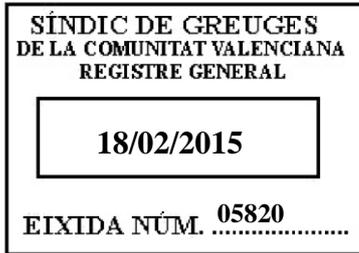




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo  
Hble. Sr. Conseller  
C/ Castán Tobeñas, 77. Ciudad Administrativa 9 de Octubre Torre 2  
VALENCIA - 46018 (Valencia)

=====  
Ref. Queja nº 1410026  
=====

(Asunto: Queja por discrepancias en el sector energético)

Hble. Sr. :

Acusamos recibo de su último escrito por el que nos informa en relación a la queja de referencia formulada por (...).

La autora de la queja, en su escrito inicial, manifestaba que presentó un escrito ante la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo en fecha 11 de septiembre de 2014, por una serie de irregularidades en la manipulación de su contador.

En ese sentido, nos comunicaba que *“a tenor del Real Decreto 1725/1984, para acceder a mi contador, la empresa comercializadora ha de informarme de que se va a efectuar la revisión y emplazarme para estar presente en el momento de la misma; cosa que no han realizado”*.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*<<La reclamante presentó escrito alegando su disconformidad con la regulación de la facturación efectuada por Iberdrola Clientes, SAU.*

*El artículo 81.3 del Real Decreto 1955/2000 (...), establece que “En cualquier caso, en las relaciones entre el consumidor y el comercializador u otro sujeto cualificado se estará a lo que acuerden las partes, sin perjuicio de que las tarifas de acceso a las redes sean reguladas”.*

*Por su parte, el artículo 98 del citado Real Decreto 1955/2000, circunscribe el ámbito de actuación de la administración a aquellas reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato a tarifa, o de acceso a redes, o con las*

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 18/02/2015	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54 <a href="http://www.elsindic.com/">http://www.elsindic.com/</a>		

*facturaciones derivadas de los mismos, que serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma, en cuyo territorio se efectúe el suministro.*

*La Comisión Nacional de la Energía (CNE), en el dictamen 92/2011 concluyó que: “con carácter general la regulación del sector eléctrico establece que cualquier consumidor que no esté suministrado a tarifa de último recurso se encontrará vinculado jurídicamente a su comercializador a través de las condiciones contractuales que hubieran pactado libremente. (...), la facturación de energía eléctrica en el mercado libre, tiene su acomodo jurídico en las condiciones que hubieran pactado las partes libremente en el ámbito de su relación jurídico-privada. En consecuencia, las discrepancias y/o controversias, deberán ser resueltas por los juzgados y Tribunales de la jurisdicción Civil. Como alternativa podría acudir a procedimientos de arbitraje voluntario,. A resolver en vía administrativa a través de órganos arbitrales”.*

*La discrepancia de facturación que origina el presente recurso se ha producido en el seno de un contrato de electricidad en el mercado libre. Las controversias que se produzcan en dicho mercado escapan del ámbito competencial de la administración y deben discutirse ante la jurisdicción civil sobre la base de las condiciones pactadas contractualmente.*

*(...), Resuelvo. No admitir, por falta de competencia >>*

Del contenido del informe le dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en el siguiente sentido: *“mi reclamación no es por tarificación sino por incumplimiento de la Ley por parte de la comercializadora que llevo a cabo la supuesta revisión y cambio de mi contador”*

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente, en ese sentido, consideramos que son dos, las cuestiones a estudiar en el actual expediente, a saber:

Primera: Manipulación del contador.

Segunda: La potestad sancionadora de la Administración.

En su informe remitido a esta Institución, nos comunicaban que *“La reclamante presentó escrito alegando su disconformidad con la regularización de la facturación efectuada por Iberdrola Clientes, SAU, con respecto al punto de suministro sito en XXX”*, pero en el formulario de discrepancias en el sector energético presentado por la autora de la queja en fecha 11 de septiembre de 2014, los hechos reclamados eran *“Irregularidades en la revisión, Manipulación del contador. Devolución de la factura XXX”*, es por ello, que desde esta Institución consideramos que la actitud pública descrita podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos de la autora de la queja.

Respecto a la primera de las cuestiones planteadas, el punto de partida lo constituye 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

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 18/02/2015	<b>Página:</b> 2

de instalaciones de energía eléctrica, que en su artículo 98 establece lo siguiente “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, sin perjuicio de lo establecido en la disposición adicional undécima. Tercero de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.”, de tal forma que el Servicio Territorial de Energía si es competente para admitir y resolver la reclamación presentada por la autora de la queja.

Por otro lado, tal y como hemos mencionando anteriormente, en el formulario de discrepancias presentado por la autora de la queja, los hechos reclamados eran “Irregularidades en la revisión, manipulación del contador”, lo que denunciaba (...), era un incumplimiento del Real Decreto 1725/1984 por parte de la comercializadora que llevo a cabo la revisión.

