

Expte.

DI-295/2015-10

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

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- En fecha 18-02-2015 tuvo entrada en esta Institución queja individual.

SEGUNDO.- En la misma se nos exponía :

“Por la presente trasladarles la denuncia que presenté en junio 2014 en el Servicio Provincial de INDUSTRIA en Huesca, sobre el comportamiento abusivo y prepotente de Endesa en el servicio eléctrico que contraté en julio de 2013, siendo mi comercializadora Aguas de Barbastro, y la resolución con la que ha concluido Industria, a mi entender totalmente injusta negándoseme con ello el derecho de garantizar y proteger los servicios contratados con estas empresas, y forzándome a solicitar la baja definitiva de este servicio.

Los trámites por los que he pasado:

- En julio 2013 cambio el contrato a mi nombre con la comercializadora Aguas de Barbastro (porque estaba a nombre de la industria familiar)

- En octubre de este año, Endesa Distribuidora, me comunica cambio del contador por uno de telegestión potencia 4,60 kw.

- A partir de esta fecha, con el cambio de contador, el historial de consumo es estimado porque el aparato está estropeado y me pasan facturas con lecturas de:

**Periodo 22/10 a 12/12/13 (51 días) 469 Kw.*

**periodo 12/12 a 11/02/14 (61 días) 510 Kw.*

Antes del cambio de contador la lectura era: 32/38 aproximado mes.

- Visto el desfase inicio las reclamaciones en la comercializadora que se limita a excusarse con que tienen que facturar lo que les pasa Endesa. No obstante, desde esta oficina se envían sucesivos partes de incidencias a Endesa, advirtiéndoles del error y solicitando la revisión.

- Hacen caso omiso y a través del teléfono de Servicio Atención al Cliente de Endesa, doy parte de la avería, siendo atendida por un señor con un trato déspota y grosero que cuestionando mis palabras, acaba colgándome. Me dice "y Vd. cómo sabe que el contador está averiado?".

- En escrito de 14/03/14 Endesa reconoce, con parte de trabajo de ULECO, empresa colaboradora, la avería del contador y fija un plazo aproximado de 15 días para realizar su sustitución.

- En gestiones con la comercializadora Aguas de Barbastro, y viendo que no proceden a la sustitución del contador ni al abono de las facturas erróneas, en marzo procedo a devolverlas, porque, coincidiendo con otros clientes en estas oficinas, me enteraba que esto era una práctica habitual; es decir, cobrar consumo estimado sobredimensionado sobre lo normal y en el tiempo, proceder a su compensación en futuras facturas. No era abonar en la próxima como así recoge el RD 1955/2000 de 1 diciembre, arto 96, al que hace mención Industria en escrito de 01/08/14.

En mayo hice transferencia por el importe de las mismas a excepción del consumo de luz; es decir, aboné todo lo referente a impuestos, acoguéndome a este artº 96 y al apartado 4.3 del contrato firmado con la comercializadora en cuanto debían regularizar el consumo estimado al histórico anterior o bien en referencia a consumo razonable o de proporcionalidad, cosa que se me negaba por Aguas de Barbastro limitándose a cobrarme lo que Endesa les pasaba a ellos; es decir, tenía dos empresas ante las que reclamar porque las dos incumplían las bases del contrato.

- A mediados del mes de abril se persona en el local un empleado enviado por Aguas de Barbastro con intención de retirar el contador. Totalmente contrariada porque pensaba que era para su sustitución, como así me notificaba en marzo Endesa, me opongo (el contrato recosa que la retirada del contador sería en todo caso competencia de Endesa).

- El 30/10/14, Aguas de Barbastro me rescinde el contrato de suministro de luz sin que tenga ningún tipo de comunicación, (de ello se me informa en el mes de octubre 2014 por Industria por alegaciones de Endesa al expediente abierto).

- En junio 2014, Endesa sin sustituir el contador ni manifestarse respecto de las facturas erróneas, presento reclamación ante INDUSTRIA (previamente cuando inicié las reclamaciones, tanto en Endesa Distribución Huesca, como mi comercializadora y también por parte de INDUSTRIA, se me negó dirección y teléfono para contactar con Endesa (sólo localicé el teléfono de atención al cliente). Me negaron la dirección a la que podía efectuar la reclamación mediante escrito (actuaban como un escudo de protección).

