

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2200831
Promovida por	(...)
Materia	Industria, agricultura, comercio y turismo
Asunto	Reclamación contra Iberdrola. Manipulación del contador
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes.

1.1. En fecha 8/03/2022, la promotora de la queja presentó un escrito ante esta institución al que se le ha asignado el número de queja 2200831.

En su escrito sustancialmente manifestaba que en fecha 9/07/2020, presentó ante el Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas de Alicante una reclamación contra la mercantil Iberdrola Distribución S.A.U. por la refacturación realizada tras la detección, a consecuencia de una inspección realizada por la distribuidora, de una manipulación del contador, solicitando que se recalcularan los consumos en base a criterios objetivos y en consecuencia se anulara la factura objeto de esta reclamación. Que por parte de la administración se procedió al archivo y cierre del expediente con fecha 14/10/2021, por entender que no era titular del contrato de suministro eléctrico.

En fecha 7/02/2022, presentó ante la misma administración escrito solicitando la reapertura del expediente archivado aportando la documentación que le acredita como titular del contrato del suministro eléctrico y por tanto competente para interponer la presente reclamación, en concreto el contrato a su nombre firmado el día 26/02/2020. No obstante, el Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas de Alicante comunicó en fecha 22/02/2022, que no procedía la reapertura del expediente administrativo por no quedar acreditado que la reclamante es titular del suministro, lo cual supone una merma de sus derechos como consumidora y usuaria y la vulneración de principios básicos de procedimiento.

1.2. El 22/03/2022, admitida la queja a trámite, se requirió a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo la remisión a esta institución, en el plazo de un mes de un informe jurídico que justifique que el contrato de suministro eléctrico de fecha 26/02/2020, a nombre de la promotora de la queja no es título suficiente para solicitar la reapertura del expediente administrativo archivado (RECENE/2020/51/03), sin haber obtenido ninguna contestación hasta el momento.

2. Consideraciones

2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

En el presente expediente de queja se plantea la situación de indefensión en la que se encuentra el titular del contrato de suministro eléctrico ante una acusación por parte de la compañía suministradora de una posible manipulación del contador y la falta de legitimación de la autora de la queja para interponer una reclamación ante la administración por no ser la titular del contrato en la fecha en que se produjo dicha manipulación.

En este sentido, 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 una proliferación de 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.

Del mismo modo, 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 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.

En el presente caso, la promotora de la queja ante la situación de indefensión sufrida por la falta de pruebas aportadas por la compañía eléctrica acudió en fecha 3/07/2020, al Servicio Territorial de Industria y Energía de Alicante presentando denuncia contra Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U. para que recalculase los consumos en base a criterios objetivos y en consecuencia que anule la factura objeto de esta reclamación. La administración abrió el expediente RECENE/2020/51/03, pero en fecha 19/01/2022, dictó Resolución decretando el archivo y cierre del expediente en base a que el titular del contrato de suministro eléctrico no era la persona que encabezaba la reclamación. La autora de la queja presentó en fecha 7/02/2022 escrito solicitando la reapertura del expediente referenciado acreditando documentalmente que era desde el día 26/02/2020, titular del contrato de suministro eléctrico de la referida vivienda por el fallecimiento de su padre anterior titular del mismo, pero estas alegaciones no fueron suficientes para que la administración reabriera sin que supiéramos las razones que justificaban su conducta por la falta de contestación al requerimiento instado por esta institución en fecha 22/03/2022.

2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece lo siguiente:

“Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:
a) No se facilite la información o la documentación solicitada (...).”

En el caso que nos ocupa, la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 7/03/2022, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

La persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3. Resolución

Primero: RECOMENDAMOS a la **CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO** que emita un informe jurídico en el que justifique que el contrato de suministro eléctrico de fecha 26/02/2020, a nombre de la promotora de la queja no es título suficiente para solicitar la reapertura del expediente administrativo archivado (RECENE/2020/51/03), y en su defecto proceda a reabrir el expediente referenciado y emita Resolución pronunciándose sobre todos los extremos formulados en la reclamación inicial del expediente.

Segundo: RECORDAMOS a la **CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO, EL DEBER LEGAL** de colaborar con el Síndic de Greuges,

facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

Tercero: La **CONSELLERIA DE ECONOMÍA SOSTENIBLE, SECTORES PRODUCTIVOS, COMERCIO Y TRABAJO** está obligada a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución. Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.
- La no aceptación habrá de ser motivada.

Y finalmente, **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana