

Expte.

DI-1789/2016-10

**EXCMA. SRA. CONSEJERA DE
ECONOMÍA, INDUSTRIA Y EMPLEO
Pº María Agustín 36. Edificio Pignatelli
50004 Zaragoza**

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- En fecha 8-06-2016 tuvo entrada en registro de esta Institución queja individual.

SEGUNDO.- En la misma se nos exponía :

“Que a mi madre, Dª R... P... G..., de 74 años, el día 19 de mayo de 2016 le fue cortado el suministro de gas propano, este hecho motivó que yo misma me pusiera en contacto con la empresa suministradora y comercializadora y posteriormente interpusiera queja ante la OMIC de Teruel; ante la negativa de la empresa a abandonar su postura, con Registro de entrada de fecha 25 de mayo de 2016 se presentó reclamación ante el Servicio Provincial de Industria del Gobierno de Aragón en Teruel.

Que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), entre otros, dispone:

Artículo 42. Obligación de resolver.

1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

.....

4. En todo caso, las Administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos, así como los efectos que pueda producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación.....

Artículo 41. Responsabilidad de la tramitación.

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.

Que el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural, entre otros, dispone:

Artículo 61. Reclamaciones.

Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifas 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, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes.

En la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón se establece:

Artículo 24. Protección personal y familiar.

.....

g) Garantizar la protección de las personas mayores, para que desarrollen una vida digna, independiente y participativa.

Artículo 59.

1. El Justicia de Aragón, sin perjuicio de la institución prevista en el artículo 54 de la Constitución y su coordinación con la misma, tiene como misiones específicas:

a) La protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en este Estatuto.

2. En el ejercicio de su función, el Justicia de Aragón 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

Considerando que como consumidora mi madre se encuentra en una situación de absoluta indefensión, adjuntando copia de todas las gestiones realizadas hasta la fecha, formulo y presento, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 4/1985, de 27 de junio de 1985, reguladora del Justicia de Aragón, y su Reglamento, la siguiente QUEJA:

A fecha de hoy, no se ha recibido notificación alguna, tratándose de un servicio esencial puesto que de él depende el agua caliente, la cocina y la calefacción de la vivienda.

A la vista de lo expuesto y en virtud de las facultades que le confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, Reguladora del Justicia de Aragón, SOLICITO:

1.- Se requiera, sugiera o recomiende al Servicio Provincial de Industria del Gobierno de Aragón en Teruel la adopción de las medidas oportunas conducentes a la resolución de la solicitud planteada en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la LRJPAC, con envío de la comunicación a que se refiere el art. 42.4 de la LRJPAC.”

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

1.- Con fecha 8-06-2016 (R.S. nº 7308, de 10-06-2016) se solicitó información al Departamento de Economía, Industria y Empleo del Gobierno de Aragón, sobre la cuestión objeto del expediente, y en particular :

1.- Informe de los Servicios competentes de ese Departamento, y en particular por su Servicio Provincial en Teruel, acerca de las actuaciones realizadas en instrucción y resolución de reclamación presentada el pasado día 25-05-2016 (R.E. nº E20160307604, Delegación Territorial de Teruel), solicitando el restablecimiento del servicio interrumpido por la empresa REDEXIS GAS, a vivienda sita en C/ Nicanor Villalta nº 3-4º-3ª, en Teruel.

2.- Con fecha 8-06-2016 (R.S. nº 7309, de 10-06-2016) se solicitó información al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, del Gobierno de Aragón, sobre la cuestión objeto del expediente, y en particular :

1.- Informe de los Servicios competentes de ese

Departamento, y en particular por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, acerca de las actuaciones realizadas en procedimiento de arbitraje solicitado por la consumidora afectada por corte del suministro de gas propano efectuado por la empresa REDEXIS GAS, a vivienda sita en C/ Nicanor Villalta nº 3-4º-3ª, en Teruel.

3.- Con fecha 8-06-2016 (R.S. nº 7310, de 10-06-2016) se solicitó información al Ayuntamiento de Teruel, sobre la cuestión objeto del expediente, y en particular :

1.- Informe de la OMIC, acerca de las actuaciones realizadas por reclamación presentada en fecha 20-05-2016, por interrupción del suministro de gas propano efectuado por la empresa REDEXIS GAS, a vivienda sita en C/ Nicanor Villalta nº 3-4º-3ª, en Teruel.

4.- En fecha 27-06-2016 tuvo entrada en registro de esta Institución el siguiente Informe de la OMIC, del Ayuntamiento de Teruel :

“En contestación a la petición de emisión de informe de la Alcaldía-Presidencia sobre el asunto de referencia, y por lo que afecta a esta Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), el funcionario que suscribe informa lo siguiente:

Primero.- Con fecha 20/05/2016 tuvo entrada en el Registro General del Ayuntamiento de Teruel la reclamación formulada por doña R... P... G... contra Redexis Gas por el motivo de referencia.

Segundo.- Con la misma fecha la citada reclamación fue remitida a la empresa reclamada con el fin de mediar en su resolución.

Tercero.- Asimismo, con fecha 23/05/2016, fue trasladada a la empresa reclamada la documentación adicional aportada por la reclamante en esa fecha.

Cuarto.- Con fecha 2/06/2016 se recibe la contestación desfavorable de Redexis.

Quinto.- Traslada dicha contestación a la reclamante, con fecha 6/06/2016 se recibe y es trasladada a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón la solicitud de arbitraje de consumo formulada por aquella, por lo que, actualmente, el procedimiento se encuentra pendiente de la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

Se adjunta copia completa del expediente para la constancia de lo informado.”

5.- En fecha 5-07-2016 tuvo entrada en registro de esta Institución el siguiente Informe del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, del

Gobierno de Aragón :

“En relación con la solicitud de información efectuada por El Justicia de Aragón, nº DI-1789/2016-10, relativa al expediente de queja que formuló Dª R... P... G..., se informa:

1.- Con fecha 20 de mayo de 2016, tuvo entrada en la Oficina Municipal de Información al Consumidor de Teruel, escrito de reclamación/denuncia de Dª R... P... G... contra REDEXIS GAS.

2.- En virtud de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, y con el objeto de intentar mediación entre las partes, en esa misma fecha (20 de mayo), se dio traslado a la parte reclamada concediéndole un plazo de 10 días, para realizar alegaciones en relación con el supuesto planteado y/o para aportar una solución al respecto.

3.- Con fecha 2 de junio de 2016, tuvo entrada en la Oficina de Información al Consumidor de Teruel, escrito de REDEXIS GAS, SA, en la que se explican las circunstancias por las que se produjo la baja en el punto de suministro, adjuntando la documentación pertinente sobre dicho asunto. Igualmente, y en dicho escrito, se le hace un ofrecimiento para poder realizar sin ningún coste las adecuaciones necesarias de su instalación para funcionar con gas natural, si bien Dª R... P... G..., ha declinado dicho ofrecimiento, presentado solicitud de arbitraje el 4 de junio en la Oficina de Información al Consumidor de Teruel.

