

Expte.

DI-2044/2014-10

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE INDUSTRIA  
E INNOVACIÓN  
DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN.  
Edificio Pignatelli  
50004 ZARAGOZA**

## **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** Con fecha 3-11-2014 se presentó queja de carácter individual.

**SEGUNDO.-** En la queja presentada se nos exponía :

*“Que desde el día 24 de Octubre de 2013 no recibimos contestación de la DGA, Departamento de Industria e Innovación, Jefe de la Sección de Energía Eléctrica del Servicio Provincial de Zaragoza.*

*Con fecha 24 de Junio de 2014 volvimos a recordar a la DGA que tenían pendiente la contestación (ver anexo nº 1).*

*Todo este asunto proviene de una queja inicial contra ENDESA, por falta de calidad en el suministro eléctrico a nuestro domicilio. Ante la negativa a reconocer los hechos por parte de dicha empresa, decimos denunciar el asunto ante la DGA (ver anexo nº 2).*

*Que EL JUSTICIA DE ARAGÓN proteja nuestros derechos ante la DGA, ya que después de más de 1 año no hemos recibido contestación alguna y por ello nos sentimos indefensos ante tanto silencio.”*

**TERCERO.-** Asignada su tramitación al Asesor D. Jesús D. López Martín, se realizaron las siguientes actuaciones de instrucción :

**1.-** Con fecha 5-11-2014 (R.S. nº 12.888, de 7-11-2014) se solicitó información al Departamento de INDUSTRIA e INNOVACION, del GOBIERNO DE ARAGÓN sobre la cuestión objeto del expediente, y en particular :

1.- Informe acerca de las actuaciones realizadas por ese

Departamento en relación con instancias dirigidas al mismo, y con Registro de entrada en fechas 24-10-2013 y 24-06-2014, y referencia RE 116/2013, relativas a problemas de mala calidad en el suministro de energía eléctrica, y a las que no se ha dado respuesta, según se nos expone en queja.

**2.-** Con fecha 11-12-2014 (R.S. nº 14.520) se dirigió recordatorio de la petición de información al citado Departamento, y, por segunda vez, con fecha 16-01-2015 (R.S. nº 755, de 21-01-2015), sin que hasta la fecha hayamos recibido respuesta alguna.

**CUARTO.-** De la documentación aportada por la persona presentadora de queja, resulta acreditado :

**4.1.-** Que mediante escrito de fecha 14-10-2013 (R.S. nº 185.375, de 15-10-2013), el Servicio Provincial de Zaragoza, del Departamento de Industria e Innovación, dio trámite de audiencia y alegaciones a la interesada, acerca de contestación dada por ENDESA Distribución Eléctrica, S.L.U., a reclamación formulada.

**4.2.-** Que, en fecha 24-10-2013, por la interesada se presentó escrito dirigido a dicho Servicio Provincial, referido a problemas de calidad en el suministro de energía eléctrica, y referencia RE 116/2013, exponiendo :

#### **“TRÁMITE DE AUDIENCIA Y ALEGACIONES**

*Con fecha 21 de Octubre de 2013, hemos recibido en nuestro domicilio un escrito de la Sección de Energía Eléctrica de fecha 14 de Octubre y Registro de Salida nº 185375, al que acompañan 2 hojas anexas remitidos por la empresa Endesa distribución.*

*Volvemos a insistir en nuestras anteriores argumentaciones, contenidas en nuestro escrito de fecha 2 Mayo 2013, dirigido al Departamento de Industria y Energía de la DGA, que contiene como anexos los 2 escritos dirigidos a Endesa y las 2 contestaciones de esta -empresa- No obstante resumimos nuevamente los aspectos más llamativos, según nuestro punto de vista como usuarios:*

#### **RESUMEN**

*1) En nuestro escrito de 31-10-2012 dirigido a Endesa, se indicaba entre otras informaciones, "que no se pudo comprobar automáticamente el diferencial, con el aparato del técnico electricista", pero se comprobó manualmente pulsando con el dedo. Cuando Endesa contesta con fecha 7-12-2012 parece querer confundir al usuario al afirmar "que la tierra procedía de su propia vivienda". En nuestra fotografías nº5 se explica claramente que las tensiones del cuadro eléctrico general de la casa estaban*

desequilibradas 130 V, 315 V, y 315 V. y nos preguntamos ¿Consideraba Endesa que con dichos valores el suministro eléctrico era correcto? Ahora vemos que en el parte de averías de su empresa subcontratada Elecnor no indican el desequilibrio descrito, ni tampoco señalan que después de su intervención en el C.T. las medidas eran 230 V entre cada una de las 3 fases y el neutro.

