insuficiente que no viene a dar una respuesta real a la necesidad de la ciudadanía, evidenciando una falta clara de apuesta en este asunto.

QUINTA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

La norma no viene en ningún momento a regular un procedimiento de reclamaciones como tal, que dote de una cierta garantía al iter procedimental de la reclamación de cara al consumidor o mejore en modo alguno la protección de éste, aunque fuera desde el ámbito procedimental.

La norma en su artículo 5, viene a hacer referencia a aspectos generales ya regulados, refiriendo a las normas administrativas de carácter genérico, pero en ningún momento adaptando el procedimiento a la necesidad subjetiva del reclamante como persona consumidora, no aplicando ni modulando elementos de protección específicos para consumidores que se regulan en la normativa de consumo.

De lo anterior, se deduce que a nivel de procedimiento, no se distingue o protege de forma especial a las personas consumidoras, ya que se encauza al mismo procedimiento genérico que podría utilizar

cualquier sujeto frente a la administración, obviando por tanto la relación de consumo que vincula en este ámbito a reclamante y reclamado cuando el reclamante es usuario final del suministro.

Por ello, nuestra primera propuesta parte de la necesidad de regular un procedimiento ágil y transparente para la resolución del conflicto que se pudiera plantear, para ello obviamente, no podemos partir de una memoria económica que no apuesta de una forma clara por una mejora de los recursos materiales y humanos de los que disponen las distintas delegaciones territoriales, que a todas luces resulta insuficiente ante la conflictividad del sector.

Entendemos que la norma debería aprovechar la oportunidad para realizar la regulación de un procedimiento en la que se determinen determinados elementos informativos hacia la persona consumidora, unos plazos determinados de cumplimiento por parte de la administración y no remitir a la Ley del Sector Eléctrico sin concreción alguna de plazo, y herramientas funcionales para proceder a la ejecución de las resoluciones, sin hacer necesario acudir a los tribunales para hacer valer los posibles derechos reconocidos en la resolución.

Es por ello que entendemos adecuado que se garantice la transparencia y el acceso del consumidor a la situación en la que se encuentra el expediente, aprovechando precisamente las herramientas tecnológicas actuales y en especial, un elemento que es de gran importancia en la tramitación de los expedientes de suministro eléctrico, como es la regulación clara y transparente de las medidas cautelares en tanto en cuanto dure el procedimiento, ya que precisamente la garantía al suministro es un elemento esencial, que en ningún momento puede entenderse como una medida de presión de la empresa hacia el consumidor para asumir determinados posicionamientos en la fase de reclamación.

SEXTA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

Se echa en falta en la propuesta de regulación que no se establezca una vía para encauzar las reclamaciones derivadas del autoconsumo, que cada día más son más habituales en nuestra comunidad autónoma y que la norma no refiere en ningún momento.

Asumiendo, en todo caso, la premisa de la alegación cuarta y la necesidad de establecer un procedimiento de reclamaciones, entendemos que en la propuesta actual podría ser factible la preparación de un formulario telemático análogo a los que se presentan en los anexos que estuviera destinado a encauzar las reclamaciones propias del autoconsumo.

Respecto a las competencias de la administración, entendemos que sería igualmente aplicable el artículo 98 relativo a reclamaciones del 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, ya que no excluye de forma expresa a este tipo de instalaciones de su redacción y debemos entenderla asumidas dentro de la materia de energía en tanto en cuanto su regulación toma punto de partida en la Ley 20/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

SÉPTIMA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

Un elemento de importancia en el ámbito en que nos encontramos es la competencia que pueden tener otras administraciones, en especial la que tenga las competencias en consumo.

No podemos obviar que cuando el consumidor es un usuario final, el artículo 44 de la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico, se debe conjugar con lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, por lo que la delimitación de competencias a la hora de tramitar una reclamación debe quedar clara en primer lugar entre las propias administraciones, pero principalmente para el propio usuario, ya que la iniciación de la reclamación

por una vía equivocada puede suponer un incremento, aún mayor, en la demora de la resolución del conflicto.