4.- Con fecha 8 de junio de 2016, tuvo entrada en la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios, Solicitud de Arbitraje de Dª R... P... G.... Recibida en esta Junta Arbitral de Consumo fue admitida a trámite el 9 de junio de 2016, con nº de expediente: 0456/16-JA, iniciándose el procedimiento contemplado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y en cuyo trámite nos encontramos.

2.- De conformidad con el artículo 37 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se dará traslado de la Solicitud de Arbitraje y la documentación aportada por la parte reclamante, al reclamado no adherido REDEXIS GAS, S.A. c/ Mahonia, 2 28043 MADRID, a fin de que en el plazo de quince días hábiles manifieste si acepta expresamente el Arbitraje propuesto y, en su caso, la mediación previa, comunicándole, que dispone del mismo plazo, a contar desde la fecha de la recepción de nuestro escrito, para contestar a la Solicitud y formular las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho, (pudiendo presentar los documentos y pruebas que estime pertinentes).

3.- En consecuencia, vengo a informarle, que la solicitud de la reclamante, se encuentra en proceso de tramitación conforme a lo regulado

por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, a la espera de conocer si REDEXIS GAS, S.A, acepta el arbitraje propuesto para esta reclamación, a efectos de formalizar el Convenio Arbitral según lo previsto en el artículo 24 del citado Real Decreto. En el supuesto de no recibirse contestación en el citado plazo de 15 días hábiles, se entenderá rechazado el arbitraje, quedando expedita la vía judicial.”

6.- Mediante escrito de fecha 13-07-2016 (R.S. nº 9338, de 14-07-2016), se dio traslado de los precedentes informes a la persona presentadora de queja.

Y con misma fecha (R.S. nº 9337) se dirigió recordatorio de nuestra petición de información al Departamento de Economía, Industria y Empleo.

7.- En fecha 22-07-2016 tuvo entrada en registro de esta Institución el siguiente Informe del Departamento de Economía, Industria y Empleo, del Gobierno de Aragón :

“Con fecha de registro 25/5/2016 se recibe en este Servicio Provincial de Industria e Innovación de Teruel, un escrito de reclamación presentado por Dña. R... P... G... en el que denuncia que se ha procedido, sin que exista a su entender motivo para ello, al corte de suministro de gas propano canalizado en su domicilio sito en C/ Nicanor Villalta nº 3, 4º, 3ª de la localidad de Teruel. Dicho escrito se acompaña de diversa documentación, entre la que se encuentra copia de la reclamación presentada a través de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor de Teruel, así como fotografías y otros documentos probatorios del corte de suministro. A este respecto se informa de lo siguiente:

Por escrito de fecha de registro de salida 8/06/2016 se requirió a la empresa Redexis Gas, S.A. aclaración respecto a los motivos que habían justificado el corte de suministro, así como copia de la documentación probatoria relativa a la comunicación realizada a interesado de que se iba a proceder a dicho corte de suministro.

Por escrito de fecha de entrada en el registro general del edificio Pignatelli en Zaragoza, 15/06/2016, Redexis Gas, S.A. responde al requerimiento, alegando, de manera resumida, lo siguiente: que tras adquirir determinadas instalaciones de distribución de GLP canalizado a la empresa Repsol, entre las que se encuentra la correspondiente a la comunidad de vecinos de la reclamante, y ante la coexistencia de suministro con GLP y gas natural en la misma finca, decidió unificar, por "motivos de seguridad" el suministro de todos los consumidores a gas natural. Para ello se contactó, a través de la empresa Comeal, con los vecinos de dicha comunidad que aún tenían suministro con GLP y se fue convirtiendo, de manera gratuita, a todos ellos a gas natural, con la excepción del domicilio de la Sra. R... P... G... por no haber recibido una respuesta favorable a dicho cambio. Por este motivo la

empresa le dirigió, mediante correo certificado, un escrito con fecha de franqueo en correos 28/04/2016, donde le informaban de que se iba a proceder a dicha transformación, facilitándole un teléfono de contacto para gestionar el cambio si así lo deseaba, y advirtiéndole de que en caso de no aceptar el cambio, se procedería en fecha 18 de mayo, al corte de suministro y retirada de su contador para poder proceder al vaciado y posterior inertizado del depósito de GLP. No obstante en el certificado de correos se indica que la interesada estaba ausente en el momento del reparto por lo que se le dejó aviso en el buzón, no habiendo sido finalmente retirada la carta de la oficina de correos. La empresa afirma también en su escrito que al haber recibido la reclamación de la Sra. P... G... a través de la Oficina Municipal de Atención al Consumidor de Teruel, contactó de nuevo con ella para reiterarle que si lo deseaba procederían a cambiar el suministro a gas natural sin ningún coste para ella, ofrecimiento que fue rechazado.

Analizada toda la documentación aportada y la normativa de aplicación a este respecto, se concluye que no existen incumplimientos legales por parte de la empresa Redexis Gas. S.A. al haber procedido al cambio de suministro a gas natural. De manera sucinta puede afirmarse que toda la normativa de aplicación fomenta el uso del gas natural por sus ventajas medioambientales, económicas y de seguridad, al tiempo que, por tratarse de una instalación que suministra a una única comunidad de vecinos, la empresa suministradora no requiere autorización administrativa para proceder al cambio de suministro a gas natural. Por este motivo y por escrito de fecha de registro 21/06/2016, este Servicio Provincial responde a la reclamante con el análisis detallado de la cuestión planteada, que no se reproduce aquí por su extensión, haciendo mención expresa de los articulados relevantes de la normativa de aplicación y otorgándole un plazo de quince días para realizar las alegaciones que considere oportunas. También se informa a la reclamante de que los compromisos contractuales que pudieran existir para la continuación del suministro con GLP no serían competencia de este Servicio Provincial.

Se acompaña a este informe toda la documentación que obra en el expediente y en particular:

- Copia de la reclamación presentada por Dña. R... P... G... y resto de documentación aportada que incluye la reclamación cursada en la Oficina Municipal de Atención al Consumidor de Teruel.

- Copia del requerimiento de este Servicio Provincial a la empresa Redexis Gas, S.A. de fecha de registro de salida 8/06/2016.

- Copia del escrito de respuesta de la empresa Redexis Gas, S.A. de fecha de registro 15/06/2016 junto con copia del justificante del envío certificado del aviso de corte de suministro así como del escrito que se remitía y que finalmente no fue recogido.

- Escrito de de fecha de registro 21/06/2016 de este Servicio Provincial por el que se da respuesta a la reclamación planteada.”

CUARTO.- De la documentación aportada al Expediente resulta :

4.1.- Con fecha 31-08-2015, la empresa REDEXIS GAS, dirigió escrito a la Sra. P... G..., comunicándole :

“Por la presente ponemos en su conocimiento que el pasado mes de julio la compañía Redexis Gas S.A. adquirió a REPSOL BUTANO, S.A. las instalaciones que suministran GLP a su vivienda ubicada en CL NICANOR VILLALTA 3 3 4 44002 TERUEL TERUEL Teruel.