- A partir de entonces, las gestiones de INDUSTRIA fueron: solicitar alegaciones a partes, darme explicaciones por teléfono, recibirme en el despacho donde, reconociéndome la razón dice buscará una solución justa, pero como me temía, es todo lo contrario; no ha cuestionado en ningún momento el proceder abusivo de estas dos empresas en cuanto a la falta de servicio y a emitir facturas fraudulentas.

- Quiero resaltar que este sistema de facturación se da, como ya he dicho en muchos clientes y que, o bien por desconocimiento a la forma de reclamar, por desconfianza de las Administraciones y por el abuso de las tasas judiciales, se ven al sometimiento de estas prácticas abusivas que apunta a una autofinanciación de Endesa interesada. (El 20/11/2014 leí un artículo de RTVE.ES que exponían la cantidad de reclamaciones que se producen ante las eléctricas por este u otro motivo).

Por ello, a la vista de la resolución de INDUSTRIA solicitándome en escrito de 22/12/2014 un nuevo contrato de suministro eléctrico (el 21/10 daban orden a Endesa de cambiarme el contador pero ésta me propone efectuarlo el 29/12), a lo que les contesto he dado parte a Endesa de que retiren el aparato, me piden con fecha 13/01/15, la baja en el suministro eléctrico; y por lo incongruente de esta resolución que vulnera mis derechos como cliente, recogidos todos ellos en el contrato firmado y los RD 1955/2000 y 1110/2007, (me requieren un nuevo contrato de luz porque, a ellos, les consta que Aguas de Barbastro me ha dado de baja, ¿cómo luego pueden pedirme que solicite la baja del mismo si no he llegado a realizar ningún cambio sobre lo pactado con Aguas de Barbastro? y, ¿con quien debería hacerme el nuevo contrato?, ¿mi situación actual sería de morosa ante cualquier comercializadora?), es por lo que

SOLICITO de esa Institución, una interpretación justa de lo expuesto y así justifico en documentación que se adjunta, y su intervención en cuanto a derecho proceda, teniendo en cuenta el daño moral por el tiempo y contrariedades sufridas, y económico, ya que la firma de este contrato me supuso, con la entrada en vigor el 01/8/13 de la Orden 1491/2013, asumir unos impuestos en cuanto a peaje imputados en periodo facturación de agosto a octubre 2013 de 298 € sobre un consumo en ese periodo de electricidad de 18 €, siendo que la baja del contrato me ha venido impuesta

tanto por el proceder de las empresas ENDESA/AGUAS DE BARBASTRO, COMO POR LA RESOLUCION DE INDUSTRIA, sin incumplimiento por mi parte, de las bases del contrato.”

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

1.- Mediante escrito de fecha 26-02-2015 (R.S. nº 2420, de 27-02-2015), se solicitó información al Departamento de Industria e Innovación del Gobierno de Aragón, y en particular acerca de los aspectos planteados en la misma relativos a actuación del Servicio Provincial de Huesca en instrucción y resolución adoptada en Expte. R-124/14, y los incumplimientos que se denunciaban por la interesada, en escrito dirigido al mismo (R.E. de 9-01-2015) y aclaraciones solicitadas mediante escrito presentado con R.E. de 27-01-2015.

2.- Con misma fecha (R.S. nº 2419, de 27-02-2015), se solicitó información a ENDESA DISTRIBUCION ELECTRICA S.L., y en particular en particular acerca de los aspectos planteados en la misma relativos a actuación de esa empresa en el cumplimiento de obligaciones contractuales y de servicio público al ciudadano.

3.- Mediante escritos de fecha 26-03-2015, se hizo recordatorio de nuestra solicitud de información, tanto al antes citado Departamento de la Administración Autonómica (R.S. nº 3692, de 31-03-2015), como a la mencionada Empresa distribuidora de energía eléctrica (R.S. nº 3693, de 31-03-2015).