Por ello, es necesario potenciar en el momento previo a la solicitud la información que recibe el reclamante, así como agilizar, en el ámbito de la regulación del procedimiento el traslado de una administración a otra el expediente iniciado en aras de minimizar la demora. Todo ello, partiendo de la comunicación telemática y acceso al expediente que facilite a la persona consumidora conocer en manos de que administración se encuentra su reclamación. Es por ello que se debería garantizar el acceso a la referida información, así como regular un procedimiento ágil de traslado de expedientes entre administraciones.

Otro elemento importante es informar al reclamante de las vías de resolución de conflicto alternativas al procedimiento de reclamación que se inicia, posibilitando de una forma fácil el propio desistimiento ante la demora excesiva de la administración para acudir a otra vía judicial o arbitral, o incluso los plazos procesales que puedan resultar afectados en aquellos casos en los que pudiera no suspenderse por la tramitación de la reclamación.

OCTAVA.- CONSIDERACIÓN GENERAL.

Partiendo de que la solicitud se plantea para un procedimiento de reclamación y no uno de denuncia, y teniendo en cuenta que la administración con competencias en materia de energía, tiene también competencias sancionadoras, es posible que los hechos referidos supongan la infracción de algún aspecto de la normativa sectorial, posibilitando por tanto la posibilidad de la apertura de un procedimiento sancionador, que debería ser impulsado por la propia administración al tener conocimiento de los hechos.

Este aspecto, puede tener un efecto directo en el procedimiento de reclamación iniciado, ya que de acuerdo a lo establecido en el artículo 51.6 del RDL 1/2007: *“Conforme a lo previsto en el artículo 28.2*

de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios causados al consumidor o usuario, que será determinada y exigida por el órgano al que corresponda el ejercicio de la potestad sancionadora debiendo notificarse al infractor para que proceda a su satisfacción en un plazo que será determinado en función de la cuantía. De no satisfacerse la indemnización en el plazo que al efecto se determine en función de su cuantía, se procederá en la forma prevista en el artículo 101 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas”.

Para un adecuado cumplimiento de este derecho de las personas consumidoras, sería oportuno que la propia solicitud informara de la posibilidad por un lado de iniciar un procedimiento sancionador en caso de existir una infracción administrativa, y por otro facilitara la posibilidad de cuantificar y acreditar los posibles daños y perjuicios que pudieran tenerse en cuenta, ello obviamente debería introducirse en el contenido de los Anexos.

NOVENA.- AL ARTÍCULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La norma no regula procedimiento alguno, entendiéndose en todo caso que se encauza a normativa propia del procedimiento administrativo común y Ley del Sector Eléctrico, por ello, con el contenido actual el apartado “a)” carece de sentido, ya que no hay una regulación específica en la norma que venga a aportar nada nuevo a lo ya existente.

DÉCIMA.- AL ARTÍCULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Desde este Consejo se propone que se incluyan en el ámbito de aplicación las reclamaciones derivadas de las instalaciones de autoconsumo.

UNDÉCIMA.- A LOS ANEXOS I Y II,

A este Consejo se le plantea la duda de si los formularios permiten la posibilidad de marcar distintos motivos, por tanto en el caso de que ello no fuera posible, proponemos que se facilite esa opción, ya que las reclamaciones en muchas ocasiones pueden tener distintas circunstancias a tener en cuenta.

DUODÉCIMA.- A LOS ANEXOS I Y II,

En los formularios se pide que se marque qué tipo de consumidor es el reclamante, en este sentido se interesa que se añada una leyenda explicando cada tipo de consumidor para que así el usuario medio pueda identificar su situación y marcar la casilla correcta.

DÉCIMOTERCERA. -AL ANEXO II

Dentro de las discrepancias por la facturación, es habitual que se incorporen cargos que no corresponden, que éstos no estén cuantificados o que los cambios de tarifa no se hayan notificado de acuerdo a lo establecido en el artículo 44 e) de la Ley del Sector Eléctrico, por lo que entendemos que deberían incorporarse esos campos.

Por lo expuesto, procede y

SOLICITA A LA CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS Que habiendo presentado este escrito, se digne admitirlo, y tenga por emitido informe sobre el al Proyecto de Orden por la que se regula el procedimiento de reclamaciones en materia de suministro eléctrico y se aprueban los formularios para su solicitud, y si así lo tiene a bien, proceder a incorporar las modificaciones resultantes de las alegaciones expuestas en el presente informe.