2) Parece ser que se penaliza al primer usuario que detecta una avería y reclama su solución a End, ya que esta empresa afirma que no había otros reclamantes en la zona. Ya se manifestó que los 12 pisos de la primera fila de fusibles del cuadro eléctrico del patio de la casa, también tenían este problema, ya que el técnico electricista al cual avisé, visitó varios pisos de dicha fila y comprobó que la lámpara no funcionaba. En otros pisos de las otras 2 fases del transformador de Endesa funcionaba la lámpara referida

3) Las mediciones de tierra realizadas en el edificio son muy bajas y no comprometen la calidad del suministro de energía eléctrica. Avisando a Endesa se resolvió un problema de seguridad frente a posibles siniestros y otro asunto económico ante la pérdida de energía eléctrica que Endesa derivaba a tierra, ya que no tienen instrumentado el CT y no detectaron la avería a tiempo.

4) En ningún caso dispararon el ICPM de mi vivienda, ni subieron a mi domicilio, ya que al terminar la reparación en el CT hablé con mi esposa desde la calle por el "portero automático" (en presencia de los técnicos de Elecnor) y recibí la grata noticia de la resolución del problema: la lámpara volvió a funcionar correctamente.

5) En el parte de averías de Elecnor, vemos que los trabajos realizados fueron "localización de tierra y puentear en CT. Informo a Endesa que los reparadores "no salieron a las 13:30 horas" como afirman en el Parte de Averías, es decir no fueron tan rápidos que llegaron a salir antes de avisarles a

las 14 horas, pero luego fueron muy lentos, ya que tardaron en llegar 1:30 horas, porque realmente llegaron a las 15 horas. Lo cierto es que terminaron su trabajo a las 15:30 horas.

Nos parece gracioso que "localicen la tierra", como si estuviese escondida por algún lugar, pero suponemos que en todo caso procedieron a la "medición de las tierras".

#### CONCLUSIONES FINALES

- \* Endesa tenía una avería en su CT y no estaba enterada.
- \* Un usuario tiene problemas de suministro eléctrico y su lámpara electrónica no le funciona
- \* El usuario avisa a un instalador electricista, que comprueba que la

*avería no está en casa del consumidor, y dictamina que se localiza en el CT y avisa a averías de Endesa.*

*\* Endesa envía a un subcontratista Elecnor, observan el cuadro eléctrico en el patio de la casa, les comentamos el desequilibrio de tensiones y bajan al CT y en 30 minutos arreglan la avería.*

*\* ¿De quién es la avería? ¿Tan difícil es reconocer la realidad?*

*\* Reclamamos a Endesa los 101,64 euros que nos costó localizar SU avería.”*

**4.3.-** Que, en fecha 24-06-2014, por la interesada se presentó nuevo escrito dirigido a dicho Servicio Provincial, referido a problemas de calidad en el suministro de energía eléctrica, y referencia RE 116/2013, exponiendo :

*“Con fecha 24 de Octubre de 2013, presentamos en el Registro de Entrada de la DGA el escrito que se acompaña como anexo.*

*No hemos recibido contestación al escrito anterior y han pasado 8 meses.*

#### **SOLICITUD**

*Se trata de un tema técnico muy claro para nosotros y deseamos recibir la contestación del Ingeniero responsable de este asunto, que deberá fundamentar su respuesta con argumentos técnicos, para que la Administración Pública defienda de verdad a los consumidores de energía frente a las empresas eléctricas.*

*Parece ser que se penaliza al primer usuario que detecta una avería y reclama su solución a Endesa, porque esta empresa tenía una avería en su CT y no estaba enterada.*

*\* Un usuario tiene problemas de suministro eléctrico y su lámpara electrónica no le funciona.*

*\* El usuario avisa a un instalador electricista, que comprueba que la avería no está en casa del consumidor, y dictamina que se localiza en el CT y avisa a averías de Endesa.*

*\* Endesa envía a un subcontratista Elecnor, observan el cuadro eléctrico en el patio de la casa, les comentamos el desequilibrio de tensiones y bajan al CT y en 30 minutos arreglan la avería.*