4.- Cruzándose en registro con nuestro recordatorio, el pasado día 27-03-2015 recibimos Informe del Consejero del Departamento de Industria e Innovación, del Gobierno de Aragón, fechado en 17-03-2015, en el que se hace constar :

“En este Departamento de Industria e Innovación se recibió un escrito del Justicia de Aragón, de fecha 26 de febrero de 2015, de petición de información, registrada con el número de expediente DI-295/2015-10 que tuvo entrada en esta Administración el 3 de marzo de 2015. La solicitud de información se refiere a la actuación del Servicio Provincial de este Departamento en Huesca en relación con el expediente R-124/14, por disconformidad con facturación de suministro eléctrico y solicitud de sustitución de contador defectuosos en nave Inter-Decor en Siétamo.

En relación con este expediente de queja de referencia DI-295/2015-10, cúmpleme informar que la Dirección General de Industria y

de la Pequeña y Mediana Empresa ha elaborado un informe, de 12 de marzo de 2015, en el que se da cuenta de la tramitación llevada a cabo por el Servicio Provincial de Industria e Innovación de Huesca, respecto a la reclamación formulada por Doña [X], que se expone a continuación:

"ANTECEDENTES DE HECHO.

PRIMERO: En fecha 13 de junio de 2014, Doña [X] presenta reclamación contra Endesa Distribución SLU, solicitando regularización de facturación a consumo real y sustitución del contador defectuoso.

SEGUNDO: En fecha 20 de junio de 2014, se comunica el inicio de expediente de reclamación R-124/14 a la reclamante y se solicitan alegaciones, tanto a la comercializadora Aguas de Barbastro Energía SL, como a la distribuidora Endesa Distribución Eléctrica SLU, para que informen a este Servicio Provincial sobre el objeto de la reclamación y aporten información sobre el contador.

TERCERO: En fecha 27 de junio de 2014 se reciben alegaciones de Aguas de Barbastro Energía SL, informando sobre la obligación de la distribuidora Endesa Distribución Eléctrica SLU de realizar los trabajos en la instalación y facturar con lecturas reales.

CUARTO: En fecha 25 de julio de 2014 se reitera a Endesa Distribución Eléctrica SLU sobre la solicitud de información sobre la reclamación R-124/14 y se traslada el escrito de la comercializadora a la reclamante, informando del plazo para sus alegaciones.

QUINTO: En fecha 29 de julio de 2014 se reciben las alegaciones de la distribuidora Endesa Distribución Eléctrica SLU. En la que nos informa que no se pudo sustituir el equipo de medida, al estar en el interior, antes de la solicitud de corte por impago de la comercializadora y que el contrato de acceso se encuentra de baja administrativa, pero no se ha cortado el suministro al no poderse acceder al interior para desmontar el contador.

SEXTO: En fecha 4 de agosto de 2014 se solicita información a la comercializadora, en relación a las facturas pendientes de abono y la solicitud de baja del contrato de acceso a la distribuidora.

Asimismo se le da traslado a la reclamante, de la documentación recibida, se le informa que el no permitir el acceso al personal de la distribuidora es motivo de resolución del contrato, que si se comprueba un funcionamiento incorrecto del contador se podría efectuar una refacturación y plazo para alegaciones.

SEPTIMO: En fecha 7 de agosto de 2014 se recibe escrito de la distribuidora

dando contestación a la reiteración y escrito de alegaciones de la reclamante respecto a lo informado por la comercializadora en la que no está de acuerdo con el servicio contratado y pagando un exceso de impuestos.

OCTAVO: En fecha 27 de agosto de 2014 se recibe escrito con las alegaciones de la reclamante respecto a lo informado por la distribuidora, que en lo fundamental se reitera en la falta de credibilidad de Endesa para la sustitución del contador, no se ha obstaculizado el acceso y cobrando sobredimensionadamente.

NOVENO: En fecha 21 de octubre de 2014 se remite escrito de este Servicio Provincial a todas las partes, ordenando, que en un plazo no superior a 15 días, la distribuidora Endesa Distribución Eléctrica SLU sustituirá el contador para una vez corregida la incidencia regularizar la facturación.

DECIMO: En fecha 4 de noviembre de 2014 se recibe información solicitada a la comercializadora que informa, previo aviso al cliente, sobre la solicitud de corte por impago e indican que el abono de la parte no discutida se realizó fuera del plazo de cobro de las facturas.

UNDECIMO: En fecha 12 de diciembre de 2014 se recibe escrito de la distribuidora informando sobre la necesidad de formalizar un nuevo contrato de acceso y de la instalación de un nuevo contador.