Efectivamente en el mencionado Real Decreto 1725/1984, de 18 de julio, por el que se modifican el reglamento de verificaciones eléctricas y regularidad en el Suministro de Energía y el modelo de póliza de abono para el suministro de energía eléctrica y las condiciones de carácter general de la misma; establece en las condiciones generales, en el punto 10, que :

*<<La conexión de las instalaciones de los abonados a su caja general de protección, así como la conexión y desconexión de los equipos de medida, se efectuará por la Empresa suministradora de energía eléctrica. La colocación o levantamientos de los equipos de medida podrá ser efectuada por las propias Empresas o por instaladores autorizados.*

*Las Empresas suministradoras deberán comunicar a los abonados, previamente, la conexión o desconexión de los equipos de medida, salvo caso de alta o baja en el suministro.*

*Ninguna persona ajena a la Empresa suministradora podrá manipular ni desprecintar los aparatos y equipos de medida y control una vez conectados, ni tampoco la Empresa suministradora sin aviso previo al abonado.>>*

En la mayoría de las ocasiones, como es el caso que nos ocupa, el consumidor no recibe aviso alguno sobre las actuaciones de inspección realizadas por la compañía eléctrica, a pesar de lo mencionado con anterioridad, y se encuentra con que la misma ha cambiado o sustituido el equipo de medida sin avisarle, no existiendo por tanto la prueba o forma de verificar la situación y estado del contador.

En ese sentido, consideramos que desde la Generalitat se debería de impulsar otro mecanismo que conceda mas garantías al consumidor, ya que simplemente con la “palabra” de la compañía eléctrica, y remitiendo al ciudadano una carta comunicando el fraude y reclamando el pago de la refacturación sin mas, no debería ser suficiente, sino que debería existir la verificación de un tercero, o que la manipulación sea certificada por un organismo de control, bien sea por una empresa privada autorizada por la Generalitat o por cualquier otra forma

Por lo tanto, consideramos que el consumidor tiene muy difícil el poder defenderse, ya que la compañía eléctrica es la que realiza la inspección y al no haber testigos o pruebas puede incluso que el contador no haya sido manipulado por nadie, o haya sido manipulado por un tercero.

La compañía eléctrica no demuestra que el afectado haya realizado una manipulación del contador con pruebas contundentes, de tal forma que nos encontramos ante una posición de abuso de poder por parte de la compañía, siendo juez y parte en la detección del fraude, y los consumidores se ven acusados de fraude sin pruebas suficientes, sin haber estado presentes en la inspección del contador y sin que el acta del técnico de la compañía incluya la firma de ningún testigo, de tal forma que no les queda otra opción que pagar las cantidades que les exigen si no quieren que les corten el suministro, ya que las compañías aplican la presunción de culpabilidad.

Con respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, consideramos lo siguiente:

El Art. 51 de la Constitución Española de 1978, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios mediante la protección de su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos a promover su información y educación, a fomentar a sus organizaciones y a oír a éstas en cuantas cuestiones les afectan.

La defensa del consumidor aparece, pues, como un principio rector de la política social y económica cuya garantía la Constitución impone a los poderes públicos.

En el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Valenciana, la Ley Orgánica 1/2006 de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana en su Art. 9.5 establece que *“la Generalitat garantizará políticas de protección y defensa de consumidores y usuarios, así como sus derechos al asociacionismo, de acuerdo con la Legislación del Estado”*.

La normativa vigente a nivel valenciano en materia de consumo, la constituyen la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat Valenciana, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana y demás normas de desarrollo. Entre esas normas de desarrollo de la Ley autonómica 1/2011 se encuentra el Decreto 114/2012, de 13 de julio, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento sancionador, la competencia y la inspección en materia de comercio y consumo, que deroga al Decreto del Consell 132/1989 por el que se regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Las sanciones administrativas constituyen uno de los principales instrumentos de los que se sirven las Administraciones Públicas para garantizar la normativa de consumo y proteger de este modo a la parte más débil en la relación de consumo, es decir, el consumidor.

El recurso de la potestad sancionadora sólo debe ejercitarse como último recurso de la misma y para aquellos supuestos en que el resto de procedimientos utilizados (como podría ser el intento de mediación) hayan resultado infructuosos. Es, pues, en este

momento, y no antes, cuando debe entrar en juego la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, muchos de los posibles incumplimientos de las normas en materia de consumo no son, en principio, de una entidad suficiente que hagan que dichas infracciones deban ser castigadas como ilícitos penales, sino como meras sanciones administrativas.

Pues bien, a la vista de la normativa citada y de los hechos expuestos (el resultado negativo de la mediación), entendemos que los derechos que pudieran corresponder al autor de la queja no han sido suficientemente tutelados por esa Administración.

Por cuanto antecede, y de conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, se **SUGIERE** a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo que:

- Ante las irregularidades cometidas en cuanto a la revisión del contador, estudie y valore la posibilidad de hacer operativa su potestad sancionadora, con el inicio, en el caso que nos ocupa, de un expediente administrativo sancionador con el fin de esclarecer los hechos objeto de la queja. mediante las oportunas pruebas y proceder, si a ello hubiera lugar, a su correspondiente sanción administrativa.
- Valore la posibilidad de que la Generalitat solicite las pruebas contundentes y oportunas ante la posibilidad de una posible manipulación del contador, ya que las pruebas aportadas por la compañía suministradora deja en total indefensión al consumidor.
- Ante los hechos denunciados en el formulario de discrepancias en el sector energético, valore la posibilidad de admitir su competencia y proceda a resolver la reclamación presentada.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de quince días, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la Sugerencia que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo su colaboración y la remisión de lo interesado,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 18/02/2015	Página: 5