*\* ¿De quién es la avería? ¿Tan difícil es reconocer la realidad?*

*\* Reclamamos a Endesa los 101.64 euros que nos costó localizar SU avería.”*

## II.- CONSIDERACIONES JURIDICAS

**PRIMERA.-** El artículo 59 del Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, encomienda al Justicia de Aragón la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en este Estatuto y dispone, en su artículo 59.2, que en el ejercicio de su función podrá supervisar:

a) La actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma, constituida a estos efectos por el conjunto de órganos integrados en el Gobierno de Aragón, así como por la totalidad de los entes dotados de personalidad jurídica dependientes del mismo.

b) La actividad de los entes locales aragoneses y de las comarcas, sus organismos autónomos y demás entes que de ellos dependan, en los términos que establezca la ley del Justicia.

c) Los servicios públicos gestionados por personas físicas o jurídicas mediante concesión administrativa, sometidos a control o tutela administrativa de alguna institución de la Comunidad Autónoma de Aragón.

**SEGUNDA.-** El artículo 2.2 de la Ley 4/1985, de 27 de Junio, reguladora del Justicia de Aragón, reconoce a esta Institución competencia para supervisar la actuación de los entes locales aragoneses en lo que afecta a materias en las que el Estatuto de Autonomía atribuya competencia a la Comunidad Autónoma de Aragón, como es en materia de urbanismo y ordenación del territorio. Y le faculta en todo caso para dirigirse a toda clase de autoridades, organismos, funcionarios y dependencias de cualquier Administración, con sede en la Comunidad Autónoma (art. 2.3).

**TERCERA.-** Más adelante, el artículo 19 de la misma Ley 4/1985, de 27 de Junio, reguladora del Justicia de Aragón, establece la obligación general de todos los poderes públicos y entidades afectadas por dicha Ley de auxiliar al Justicia en sus investigaciones, y añade que *“las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia ..... las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora.”*

**CUARTA.-** A luz de las disposiciones antes referenciadas, consideramos que el Departamento de INDUSTRIA e INNOVACION, del GOBIERNO DE ARAGÓN, al no dar respuesta alguna a las reiteradas solicitudes de información dirigidas al mismo para instrucción y resolución de

la queja presentada, ha incumplido con las obligaciones que la citada Ley 4/1985 les impone para con esta Institución, a la que la entrada en vigor de la reciente reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobada por Ley Orgánica, 5/2007, en su art. 59, reconoce plena competencia para supervisar la actuación de los Entes Locales de nuestra Comunidad Autónoma, como ya lo estaba reconocido respecto a la Administración Autonómica, desde el Estatuto de 1982, y Ley reguladora de esta Institución, de 1985.

**QUINTA.-** Tratándose de queja relativa a la falta de respuesta a las solicitudes dirigidas a dicha Administración, procede recordar la obligatoriedad legal de adopción de resolución expresa en relación con las solicitudes presentadas, con entrada en Registro General del Gobierno de Aragón, en fechas 24 de octubre de 2013 y 24 de junio de 2014, recordando ésta última no haber recibido respuesta a la anterior, conforme a lo establecido en art. 42 de la vigente Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero.

### **III.- RESOLUCION**

Por todo lo anteriormente expuesto y en virtud de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, me permito

**PRIMERO.- Hacer RECORDATORIO FORMAL al Departamento de INDUSTRIA e INNOVACION, del GOBIERNO DE ARAGÓN,** de la obligación que la Ley 4/1985, de 27 de Junio, le impone de auxiliar al Justicia de Aragón en la investigación de las quejas que ante el mismo se presenten en relación con la actuación de la Administración Pública municipal.

**SEGUNDO.- Formular RECOMENDACION FORMAL al antes citado Departamento,** para que se adopte resolución expresa sobre escritos registrados y dirigidos al mismo, en fechas 24-10-2013 y 24-06-2014, en relación con problemas de calidad en el suministro de energía eléctrica, y Expediente RE 116/2013 (aunque el escrito dando trámite de audiencia y al que nos referimos en Apartado 4.3 de antecedentes, citaba la referencia RE 116/2012), dando respuesta congruente a lo interesado en aquellos, y notificando la resolución adoptada en legal forma, con ofrecimiento de los recursos procedentes.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me acuse recibo del precedente Recordatorio de deberes

legales y me comunique si acepta o no la Recomendación formulada, y, en este último caso, las razones en que funde su negativa.

**Zaragoza, a 26 de febrero de 2015**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN E.F.**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**