DUODECIMO: En fecha 22 de diciembre de 2014 se trasladan las alegaciones de las compañías a la reclamante y se le solicita copia de contrato de suministro con una comercializadora.

DECIMOTERCERO: En fecha 9 de enero de 2015 la reclamante presenta escrito dando respuesta a las alegaciones de las compañías, resumiendo aquello que ella consideraba incumplimientos de las empresas y en la citación para sustituir el contador solicitó la baja del suministro.

DECIMOCUARTO: En fecha 16 de enero de 2015 se requiere a Doña [X], que deberá solicitar, si es su intención, a este Servicio Provincial, la baja del suministro y la retirada del equipo de medida.

DECIMOQUINTO: En fecha 27 de enero de 2015 la reclamante presenta escrito en la que manifiesta su disconformidad con los trámites y gestiones realizados por este Servicio Provincial.

DECIMOSEXTO: En fecha 29 de enero de 2015 se solicita a la distribuidora información sobre los contadores desmontados y consumos registrados.

DECIMOSEPTIMO: En fecha 24 de febrero de 2015 se reitera a la

distribuidora sobre la solicitud de fecha 29 de enero de 2015.

DECIMOCTAVO: En fecha 3 de marzo de 2015, se recibe la información solicitada a Endesa Distribución Eléctrica SLU, en la que nos informa sobre la baja definitiva del suministro, el desmontaje del equipo de medida y la no posibilidad de obtener datos de consumos del contador.

A la vista de estos antecedentes se INFORMA:

PRIMERO.- Al realizar la reclamante una solicitud de disminución de potencia, se le cambió el contador por otro que resulto estar estropeado.

Este hecho ocasionó que se le hicieran estimaciones de consumo, con las que la reclamante no estaba conforme y decidió devolver dichas facturas (no pagarlas). Como consecuencia de ello, la empresa comercializadora Aguas de Barbastro Energía SL, ordenó el corte de suministro por impago y dio por resuelto el contrato con la reclamante.

SEGUNDO.- Los suministros eléctricos siempre deben contar con un contrato con una empresa comercializadora.

En el momento, que la comercializadora ordenó el corte por impago pero éste no se efectuó (la empresa distribuidora Endesa Distribución Eléctrica SLU, dio de baja administrativamente el suministro pero no ejecutó el corte por no permitirse el acceso, al estar el contador en el interior de una nave), el suministro quedó en una situación anómala, no contemplada por la legislación. Por ello, en aras a resolver el conflicto generado, se ordenó la sustitución del equipo de medida averiado (a pesar de que legalmente no debería contar con suministro) y se le indicó a la reclamante que debería contratar con una empresa comercializadora, para así una vez que se tuvieran datos reales de consumo, poder establecer un criterio objetivo para realizar la re-facturación del periodo reclamado. (La reclamante ha interpretado que al pedirle que contratase con otra comercializadora, habíamos resuelto el expediente).

La respuesta de la reclamante ha sido solicitar la baja del suministro (administrativamente ya estaba de baja, pues carecía de un contrato con una comercializadora), la empresa distribuidora ha realizado la suspensión del suministro respondiendo a su solicitud, el 15 de enero de 2015.

TERCERO.- Respecto a la rescisión del contrato de suministro con AGUAS DE BARBASTRO ENERGIA SL (que dicha mercantil realizó de forma unilateral por impago), debemos informar que el tipo de contratación efectuado entre la comercializadora Aguas de Barbastro Energía SL y Doña [X], es en Mercado Libre y por consiguiente, con carácter general la regulación del sector eléctrico establece que cualquier consumidor que no esté suministrado a Tarifa de Último Recurso, hoy Precio Voluntario Pequeño Consumidor, se encontrará vinculado jurídicamente a su

comercializador a través de las condiciones contractuales que hubieran pactado libremente y por tanto, las discrepancias, incidencias y/o controversias, deberán ser resueltas por los Juzgados y Tribunales de la Jurisdicción Civil.

Por ello, no es competencia de este Servicio Provincial determinar presuntos incumplimientos de las cláusulas del contrato, entre la comercializadora y la reclamante.