Es por ello que, atendiendo a su condición de cliente, le informamos que Redexis Gas, S.A. es la empresa que con fecha 08/09/2015 se hará cargo del suministro de GLP a su vivienda, así como de las actuaciones domiciliarias relacionadas con este servicio a través de sus empresas colaboradoras habilitadas e identificadas para ello, sin que dicha adquisición afecte a sus derechos y obligaciones que se mantendrán, en los mismos términos para con la actual empresa suministradora.

Desde Redexis Gas apostamos por la excelencia en el servicio hacia nuestros usuarios, poniendo a su disposición los siguientes teléfonos de contacto:

Para más información puede consultar nuestra web redexisgas.es .”

4.2.- Según documentación adjunta al informe que nos ha sido remitido por el Departamento de Economía, Industria y Empleo, del Gobierno de Aragón (y también adjunta al escrito del Servicio Provincial de Teruel, de fecha 20-06-2016), la empresa REDEXIS GAS había dirigido escrito certificado a la Sra. P... G..., de fecha 28-04-2016, pero no retirado por ésta de Correos, comunicándole :

“Como ya les informamos en nuestro escrito del pasado Diciembre, Redexis Gas ha adquirido recientemente diferentes puntos de suministro de propano a REPSOL, entre los que se encuentran los que dan suministro a su vivienda sita en NICANOR VILLALTA 3 4 3 de Teruel.

Dado que en su bloque de viviendas ya existía suministro de gas natural, y tal como les indicamos en el anterior escrito señalado, recientemente Redexis Gas ha procedido a la transformación de las Instalaciones de propano para que puedan utilizar gas natural. El coste de estos trabajos es asumido íntegramente por Redexis Gas, no repercutiendo ningún importe a los usuarios.

Sin embargo su vivienda no se ha podido adecuar a dicho tipo de gas, por haber sido ausente en las diferentes ocasiones en la que hemos intentado contactar con usted.

Por ello le rogamos se ponga en contacto con nosotros en el teléfono

976 91 51 15 para gestionar lo antes posible el cambio de gas.

En caso de que no sea posible dicha conversión, le informamos que el próximo día 18 de Mayo se procederá a realizar la baja del contrato de suministro de GLP, retirando para ello el contador de la instalación, de forma que se pueda realizar el vaciado de GLP restante del depósito y posterior inertizado del mismo.”

4.3.- En fecha 20-05-2016 tuvo entrada en Registro del Ayuntamiento de Teruel, escrito de reclamación dirigido a la OMIC , exponiendo :

“Ayer, día 19 de mayo de 2016, fue interrumpido el suministro de gas propano de la vivienda de mi propiedad. A las 18,45h se llamó a Atención de Urgencias y se mantuvo una conversación de 15 minutos (tal y como acredita el adjunto), de la que se extrajo la siguiente información:

1°.- Mi contrato ha causado baja pues se ha cursado el alta en otra compañía, sin que me pudieran precisar en cual ni quién ha firmado ese cambio (yo no he firmado nada y es la primera noticia que tengo sobre ese cambio).

2°.- Desde ayer mi suministro ha sido interrumpido y debo ponerme en contacto con la nueva compañía (¿cúal?) para formalizar el alta, cambio que, de interesarme, desconozco en qué condiciones se realiza y si es acorde a mis intereses económicos como jubilada que recibe una pensión del Estado.

3°.- En una visita al cuadro de contadores de la finca, efectivamente mi contador ha sido sustituido por otro y el aparato que suministra retirado.

4° La información que facilitó la empresa Redexis es que esta cuestión ya no depende de ellos, cosa que no se entiende dado que sí reconocieron que tanto la Comercializadora como Suministradora del servicio hasta ayer eran ellos.

SOLICITA

Se inicie la reclamación correspondiente al objeto de restituir el servicio interrumpido, sin perjuicio de reservarme la realización de cuantas acciones sean necesarias para no ver vulnerados mis derechos como consumidora en un marco de libre competencia.”

4.4.- Dando trámite a la precedente reclamación, con misma fecha 20-05-2016, la OMIC se dirigió a REDEXIS GAS :

“Se ha recibido en esta OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR (OMIC) la reclamación formulada por D^a. R... P... G..., con DNI núm. 18378.519-R, frente a la empresa REDEXIS GAS, S.A., conforme a la documentación que se adjunta.

En virtud de lo dispuesto por el artículo 29 de la Ley 16/2006, de 28

de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, y con el objeto de intentar resolver el conflicto amistosamente, se concede un plazo de diez días, contado a partir del día siguiente al de la recepción de este escrito, para alegar cuanto se estime procedente en relación con el asunto planteado y/o para aportar soluciones al respecto.

Hechas las alegaciones o transcurrido el plazo anterior, si la mediación no surte efecto, y a instancia del reclamante, se remitirá la citada reclamación a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, a los efectos procedentes.”

4.5.- En fecha 23-05-2016 tuvo entrada en Registro del Ayuntamiento de Teruel nuevo escrito, ampliación del presentado en fecha 20-05-2015, dirigido a la OMIC, exponiendo :

“El día 20 de mayo presenté reclamación ante esa Oficina, por medio de la presente amplió la documentación a aportar, consistente dos pdf, uno del contrato firmado con la empresa suministradora en 1992 y otro, de la comunicación recibida en septiembre de 2015 y, dos fotografías del cuadro de contadores.

Especialmente a considerar en la reclamación que nos ocupa son las Condiciones de Carácter General núms. 20ª y 23ª.

SOLICITA:

Sirva admitir la documentación aportada para incorporarla a la reclamación presentada el día 20 de mayo de 2016, viernes.”

4.6.- Del precedente escrito y documentación se dio traslado por la OMIC a REDEXIS, mediante escrito de misma fecha 23-05-16 :

“Se ha recibido en esta OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACION AL CONSUMIDOR (OMIC) la reclamación formulada por D. R... P... G..., con DNI núm. 18378.519-R, frente a la empresa REDEXIS GAS, S.A., conforme a la documentación que se adjunta.

En virtud de lo dispuesto por el artículo 29 de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, y con el objeto de intentar resolver el conflicto amistosamente, se concede un plazo de diez días, contado a partir del día siguiente al de la recepción de este escrito, para alegar cuanto se estime procedente en relación con el asunto planteado y no para aportar soluciones al respecto.

Hechas las alegaciones o transcurrido el plazo anterior, si la mediación no surte efecto, y a instancia del reclamante, se remitirá la citada reclamación a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, a los efectos procedentes.

4.7.- En fecha 25-05-2016 tuvo entrada en Registro del Gobierno de Aragón escrito, fechado en 24-05-2016, dirigido al Servicio Provincial de Industria, en Teruel, solicitando :

“Que tal y como acredita la documentación adjunta a esta solicitud el día 19 de mayo de 2016 fue interrumpido el servicio de gas propano a mi domicilio.

Que hoy se ha recibido llamada telefónica en la que se ha puesto de manifiesto que la baja en el servicio es irrevocable.

