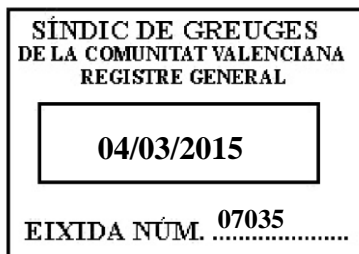




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



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 1410393
=====

(Asunto: Reclamación contra Iberdrola. Falta de información de la Administración)

Hble. Sr.:

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

Como VI. conoce, el autor de la queja, en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que *“el 10/11/2013 debido a cortes de suministro eléctrico se averió un arcón congelador”*.
- Que *“reclamo a mi seguro y me informan que debo realizar una reclamación a Iberdrola que, en hasta 6 ocasiones niegan los cortes. Pido informes al Ayuntamiento de L’Eliana y a la Policía Municipal de L’Eliana y aún con esas evidencias siguen negando los cortes de suministro”*.
- Que *“El día 10/1/2014 formulo la correspondiente solicitud de arbitraje”*.
- Que *“el 27/1/2014, El Servicio Territorial de Comerç i Consum de la Generalitat Valenciana, considera competente para mi reclamación el Servicio Territorial de Energía”*.
- Que *“el 31/1/2014, El Servicio Territorial de energía me manda una liquidación de una Tasa para poder proceder a la tramitación, se recibe el 13/2/2014, y el mismo día se hace el ingreso y se manda el comprobante correspondiente”*.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 04/03/2015	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54 http://www.elsindic.com/		

- Que “recibo el 17/5/2014 un escrito, en el que Iberdrola por primera vez reconoce los cortes de suministro, (...), y que me compensarían por haber superado los límites de calidad del suministro, dándome 10 días para contestar, cosa que hago el 19/5/2014”.
- Que “el día 23/6/2014 recibo un escrito en el que el Jefe del Servicio Territorial de Energía dice que carece de competencia para la determinación y cuantificación de la reclamación planteada, dejándome la vía civil como única alternativa”.
- Que “me pongo en contacto con la Junta de Arbitraje y allí me informan que no hay nada que hacer, que el arbitraje concertado con Iberdrola, es con exclusiones y que prácticamente no pueden actuar en ninguna petición”.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, y en especial que nos informasen acerca de la falta de información facilitada al autor de la queja, en referencia a las “exclusiones” del convenio con Iberdrola, ya que a la vista de lo que le informaron, no habría realizado el pago de tasa alguna, “al no poder actuar en casi ninguna petición”.

En ese sentido, la mencionada Conselleria, nos remitió dos informes.

En el primero, remitido por parte de la Dirección General de Energía, datado con número de registro de salida 881 y fecha 14/1/2015, nos comunicaba lo siguiente:

<<La cuestión planteada fue tratada por el Servicio Territorial de Energía como expediente de resolución de discrepancias en relación con instalaciones del sector energético, de acuerdo al Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica. La citada norma, en su artículo 98 dispone 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”, de modo que, únicamente dichas cuestiones son las que podrá conocer el órgano competente en materia de energía.

A la vista del contenido de la reclamación presentada, la misma, excedía del ámbito de aplicación del citado precepto, ya que versaba sobre la indemnización correspondiente a los daños sufridos por la falta de calidad en el suministro eléctrico, por lo que, desde el Servicio Territorial de Energía, se procedió a la comprobación de los aspectos sobre los que se ostenta la competencia, es decir, aquellos relativos al cumplimiento de la calidad de suministro, de este modo, se comprobó el cumplimiento de lo dispuesto en el art. 105.2 del Real Decreto 1955/2000, que establece que, “el incumplimiento de los valores fijados en el artículo anterior para la continuidad del suministro, determinara la obligación para los distribuidores de aplicar en la facturación de los consumidores conectados a sus redes los descuentos regulados en el apartado siguiente dentro del primer trimestre del año siguiente al incumplimiento. (...).

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 04/03/2015

Página: 2

El cumplimiento del contenido en el artículo 105 queda acreditado a la voluntad de la mercantil de la aplicación de los descuentos de acuerdo a lo establecido en el citado artículo.

Por este centro se ha velado por el cumplimiento de la legislación en materia de calidad del suministro, hasta el límite de las competencias asignadas en materia de energía a este centro directivo.

