



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
18/03/2016
EIXIDA NÚM. 06064

Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo
Hble. Sr. Conseller
Ciutat Adtva. 9 d'Octubre. C/ Castán Tobeñas, 77
Valencia - 46018 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1511938
=====

(Asunto: Disconformidad Inspección y sanción. Manipulación del contador)

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 presento, en fecha 24 de agosto de 2015, una reclamación ante la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, ya que Iberdrola tras una inspección le ha puesto una sanción de 3.7405,36 € por manipular su contador.

Del mismo modo, nos comunicaba que desde la empresa distribuidora no la avisaron de la inspección para estar ella presente, e igualmente, no aportaban la prueba de la manipulación.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

<<(…) la reclamación tiene su origen en la actuación de la empresa distribuidora Iberdrola Distribución Eléctrica SAU, sobre la que el Servicio Territorial de Industria y Energía de Valencia ostenta competencia para resolver en caso de presentarse discrepancias. Por lo que, desde el Servicio de Energía se va a solicitar al Servicio de Defensa de las Personas Consumidoras y Arbitraje de Consumo dependiente de la Dirección General de Comercio y Consumo de esta Conselleria, para que inste al Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia para que remita la documentación de la reclamación al Servicio Territorial de Industria y Energía de Valencia para su tramitación en la parte en la que es competente.>>

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 18/03/2016	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

A la vista del informe facilitado por la administración, solicitamos una ampliación del mismo, interesándonos por el estado en que se encontraba la reclamación presentada por la autora de la queja.

En su segundo informe, la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, nos comunicó que *“En fecha 19 de noviembre de 2015 se insta mediante escrito al Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia para que den traslado de copia del expediente administrativo al Servicio Territorial de Industria y Energía de Valencia para resolver en materia de energía”*

Del contenido de ambos informes le dimos traslado a la autora de la queja, para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

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: Las funciones de inspección y supervisión en materia energética. Manipulación del contador.

Segunda: La potestad sancionadora de la Administración.

Con respecto de la primera de las cuestiones planteadas, el artículo 3 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, establece que corresponde a las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivos Estatutos, el desarrollo legislativo y reglamentario y la ejecución de la normativa básica del Estado en materia eléctrica, así como autorizar las instalaciones eléctricas cuando su aprovechamiento no afecte a otras Comunidades o cuando el transporte o la distribución no salga de su ámbito territorial, y ejercer las competencias de inspección y sanción que afecten a dichas instalaciones.

Por otro lado, la Administración General del Estado ha regulado los procedimientos de autorización de las instalaciones eléctricas en el Real Decreto 1.955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización y suministro y los procedimientos de autorización de instalaciones eléctricas, y en su artículo 98, nos comunica 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.

Los organismos de las Comunidades Autónomas ejercen sus funciones en virtud de las competencias que les atribuyen sus respectivos Estatutos de Autonomía (art. 49.16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, aprobado por la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio) y tienen competencias en el desarrollo de la legislación básica para su aplicación en su territorio.

En ese sentido, corresponde a los organismos de las Comunidades Autónomas, tal y como establece el mencionado artículo 3 de la Ley 54/1997, las tareas de inspección y control, de tal modo que ante las mismas, podría provocar una disminución de las reclamaciones presentadas por los consumidores, ya que las deficiencias del servicio

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 18/03/2016

Página: 2

serian detectadas por los inspectores, previniendo posibles situaciones irregulares y corrigiéndolas si fuese necesario.

Del mismo modo, continuando con la primera de las cuestiones planteadas, consideramos que ha existido un incumplimiento de lo establecido en el 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, ya que en punto 10 de las condiciones generales, establece 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 más 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 más, no debería ser suficiente, sino que debería existir la verificación de un tercero, o que la manipulación sea certificada por un organismo de control o supervisión, 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 Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo 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.
- Proceda a resolver la reclamación presentada.

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