Que tal y como se manifiesta en la reclamación interpuesta ante la OMIC, el corte en el suministro se ha realizado sin comunicación fehaciente y con fraude de ley en el cumplimiento de las Condiciones de Carácter General del Contrato.

Documentos aportados a esta solicitud:

1. Reclamación formulada ante la OMIC con fecha 20 de mayo de 2016.

2. Última factura de gas emitida por la empresa suministradora y comercializadora.

3. Captura de pantalla de teléfono móvil.

4. Ampliación de la documentación adjunta a la reclamación ante OMIC.

5. Contrato de suministro firmado en 1992 con Repsol.

6. Comunicación realizada por Redixis Gas en Septiembre de 2015.

7. Dos fotografías del cuadro de contadores.

Considerando la Base 26ª de las Condiciones de Carácter General que rigen el Contrato de suministro.

SOLICITA

Que se tengan por presentadas los documentos que se anexan y las manifestaciones realizadas, ordenándose la restitución del servicio interrumpido.”

4.8.- REDEXIS GAS, mediante escrito de fecha 26-05-2016, respondió a la OMIC :

“Habiéndose recibido escrito, con fecha de entrada en Redexis Gas el día 24 de Mayo en el que nos trasladan la reclamación efectuada por Da. R... P... G... les informamos de lo siguiente:

- Durante el año 2015 Redexis gas adquirió diferentes puntos de suministro a Repsol, entre los que se encontraba el de la usuaria en Nicanor Villalta.

Dado que en la misma finca se encontraban instalaciones tanto de gas natural como de GLP, la empresa decidió por motivos de seguridad

unificar el tipo de suministro, por lo que se envió carta a los usuarios en la que se indicaba que se iban a adaptar todas las instalaciones para su uso con gas natural, asumiendo todos los costes la Distribuidora, tal como indica la normativa:

"En el supuesto de que las Empresas suministradoras variasen las características del gas suministrado, quedan obligadas con los titulares de los contratos en vigor en ese momento a sustituir o adaptar todos los elementos de las instalaciones receptoras afectadas por el cambio, y aquellos aparatos de utilización declarados en el contrato y, en su caso, el contador, sin que éste pueda reportar ningún coste para el usuario."

Con posterioridad se transformaron todos los puntos de GLP de dicha finca, excepto el de la usuaria, por lo que se le envió carta certificada para que se pusiera en contacto con Redexis Gas y poder hacer la transformación, para posteriormente poder vaciar e inertizar el depósito existente, indicándole que en caso de no hacerlo y por motivos de seguridad se procedería a realizar la baja de dicho suministro.

Dado que la usuaria no se puso en contacto por ninguna vía con Redexis Gas se ha procedido a realizar la baja del suministro de GLP.

- Una vez recibida la comunicación suya nos hemos puesto en contacto con la usuaria (puesto que no disponíamos antes de ningún medio de contacto), para reiterarle nuestro ofrecimiento a realizarle sin ningún coste las adecuaciones necesarias de su instalación para funcionar con gas natural, al igual que se ha realizado con el resto de vecinos de la finca, siendo declinado por ahora dicho ofrecimiento.

Esperamos haber aclarado las cuestiones planteadas, quedamos a su disposición para lo que estimen oportuno,"

4.9.- En fecha 4-06-2016 se formalizó reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo, en los siguientes términos :

".... ante esta Junta Arbitral de Consumo, o la que resulte competente, comparece al amparo del artículo 57 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y del artículo 34 del Real Decreto 231/ 2008, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, y Somete a la decisión arbitral prevista por estos preceptos la RECLAMACION que formula por los siguientes

HECHOS:

Además de toda la documentación y exposición de hechos formulada en la reclamación presentada ante la OMIC y su ampliación de fecha 23 de mayo de 2016, en contestación al escrito enviado por Redexis Gas con fecha 26 de mayo, alego lo siguiente:

1.- En ningún momento he sido informada del corte de suministro como dice la suministradora, al que evidentemente me opongo.

2.- El corte de suministro realizado sin mi consentimiento es contrario al Contrato firmado entre las partes, vulnerándose por tanto mis derechos.

3.- En la contestación de 26 de mayo de 2016 se vuelve a atacar nuevamente a mis derechos como usuaria con aseveraciones falsas (sic, "no disponíamos de ningún medio de contacto"; cuando se han recibido varias visitas para realizar el cambio que siempre han sido rechazadas por mi parte con amabilidad; la última, rayando el cinismo más absoluto, en esta misma semana por una señorita que visitó a vecinos de la finca, entre ellos yo misma).

4.- Que el cambio se va a realizar sin ningún coste es otra falacia, dado que a modo meramente ejemplificativo, el contador de mi instalación es de mi propiedad y con el nuevo cambio de compañía será de alquiler, con el coste mensual que ello conlleva; por no hablar de la diferencia en el mínimo a facturar, entre otras cuestiones.

5.- La legislación aludida, el Decreto 2913/1973, en el que se ampara la compañía para obligarme al cambio que se pretende no es aplicable al caso que nos ocupa, ya que en su art. 38 dispone:

"Artículo 38

Si por la conveniencia del servicio o por razones tecnológicas fuese aconsejable modificar las características del gas, las Empresas suministradoras requerirán autorización del Ministerio de Industria.

En el supuesto de que las Empresas suministradoras variasen las características del gas suministrado, quedan obligadas con los titulares de los contratos en vigor en ese momento a sustituir o adaptar todos los elementos de las instalaciones receptoras afectadas por el cambio, y aquellos aparatos de utilización declarados en el contrato y, en su caso, en contador, sin que éste pueda reportar ningún coste para el usuario."

Para mayor abundamiento, el art. 24 del mismo texto, dispone:

"Artículo 24

Todas las instalaciones receptoras en el interior de edificios habitados para vivienda, comercios u oficinas, destinados a suministrar cualquier tipo de gas combustible a uno o más abonados, deberán cumplir los requisitos necesarios para que quede garantizada la regularidad y seguridad del servicio y habrán de ajustarse a las "Normas Básicas de instalaciones de gas en edificios habitados" y demás normativa vigente."

La presión que se está ejerciendo no es para modificar las características de gas (poder calorífico, presión de suministro, densidad, olor, etc) sino para cambiar el tipo de gas suministrado (de GLP a gas NATURAL), y parece ser que hay que recordarle a la suministradora que yo tengo un suministro conectado a una red perfectamente legalizada desde hace más de 20 años, por tanto no se entienden los motivos de seguridad a los que se alude en la contestación, dado que si en este tiempo se han instalado nuevas canalizaciones serán éstas las que deberán cumplir con la seguridad y no las que ya estaban.

Por todo lo anteriormente expuesto, y en defensa de mis derechos como consumidora y en un marco de libre competencia la prestación de

servicios

A este efecto se acompañan los documentos y pruebas adjuntas, consistentes en:

En consecuencia, ante esta Junta Arbitral SOLICITA:

SEA RESTITUIDO EL SERVICIO INTERRUMPIDO SIN CAUSA LEGAL QUE AMPARE TAL ACTUACIÓN.