En relación a las cuestiones que exceden de lo informado anteriormente, como es la falta de sujeción a la reclamación interpuesta a la Junta de Arbitraje, desde este centro únicamente se puede realizar una remisión al centro directivo con competencias en materia de consumo, por carecerse de información y competencia para ello.>>

El segundo informe, fue remitido por la Dirección General de Comercio y Consumo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, que “*no consta en los archivos de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana ningún expediente a nombre de (...)*”

Del contenido de ambos informes, le dimos traslado al autor de la queja, para que, si lo considerase oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente.

De la documentación obrante en el expediente se desprende que el autor de la queja presentó una reclamación ante el servicio territorial de Comercio y Consumo y éste al no ser competente remitió la reclamación al Servicio Territorial de Energía. Posteriormente, éste, para proceder a la tramitación de la reclamación, le remite la liquidación de una tasa, para después, tras su ingreso, le comunica al autor de la queja que ante la reclamación presentada carecía de competencia y excedía su ámbito de aplicación.

En ese sentido, consideramos que existe una total indefensión del autor de la queja, es decir del consumidor, en ese sentido, permítame comunicarle que 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, de tal forma que 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 mismo sentido, la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, establece en su artículo 4 que son derechos básicos de los consumidores, en los términos previstos en la legislación estatal aplicable:

2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
7. Disponer de procedimientos eficaces de protección de sus derechos, en especial ante aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Igualmente, el artículo 7 de la mencionada Ley 1/2011, nos informa que serán objeto de atención, vigilancia y control prioritario por parte de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y, en especial, los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales o de interés general.

Del mismo modo, el artículo 10, establece que dentro del ámbito competencial de la Generalitat, corresponde al Consell diseñar la planificación general de la política de protección, defensa y promoción de los consumidores y usuarios, promulgar los Reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley, y promover programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las entidades para la consecución de los objetivos que en esa ley se establecen.

Y también corresponde a la Conselleria competente en materia de consumo, es decir la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, realizar la inspección y control de mercado de los bienes, productos y servicios ofertados a los consumidores, practicar las oportunas tomas de muestras de productos, y adoptar las medidas provisionales en los supuestos previstos en esta Ley.

Lamentablemente, en las numerosas quejas presentadas por los ciudadanos ante el Síndic de Greuges, se observa que las empresas energéticas evitan responder a los consumidores para resolver estas reclamaciones, remitiendo al ciudadano a la Dirección General de Energía, con la imposición de la tasa de 20 €.

En el caso que nos ocupa, el Servicio Territorial de Comercio y Consumo remitió la reclamación al Servicio Territorial de Energía, ya que consideraba que era la competente, y este a su vez, le remitió una liquidación de una tasa para que se procediese a su tramitación, y finalmente le comunicó que carecía de competencia, es decir, después de pagar la tasa le informan que carece de competencia y por otro lado, no se produce la devolución de la mencionada tasa.

Igualmente, quisiéramos infórmale, como ya hemos realizado en varias ocasiones, que ante la imposición de una tasa para poder formular reclamaciones por los consumidores y usuarios del sector energético, parece que se estén violando los derechos de los consumidores, generándose una situación de indefensión de los mismos y más aun cuando tras abonarla resuelven que carece de competencia, es decir, que el ciudadano se encuentra que la administración no ha resuelto su problema y ha perdido dinero en pago de la tasa, dinero que por otro lado, no le han devuelto.

Entendemos que difícilmente se puede conseguir una adecuada protección a los ciudadanos y consumidores en materia energética, impidiéndoles reclamar o

imponiendo un barrera para ello a modo de tasa, y del mismo modo, ante la falta de competencia para resolver no se produce una devolución de la misma, pudiéndose producirse un enriquecimiento injusto de la Administración. Por tanto, en un sector bien regulado y supervisado, el número de reclamaciones podrían disminuir considerablemente.

De todo lo expuesto parece desprenderse que no se cumple con la obligación de supervisar de manera eficiente el respeto a los derechos de los consumidores y usuarios, la relación entre el consumidor y el suministrador del servicio se encuentra en desequilibrio, siendo el consumidor la parte más débil por lo que resulta justificada su protección, extremo que no ocurre cuando el ciudadano abona una tasa para que, posteriormente, la Administración le comunique que no es competente.

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, Empleo y Turismo que:

- Se produzca una efectiva defensa de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana.
- Valoren la posibilidad de eliminar la Tasa impuesta para que el ciudadano pueda ejercer su derecho a reclamar.
- Ante la falta de competencia manifestada por la Administración, se proceda a la devolución del pago de la Tasa que realizó el ciudadano para poder reclamar.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, 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 https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 04/03/2015	Página: 5