



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<p>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</p> <p>14/02/2012</p> <p>EIXIDA NÚM. 06149 .....</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Conselleria de Economía, Industria y Comercio  
Hble. Sr. Conseller  
C/ Colom,32  
VALENCIA - 46004 (Valencia)

=====  
Ref. Queja nº 1101335  
=====

**(Asunto: tasa de 33 € para la formulación de reclamaciones por los consumidores y usuarios del 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, sustancialmente, manifestaba su disconformidad con la tasa de 33 euros aprobada por la entonces Conselleria de Infraestructuras y Transporte, para poder formular reclamaciones por los consumidores y usuarios del sector energético.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la citada Conselleria de Infraestructuras y Transportes, quien nos comunico lo siguiente:

*<<Tanto el artículo 98 del Real Decreto 1955/2000, (...), como el artículo 61 del Real Decreto 1434/2002, (...), señalan que, las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con los contratos de suministro o con las facturaciones derivadas de las mismas serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma, en cuyo territorio se efectúe el suministro.*

*El artículo 1 del Decreto Legislativo 1/2005, (...), se entiende por tasa la prestación patrimonial de naturaleza pecuniaria cuyo hecho imponible consiste en la utilización de su dominio público o en la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de Derecho Público de su competencia (...).*

*Así, la gestión administrativa de los expedientes relacionados con reclamaciones en el ámbito energético, requieren la imposición de una tasa para que de esta forma haga partícipes de la citada tramitación a los ciudadanos que requieran del servicio.*

*(...), uno de los argumentos principales a la hora de aprobar la tasa, ha consistido en que desde 2006, ha habido un incremento masivo de reclamaciones en esta materia, no guardando relación el citado incremento, con la evolución del desarrollo social realizado por la Comunidad Autónoma, así como en la temática de los expedientes tramitados, en los que se contempla además que muchos de ellos han sido desestimados por carecer de fundamento jurídico.*

*(...).*

*Procede indicar que siendo que la tasa es una contribución económica que hacen los usuarios por la utilización de un servicio prestado por la Administración, no existiendo obligación de pago si la persona en cuestión no realiza el servicio, este órgano entiende que con la imposición de la tasa no se esta privando al consumidor de su derecho a reclamar y máxime cuando esta se reintegra al reclamante si el sentido de la reclamación es a su favor.*

*El sentido de la tasa, no es otro que limitar el gran volumen de reclamaciones presentadas a lo largo de estos últimos años y mejorar así el servicio prestado por esta Administración. >>*

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 ratificándose en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente, en ese sentido, consideramos que la actuación pública podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos de la promotora de la queja, por lo que le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

Del estudio de la queja consideramos que son dos las cuestiones a estudiar:

- 1.- Las funciones de inspección y supervisión en materia energética.
- 2.- La defensa del consumidor.

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 serían detectadas por los inspectores, previniendo posibles situaciones irregulares y corrigiéndolas si fuese necesario, pero en ningún caso debe limitarse a penalizar con una tasa al consumidor para que no se queje ni reclame.

Con respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la defensa del consumidor, 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 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”*.

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 locales para la consecución de los objetivos que en esta ley se establecen.

Y también corresponde a la Conselleria competente en materia de consumo, 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.

Por ultimo, el artículo 33 dice que a las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas e inscritas, se les dará el trámite de audiencia en el procedimiento de elaboración de las leyes y las disposiciones de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores, y en las propuestas de tarifas de servicios públicos que estén sujetos legalmente al control de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, cosa que, según la autora de la queja, no se realizó.

Las asociaciones de consumidores y organismos públicos de consumo, median y resuelven reclamaciones sin que suponga un coste añadido al consumidor y un mayor perjuicio económico. Pero lamentablemente, las empresas energéticas evitan responder a las asociaciones de consumidores para resolver estas reclamaciones, remitiendo al ciudadano a la Dirección General de Energía, con la imposición de la tasa de 33 €.

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 consumidores.

Es evidente que existe una notoria discriminación en el trato recibido por los consumidores de bajos recursos económicos, ya que un ciudadano que reclame una devolución de 15 €, por exceso de facturación, no va a realizar la misma, ya que el importe de 33 € que debe pagar para poder ejercitar sus derechos, aparece como una barrera disuasoria, evitando que muchos ciudadanos ejerzan su derecho a reclamar por pequeñas cantidades para no perder dinero.

Los organismos reguladores deben tratar de conciliar, de manera equilibrada, los intereses de las empresas y los derechos de los consumidores.

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. Por tanto, en un sector bien regulado y

supervisado, el número de reclamaciones podrían disminuir considerablemente. Igualmente, no siempre toda la culpa o responsabilidad de las reclamaciones corresponde al ciudadano o consumidor, sino que también hay que verificar que la otra parte del servicio, podría tener su parte de responsabilidad.

De todo lo expuesto parece 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.

En momentos de crisis, donde las reclamaciones se multiplican, el Consell no debe reparar en gastos a la hora de proteger el dinero de los ciudadanos de a pie que presentan una queja porque sienten que han perdido (o les han estafado) 20, 100 o 200 euros.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGERIMOS** a la Conselleria de Economía, Industria y Comercio que:

- Inste a la Dirección General de Energía, que le comunique a las empresas energéticas que deben atender las reclamaciones derivadas desde las asociaciones de consumidores y organismos públicos de consumo.
- Se impulse la modificación o revisión de la actual Ley 9/2011, de 26 de diciembre de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, en referencia a la citada tasa de 33 € (siendo actualmente 25,08€, según la redacción de la Ley anteriormente mencionada), ya que no esta protegiendo al consumidor, sino que es una manera de disuadirle para que no ejerza los derechos que posee.
- Se produzca una efectiva inspección y supervisión, tal y como establece el artículo 98 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre

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 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 por anticipado la remisión de lo interesado, le saluda atentamente,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