EN SU CASO, SE INDEMNICE EN LA CUANTÍA QUE LEGALMENTE CORRESPONDA POR LOS DÍAS QUE ESTOY SUFRIENDO EL CORTE EN EL SUMINISTRO.

RECLAMADO (EMPRESA - PROFESIONAL)

NOMBRE Y APELLIDOS/RAZÓN SOCIAL: REDEXIS GAS

D.N.I./C.I.F.: A-82625021

DOMICILIO: CALLE MAHONIA, 2

POBLACIÓN: MADRID PROVINCIA: MADRID CÓDIGO POSTAL: 28043

TELÉFONO: 900811339 1900924622 FAX: e-mail:

Asimismo manifiesta que no ha interpuesto, ni lo hará, reclamación por los mismos hechos ante otra Junta Arbitral de Consumo 1110 y pide que tenga por interpuesta esta reclamación al objeto de decisión por un colegio arbitral. o en su caso árbitro único y. previos los trámites procedentes. Dicte LAUDO EN EQUIDAD estimando mi pretensión, comprometiéndome a cumplir el mismo.

En el caso de que el reclamado acepte sólo el arbitraje en derecho, acepto de la misma manera este arbitraje.”

4.10.- La OMIC, mediante escrito de 6-06-2016, dio traslado de la precedente Reclamación a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón :

“En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 29.j) de la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, y por los artículos 33 y siguientes del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en relación con la reclamación que a continuación se detalla, habiendo intentado la mediación y resultando ésta infructuosa, adjunto se remite, por duplicado ejemplar, la citada reclamación.

Reclamación Núm.: 159/2016-Servicios de interés general

Reclamante: R... P... G...

Contra: Redexis Gas, S.A.

Concepto: Irregularidades en la prestación del servicio

Petición: Restitución del servicio e indemnización por el corte de suministro

RESULTADO DE LA MEDIACIÓN:

Intentada sin efecto: El reclamante no está de acuerdo con la contestación de la empresa reclamada.

Con fecha 23/05/2016, se remitió la referida reclamación a la empresa afectada con el fin de intentar la resolución amistosa del conflicto, concediéndole un plazo de diez días para que alegara cuanto estimara procedente en relación con el asunto planteado y/o aportara soluciones al respecto.

La empresa reclamada ha contestado a la reclamación, pero habida cuenta de que el reclamante no ha quedado satisfecho, éste ha formulado la solicitud de arbitraje que se adjunta.”

4.11.- Por su parte, el Servicio Provincial de Industria en Teruel, mediante escrito de fecha 7-06-16, se dirigió a REDEXIS GAS, dándole traslado de la reclamación presentada en fecha 25-05-2016 :

“Se ha recibido en este Servicio Provincial de Industria e Innovación de Teruel, un escrito de reclamación de Dña. R... P... G... en el que denuncia que se ha procedido, sin que exista motivo para ello, al corte de suministro de gas propano canalizado en su domicilio sito en C/ Nicanor Villalta nº 3, 4º, 3ª de la localidad de Teruel.

Se adjunta a este escrito copia de la denuncia presentada, así como del resto de documentación aportada que incluye la carta remitida por Redexis Gas, S.A. a la interesada, en fecha 31 de agosto de 2015, en la que le comunica la adquisición por parte de Redexis Gas, S.A. de las instalaciones de suministro de gas propano a su domicilio así como la asunción de la actividad de suministro por parte de Redexis Gas, S.A.

Por todo lo expuesto, se requiere la presentación, en el plazo de quince días, de cuantas alegaciones y aclaraciones consideren oportunas a este respecto y en particular:

- 1. Motivos por los que se ha procedido al corte de suministro en el citado domicilio.*
- 2. Forma de comunicación previa a la interesada de que se iba a producir dicho corte, con copia de la documentación acreditativa si procede.”*

4.12.- REDEXIS GAS respondió al Servicio de Industria, mediante escrito de fecha 15-06-16 :

“Habiéndose recibido escrito, con fecha de entrada en Redexis Gas el día 15 de Junio en el que nos trasladan la reclamación efectuada por Dª R... P... G... les informamos de lo siguiente:

- Durante el año 2015 Redexis gas adquirió diferentes puntos de suministro a Repsol, entre los que se encontraba el de la usuaria en Nicanor Villalta.

- Dado que en la misma finca se encontraban instalaciones tanto de gas natural como de GLP, la empresa decidió por motivos de seguridad unificar el tipo de suministro, por lo que se envió carta a los usuarios en la

que se indicaba que se iban a adaptar todas las instalaciones para su uso con gas natural, asumiendo todos los costes la Distribuidora, tal como indica la normativa:

"En el supuesto de que las Empresas suministradoras variasen las características del gas suministrado, quedan obligadas con los titulares de los contratos en vigor en ese momento a sustituir o adaptar todos los elementos de las instalaciones receptoras afectadas por el cambio, y aquellos aparatos de utilización declarados en el contrato y, en su caso, el contador, sin que éste pueda reportar ningún coste para el usuario."

- En paralelo nuestra empresa contratista Comeal se fue poniendo en contacto con cada uno de los usuarios para poder quedar y realizar la transformación.

- Se transformaron todos los puntos de GLP de dicha finca, excepto el de la usuaria, por lo que se le envió carta certificada para que se pusiera en contacto con Redexis Gas y poder hacer la transformación, para posteriormente poder vaciar e inertizar el depósito existente, indicándole que en caso de no hacerlo y por motivos de seguridad se procedería a realizar la baja de dicho suministro.

- Dado que la usuaria no se puso en contacto por ninguna vía con Redexis Gas se ha procedido a realizar la baja del suministro de GLP.

- Una vez recibida la reclamación de la usuaria a través de consumo, nos pusimos en contacto con la usuaria, para reiterarle nuestro ofrecimiento a realizarle sin ningún coste las adecuaciones necesarias de su instalación para funcionar con gas natural, al igual que se ha realizado con el resto de vecinos de la finca, siendo declinado dicho ofrecimiento.

Esperamos haber aclarado las cuestiones planteadas, quedamos a su disposición para lo que estimen oportuno, y aprovechamos la ocasión para saludarles.

4.13.- Y el Servicio Provincial de Industria, en Teruel, mediante escrito de fecha 20-06-16, comunicó a la reclamante :

"Recibida en este Servicio Provincial de Industria e Innovación de Teruel, con fecha de registro de entrada 25/0512016, su reclamación relativa al corte de suministro producido en su domicilio sito en Cl Nicanor Villalta nº 3, 40 31 de la localidad de Teruel, se le comunica lo siguiente:

- Por escrito de fecha de registro de salida 8106/2016 se requirió a la empresa Redexis Gas, S.A. aclaración respecto a los motivos que habían justificado el corte de suministro, así como copia de la documentación probatoria relativa a la comunicación realizada al interesado de que se iba a proceder a dicho corte de suministro.