CUARTO.- *El expediente se encuentra pendiente de emitir una resolución con respecto a las cantidades facturadas objeto de la reclamación.*"

Es cuanto se considera oportuno informar en relación con el asunto señalado en el epígrafe, entendiendo que han sido atendidas las cuestiones planteadas y quedando, en cualquier caso, en disposición de ampliar la información que sea requerida."

5.- Más recientemente, en fecha 6-04-2015, recibimos informe de la empresa ENDESA DISTRIBUCION, que nos decía :

"Por la presente respondemos a la solicitud que nos ha presentado, a instancias de D^a [X], en relación con la sustitución del contador y la regularización de la facturación correspondiente al contrato arriba referenciado en la C/ Afueras, Nave Inter-decor, de Siétamo (Huesca).

Al respecto le informamos que, con fecha 07/03/2014 se comprobó que el equipo de medida instalado se encontraba averiado y no registraba el consumo realizado, generándose una orden de trabajo para sustituir el contador.

Esta circunstancia hizo que se generara una carta certificada, que fue remitida al cliente; obteniendo acuse de recibo con fecha 25/03/2014.

En fecha 08/04/2014, el operario no pudo acceder al interior del inmueble por lo que no se pudo realizar la sustitución, al encontrarse el contador instalado en el interior de la vivienda.

Por otro lado, con fecha 16/04/2014 se recibió, por parte de la comercializadora Aguas de Barbastro, S.L., solicitud de baja por impago que no pudo ser realizada al no permitir el cliente el acceso al interior del inmueble. No obstante, se generó la baja administrativa del contrato de acceso, pero existiendo suministro.

En fecha 28/10/2014 se recibe escrito del Servicio Provincial de Industria de Huesca, por el expediente de reclamación Ref. R-214/14, indicando que se procediera a sustituir el contador averiado, de cara a la posterior regulación de la facturación del suministro.

Hasta el 15/01/2015 no se pudo acceder al interior del inmueble para sustituir el contador, por la solicitud del Servicio Provincial de Industria; pero

el cliente indicó que no quena suministro, que quería la baja: por lo que sólo pudo realizarse el desmontaje del equipo, dejando el suministro cortado y sin contador desde esa fecha.

Finalmente, le informamos que el 03/02/2015 se recibió nueva solicitud del Servicio Provincial de Industria de Huesca, por la misma reclamación: estando actualmente a la espera de que nos remita la Resolución de su expediente.

Quedamos a su disposición para cualquier consulta o aclaración adicional que precise, aprovechando la ocasión para saludarle muy atentamente.”

II.- CONSIDERACIONES JURIDICAS

UNICA.- A la vista de los Informes recibidos y arriba reproducidos, consideramos que estamos ante un procedimiento administrativo en trámite, pero a falta de resolución, cuando ya van transcurridos más de nueve meses desde que se presentó, ante el Servicio Provincial de Industria e Innovación en Huesca, reclamación tramitada en Expte. R-124/14, como así se concluye tanto del informe del Departamento autonómico competente, como de la respuesta recibida de la empresa distribuidora, por lo que procede, sin más, recomendar la adopción de la resolución que se considere procedente, conforme a Derecho y congruente con las cuestiones planteadas por la afectada en su reclamación y alegaciones, no sin dejar de tomar en consideración, a los efectos a que hubiera lugar, la omisión de la empresa en cuanto a facilitar los datos de consumo registrados en contador desmontado y que fueron requeridos por ese Servicio Provincial a la Distribuidora con fecha 29 de enero de 2015 (según apartado decimosexto del Informe remitido a esta Institución), y su notificación a los interesados, con ofrecimiento de los recursos procedentes, sin perjuicio de las acciones que, en su caso, considere pertinente ejercitar la afectada en vía jurisdiccional ordinaria contra las empresas distribuidora y comercializadora.

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 :

Formular RECOMENDACIÓN FORMAL al Departamento de

INDUSTRIA e INNOVACIÓN, del GOBIERNO DE ARAGÓN, para que adopte resolución expresa en el Expediente R-124/14, con respecto a las cantidades facturadas objeto de reclamación, y se practique notificación de la misma a los interesados, con ofrecimiento de los recursos procedentes.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Recomendación formulada, y, en este último caso, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 17 de abril de 2015

EL JUSTICIA DE ARAGÓN E.F.

FERNANDO GARCÍA VICENTE