- Por escrito de fecha de entrada en el registro general de; edificio

Pignatelli en Zaragoza 25/0612016, Redexis Gas, S.A. responde al requerimiento, alegando, de manera resumida, lo siguiente: que tras adquirir determinadas instalaciones de distribución de GLP a la empresa Repsol, entre las que se encuentra la correspondiente a la comunidad de vecinos de su domicilio, y ante la coexistencia de suministro con GLP y gas natural, decidió unificar, por "motivos de seguridad" el suministro de todos los consumidores a gas natural. Para ello se contactó con los vecinos de dicha comunidad que aún tenían suministro con GLP y se fue convirtiendo, de manera gratuita, a todos ellos a gas natural, con la excepción de su domicilio por no haber recibido una respuesta favorable. Por este motivo le dirigió, mediante correo certificado, un escrito con fecha de franqueo en correos 28/0412016, donde le informaban de que se iba a proceder a dicha transformación, facilitándole un teléfono de contacto para el gestionar el cambio si así lo deseaba, y advirtiéndole de que en caso de no aceptar el cambio, se procedería en fecha 18 de mayo, al corte de suministro y retirada de su contador para poder proceder al vaciado y posterior inertizado del depósito de GLP.

La legislación en materia de combustibles gaseosos se ha orientado hacia el fomento del uso del gas natural. Esta orientación ha venido justificada por diversos motivos, como son, entre otros, ser un combustible más respetuoso con el medio ambiente comparado con los GLP, posibilitar el suministro desde gasoductos, ser intrínsecamente más seguro por ser menos denso que el aire y resultar en general más económico para la mayoría de los consumidores.

A este respecto la Ley 34/1998 del Sector de Hidrocarburos (LSH), supuso una modificación de la consideración de este tipo de suministros, cuando afirma:

"Se suprime en el sector del gas la consideración de servicio público. Se estima que el conjunto de las actividades reguladas en esta Ley no requieren de la presencia y responsabilidad del Estado para su desarrollo. No obstante, se ha mantenido para todas ellas la consideración de actividades de interés general que ya recogía la Ley 34/1992, de 22 de diciembre, de ordenación del sector petrolero.

A diferencia del sector eléctrico, cuyos suministros son considerados de carácter esencial..."

La misma Ley en su artículo 46 bis. Instalaciones de GLP a granel, establece:

"1. Requerirán autorización administrativa previa, en los términos establecidos en la presente Ley y en sus disposiciones de desarrollo, la construcción, modificación, explotación y cierre de las instalaciones de almacenamiento y distribución de GLP a granel, y las canalizaciones

necesarias para el suministro desde los almacenamientos anteriores hasta los consumidores finales.

La transmisión de estas instalaciones deberá ser autorizada por la administración competente.

La autorización administrativa de cierre de una instalación podrá imponer a su titular la obligación de proceder a su desmantelamiento.

2. Podrán realizarse libremente, sin más requisitos que los relativos al cumplimiento de las disposiciones técnicas, de seguridad y medioambientales las siguientes instalaciones:

a) Las que se relacionan en el apartado anterior cuando su objeto sea el consumo propio, no pudiendo suministrar a terceros.

b) Las de almacenamiento, distribución y suministrada GLP de un usuario o de los usuarios de un mismo bloque de viviendas.

5. Las autorizaciones a que se refiere el apartado 1 de este artículo serán otorgadas por la Administración competente, sin perjuicio de las concesiones y autorizaciones que sean necesarias, de acuerdo con otras disposiciones que resulten aplicables, la correspondiente legislación sectorial y, en especial, las relativas ,a la ordenación del territorio y al medio ambiente, valorándose la conveniencia de diseñar y construir las instalaciones compatibles para la distribución de gas natural."

....

8. Los titulares de las instalaciones de distribución de GLP a granel deberán solicitar a la Administración concedente de la autorización la correspondiente autorización para transformar las mismas para su utilización con gas natural, debiendo cumplir las condiciones técnicas de seguridad que sean de aplicación, sometiéndose en todo a las disposiciones normativas vigentes para las instalaciones de distribución de gas natural.

Así pues la propia LSH prevé el diseño de las instalaciones de distribución de GLP para su posterior utilización para distribución de gas natural, cuando esto sea posible, y excluye de la exigencia de autorización administrativa a aquellas que suministran exclusivamente a un mismo bloque de viviendas. En coherencia con dicha Ley, la no necesidad de autorización administrativa para este tipo de instalaciones se recoge también en la ITC-ICG 03 Instalaciones de almacenamiento de gases licuadas del petróleo (GLP) en depósitos fijos M Reglamento del Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos. Así mismo la LSF-1 exige una autorización administrativa para realizar este tipo de transformación en aquellas instalaciones que hubieran requerido de una autorización para su construcción y puesta en servicio, no siendo éste el caso que nos ocupa al tratarse de una instalación que suministra a una única comunidad de vecinos.

Resulta también relevante a esta cuestión el informe de la CNE de 12 de julio de 2012 "informe sobre la consulta del Principado de Asturias en relación con la obligación de conversión de la red de GLP canalizado de

Soto del Barco (Asturias) en red de distribución de gas natural" en el que expone:

"... por este motivo, la extensión de la red de gas natural a un mayor número de poblaciones y municipios de España ha constituido, y sigue siendo uno de los objetivos de la política energética y de planificación de los sectores de gas y de electricidad. En este sentido, el GLP ha actuado en numerosos pueblos de España como precursor de la distribución de gas, para su posterior conversión a gas natural, cuyo coste económico es más favorable para los consumidores finales."

El informe hace también hincapié en otro aspecto fundamental que justifica el fomento del gas natural, cuando dice:

"En el modelo de suministro del GLP canalizado la empresa distribuidora realiza tanto la actividad de distribución como la venta de GLP canalizado, a un precio regulado y en un régimen de exclusividad. En cambio en el modelo de suministro de gas natural, la empresa distribuidora únicamente es responsable de la construcción y desarrollo de la red de distribución, mientras que la actividad de suministro o venta de gas se realiza por las comercializadoras a precio libre, o por los comercializadores de último recurso, a la tarifa de último recurso.

(...)

Por otra parte, el cambio de GLP a gas natural canalizado supone la apertura de dicha red a la competencia, permitiendo a los consumidores la posibilidad de elección de compañía comercializadora de gas natural, y en todo caso, será necesario asignar los consumidores que no hayan ejercido su derecho de elección a un comercializador de último recurso."

En este contexto de mayor liberalización y fomento de la competencia en todas las actividades económicas relacionadas con los suministros energéticos y en un marco regulatorio que fomenta el uso del gas natural, se está produciendo un lógico trasvase de clientes al mercado de gas natural, por las ventajas ya indicadas. A medida que se reducen los clientes que prefieren continuar suministrándose con GLP se reducen lógicamente los márgenes de beneficio para la empresa distribuidora (que en el caso del GLP realiza tanto la distribución como la venta) pudiendo estos llegar a ser completamente insuficientes para justificar el mantenimiento de las instalaciones. Dado que ni Repsol Butano, S.A. ni su empresa matriz tiene actividad como distribuidor de gas natural, dicha empresa está optando, en ocasiones, por llegar a acuerdos de traspaso de instalaciones con empresas distribuidoras de gas natural.

Independientemente de que las empresas adquirientes puedan

mantener durante un determinado tiempo el suministro con GLP, estos acuerdos tienen por objetivo evidente el ulterior cambio de suministro a gas natural. A este respecto el Decreto 2913/1973, de 26 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General del Servicio Público de Gases Combustibles (de aplicación en cuanto no se oponga a normativa posterior de igual o superior rango) establece a este respecto:

"Art. 38. Si por la conveniencia del servicio o por razones tecnológicas fuese aconsejable modificar las características del gas, las Empresas suministradoras requerirán autorización del Ministerio de Industria.

En el supuesto de que las empresas suministradoras variasen las características del gas suministrado, quedan obligadas con los titulares de los contratos en vigor en ese momento a sustituir o adaptar todos los elementos de las instalaciones receptoras afectadas por el cambio y aquellos aparatos de utilización declarados en el contrato y, en su caso, el contador, sin que éste pueda reportar ningún coste para el usuario."

En este caso las razones de "seguridad" aducidas por la empresa Redexis Gas, S.A para proceder al cambio de suministro en su escrito de fecha 28 de abril de 2016, sin que puedan descartarse razones de propia conveniencia para eliminar el suministro con GLP que no es la base de negocio de dicha empresa, resulta razonable, ya que el cambio a gas natural, por ser un gas más ligero que el aire, supone un incremento de la seguridad lo que se une al hecho de que en la población de Teruel el suministro de gas natural canalizado se realiza desde gasoducto lo que permite la eliminación completa de las instalaciones de almacenamiento de GLP sin que sea necesario reemplazarlas por otras equivalentes para el gas natural, lo que lógicamente supone un aumento de la seguridad al reducirse el número y complejidad de las instalaciones.

Es importante recalcar que para la gran mayoría de usuarios y en las condiciones de mercado que, en general, han existido durante las últimas décadas, el suministro con gas natural resulta más económico (como ya se ha indicado en el informe de la CNE) si bien en la actualidad, la especial situación de los mercados de productos petrolíferos puede hacer que el suministro con GLP sea más competitivo pudiendo llegar a ser más barato especialmente para consumidores con consumo pequeño o moderado. Aún en este último caso las diferencias a favor del GLP suelen ser pequeñas y en muchos casos atribuibles al término fijo de la facturación más que al propio consumo.

Por todo lo expuesto y dado que es la propia legislación en materia energética la que fomenta el uso del gas natural por sus evidentes ventajas, previendo incluso el diseño de las instalaciones de suministro con GLP para su ulterior conversión a gas natural, esta Administración Pública debe actuar

en consonancia con los principios de la LSH de fomento del gas natural y no puede oponerse a dicho cambio, más aún teniendo en cuenta que un objetivo básico de la normativa en materia energética es el fomento de la competencia en aras a una mayor eficiencia y una reducción de costes para los usuarios, lo que se consigue con el cambio de suministro al gas natural en el que usuario puede elegir libremente a su comercializador. Las razones expuestas se ven reforzadas cuando el suministro del gas natural puede realizarse desde gasoducto, lo que permite la eliminación de instalaciones de almacenamiento de GLP, sin necesidad de introducir las equivalentes para el gas natural (plantas satélite de GNL) lo que lógicamente redundará en una mayor seguridad,

Por último y respecto a los compromisos contractuales o de cualquier otra índole que la empresa Repsol Butano, S.A. o la propia Redexis Gas, S.A. hubieran podido suscribir con sus clientes sobre la continuidad del suministro con. GLP, esta Administración no es la competente para su valoración

Se adjunta a este escrito copia del escrito de alegaciones y resto de documentación aportados por Redexis Gas, SA.

Según lo establecido en la Ley 3011992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dispone de un plazo de quince días para presentar las alegaciones que considere oportunas a este respecto.”

4.14.- Con fecha 26-06-2016, por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, se dirigió comunicación a la reclamante :

“En relación con la solicitud de Arbitraje de R... P... G... contra la empresa REDEXIS GAS, S.A. le informo que la misma ha sido admitida a trámite y remitida al reclamado para su contestación,

El Sistema Arbitral de Consumo es VOLUNTARIO, por lo cual requiere la existencia de Convenio Arbitral por la aceptación expresa de ambas partes (CONSUMIDOR RECLAMANTE Y EMPRESA RECLAMADA). Por tanto y conforme al artículo 37 del Real Decreto 231/ 2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo:

Dado que:

- La empresa contra la que ha formulado su reclamación NO ESTÁ ADHERIDA al Sistema Arbitral de Consumo, o bien*
- La reclamación que ud. formula está expresamente excluida de su Oferta Pública de Adhesión Limitada al Sistema Arbitral de Consumo,*

La empresa reclamada dispone del plazo de 15 días, desde que reciba la notificación, para comunicar si acepta expresamente el Arbitraje propuesto. Si no es aceptado expresamente este arbitraje, comunicaremos a

ud. el archivo del expediente y quedará expedita la vía judicial a la que podrá acudir en defensa de sus intereses.

No obstante, si la empresa reclamada contesta a la reclamación planteada o bien ofrece una solución, le daremos traslado de la misma a ud., para su valoración y, en aras a llegar a un acuerdo en fase de mediación.”

4.16.- En fecha 1-07-2016 consta presentado en Registro del Gobierno de Aragón, escrito de alegaciones al Servicio Provincial de Industria, aduciendo :

“..... recibida su notificación de fecha 20 de junio de 2016; en tiempo y forma formulo las siguientes alegaciones:

1.- Reitero y doy por incorporados a estas alegaciones, la totalidad de la documentación aportada en mi solicitud de 24 de mayo de 2016.

2.- Reitero la afirmación de que el corte en el suministro se ha efectuado con total arbitrariedad, vulnerándose con ello todos mis derechos como consumidora y usuaria del servicio interrumpido. Así lo acredita fehacientemente la empresa al aportar un acuse de recibo de un certificado de correos que nunca fue retirado; con ello quedo en total indefensión ya que nunca podré oponerme a algo que desconozco.

3.- Discrepo en cuanto a la afirmación de que su Administración no es la competente para resolver los conflictos que puedan presentarse, más bien es todo lo contrario, tal y como se desprende de la lectura de la Base 26ª de las Condiciones de Carácter General que rigen el Contrato de suministro y del hecho que según la Escritura de Segregación, Obra Nueva y División Horizontal otorgada con fecha 17 de junio de 1993, ante D. R... B... P..., Notario de Teruel por el ISVA, la vivienda está ubicada, cito textualmente:

"... El conjunto A, situado en la zona Oeste del Grupo, está constituido por los bloques 1 y 2, hoy calle Nicanor Villalta, números 1 y 3 respectivamente, y unidos por la planta sótano o de garajes.

Consta de treinta y cinco viviendas, con otras tantas plazas de garaje y cuarto trasteros, y ocho locales comerciales, así como un depósito de gas de 10.000 litros de capacidad común para el conjunto A-----”

Estos dos bloques se constituyeron en dos comunidades de vecinos que han venido funcionando con total normalidad, cuestión que sin duda así consta en los registros del Gobierno de Aragón.

4.- Agradezco la profusión de legislación y fundamentos que acompaña a su escrito pero de ella no se desprende que efectivamente exista imperativo legal a acatar el cambio impuesto al que me opongo desde el momento en que se produce y no antes, dado que no se puede mostrar oposición a algo que se desconoce.

No puede haber duda alguna de que si reclamo es por la convicción absoluta a que no se está velando por mis intereses que, me van a permitir, decida yo cuáles son.

5.- *Ustedes mismos afirman en su escrito "que no puedan descartarse razones de propia conveniencia para eliminar el suministro de GLP que no es la base de negocio de dicha empresa,..." Miren esto raya lo cómico, resulta que adquieren las instalaciones y así nos lo comunican en septiembre de 2015, y ¿ocho meses más tarde se dan cuenta que no son la base de su negocio? A sensu contrario ¿he de entender que han adquirido las instalaciones para obligarnos a cambiar?, ¿esa elucubración se la han transmitido ellos mismos o va a resultar que ustedes hablan por boca de la empresa? Considero que la conveniencia del cambio no puede ser de la suministradora sino del usuario que lo hará libremente, en caso de estar interesado por ser más favorable a sus intereses y no coaccionado mediante cartas de aviso de corte de Suministro.*

6.- *Hecho cierto es que yo he sido privada desde el día 19 de mayo de 2016 de un servicio, que ustedes califican como no esencial, sin motivo alguno, situación que a día de hoy sigue sin resolverse; así centrándome en lo que nos ocupa exijo contestación clara a las siguientes cuestiones:*

a) *¿Existe amparo legal claro y inequívoco al corte realizado? De ser así, agradecería me lo comunicaran a la mayor celeridad posible, dado que yo nunca he buscado esta confrontación y evidentemente soy la única perjudicada en este dilema, puesto que el resto de propietarios que sí recibieron la carta certificada se han plegado a los intereses de la empresa suministradora.*

b) *Dado que queda acreditado que el suministro no se realiza a una única comunidad, en cumplimiento del artículo 46 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos ¿quién ha autorizado el cierre de esta instalación o la empresa ha actuado al margen de la ley?*

c) *¿En qué fecha fue autorizada la transmisión de las instalaciones de Repsol Butano S.A. a Redexis Gas S.A. y cuál es el contenido de dicha autorización?*

d) *La instalación en funcionamiento desde 1993 y promovida por la propia Diputación General de Aragón debe estar autorizada por la administración competente ¿en qué fecha fue autorizada o por el contrario, ha estado en funcionamiento durante todos estos años sin control alguno?*

Por último poner de manifiesto que en su escrito abundan imprecisiones y juicios de valor impropios de una Administración moderna, objetiva, eficiente e imparcial a que está obligada por imperativo constitucional según lo estipulado en el art. 103.1.

Por todo cuanto antecede,

SOLICITO

Que se tengan por presentadas las alegaciones formuladas en tiempo y forma y se incorporen a la reclamación formulada, dando cumplida respuesta en la decisión que se adopte."

4.17.- Con fecha 29-07-2016, la Junta Arbitral de Consumo de

Aragón, adoptó resolución de archivo en los siguientes términos :

“En relación con su solicitud de arbitraje contra REDEXIS GAS, S.A. pongo en su conocimiento que, transcurrido el plazo de quince días, desde que le fuera notificada su Solicitud de Arbitraje, la empresa reclamada no ha aceptado el arbitraje propuesto.

En consecuencia, dado que el Sistema Arbitral de Consumo requiere, de conformidad con el Art. 58 del R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la aceptación expresa de ambas partes, y de conformidad con el artículo 37 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo,

ACUERDO: el archivo de las actuaciones y su notificación a la parte reclamante.

Queda, por tanto, expedita la vía judicial, a la cual Vd. puede acudir en defensa de sus derechos.”

II.- CONSIDERACIONES JURIDICAS

UNICA.- Procede en primer término agradecer desde esta Institución la pronta respuesta que por la Administración pública local (Ayuntamiento de Teruel) y por el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón (y más tardíamente por el Departamento de Economía, Industria y Empleo), a las que nos hemos dirigido en petición de información sobre el asunto planteado en queja, se ha dado a las mismas.

Habiéndose acordado por la Junta Arbitral de Consumo de Aragón, con fecha 29-07-2016, el archivo de la solicitud de arbitraje por falta de aceptación del mismo por la empresa reclamada (REDEXIS GAS, S.A.), y, sin perjuicio del derecho que asiste a la reclamante de acudir a la vía judicial en defensa de sus derechos, procede examinar la actuación del Servicio Provincial de Industria, en Teruel, en relación con la reclamación al mismo presentada.

Con independencia de que, confirmando lo que se solicitaba “in fine” de la queja presentada ante esta Institución, procede recordar al Departamento de Economía, Industria y Empleo del Gobierno de Aragón, lo que se dispone en punto 4 del art. 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero, en cuanto a que “...las Administraciones públicas informarán a los interesados del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de los procedimientos así como de los efectos que puedan producir el silencio administrativo, incluyendo dicha mención en la notificación o publicación del

acuerdo de iniciación de oficio, o en comunicación que se les dirigirá al efecto dentro de los diez días siguientes a la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación”, obligación que parece haberse incumplido, nos encontramos ante un procedimiento de reclamación ya en tramitación, en la que, según se recoge en los antecedentes, se ha recabado información a la empresa contra cuya actuación se dirigía la reclamación, y se ha cumplimentado el trámite de audiencia a la reclamante, en relación con informe del Servicio Provincial actuante, de fecha 20-06-2016, al que se adjuntaba copia de las alegaciones de empresa, y contra cuyo informe se han presentado alegaciones de la reclamante, en fecha 1-07-2016, ante la Administración competente para resolver.

Dicho lo anterior, y por el respeto que esta Institución debe al ámbito de competencias propio del Departamento al que se ha dirigido la reclamación, debemos limitarnos a recordar, por una parte, la obligación de impulso de oficio del procedimiento (art. 74 de la citada Ley 30/1992), y la obligación de adoptar resolución expresa (art. 42 de la misma Ley), pronunciándose sobre las cuestiones concretas planteadas en la reclamación y en las alegaciones presentadas por la reclamante, y notificando la misma a los interesados, con ofrecimiento de los recursos procedentes (art. 58 de la citada Ley 30/1992).

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 ECONOMIA, INDUSTRIA Y EMPLEO del GOBIERNO DE ARAGÓN, para que, en cumplimiento de lo establecido en art. 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, se adopte resolución expresa sobre la reclamación presentada en fecha 25-05-2016 (Expte. RE-2543), pronunciándose sobre las cuestiones concretas planteadas en la reclamación y en las alegaciones presentadas, en fecha 1-07-2016, por la reclamante, y notificando la misma a los interesados, con ofrecimiento de los recursos procedentes (art. 58 de la citada Ley 30/1992).

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 29 de agosto de 2016

EL JUSTICIA DE ARAGON E.F.

FERNANDO GARCÍA VICENTE