



No obstante, en el caso particular de las empresas comercializadoras de electricidad y gas sí se ha establecido la obligación de disponer de un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, para atender las quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado que presenten los consumidores finales (artículo 46.1.o de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y artículo 81.2.n de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos).

Por tanto, indicamos a la persona promotora de la queja que en el supuesto concreto que observase que se había producido un incumplimiento de dichas normas por parte de determinada empresa, formulase su reclamación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor correspondiente a su domicilio o al Servicio de Consumo (en cada una de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía), a su elección, para su correspondiente tramitación.

...

03.2.10 Transcurso de más de un año

...

Como reseña de las 3 quejas que no se han admitido a trámite por esta causa en materia de **Consumo** podemos citar la **queja 14/269**, en la que la persona promotora de la queja denunciaba la falta de suministro eléctrico de su vivienda. Estudiada la cuestión que planteada en la queja se observó de los hechos se referían al año 2008, fecha en la que Endesa le habría comunicado la imposibilidad de atender su solicitud de suministro sin la previa ejecución de instalaciones, no disponiendo de documentación alguna relacionada con las gestiones desarrolladas ante el Ayuntamiento.

En consecuencia, se informó a la persona afectada que si no aportaba datos más recientes de las actuaciones realizadas ante las Administraciones públicas competentes no podríamos admitir a trámite su queja.

En cualquier caso, se le indicó que observábamos que el terreno sobre el que se ubicaba su vivienda tenía la consideración de suelo urbano consolidado según la cédula urbanística emitida por el Arquitecto Técnico municipal. En estos terrenos, las solicitudes de nuevo suministro o ampliación del existente generarían únicamente el abono de los correspondientes derechos de extensión a la distribuidora.

Al respecto le recomendábamos la lectura de nuestro Informe Anual 2011 al Parlamento de Andalucía, Sección Segunda, Capítulo XII (Administraciones económicas), dedicando un apartado específico a la cuestión del pago de los derechos que corresponden a la ejecución de instalaciones de nueva extensión de red.

Dicha actuación respondía a la recepción de quejas parecidas a la suya que denunciaban la situación de inferioridad en que se encontraban quienes formulaban peticiones de nuevo suministro, o ampliación del existente, ya que, sistemáticamente, Endesa Distribución Eléctrica SLU obligaría al solicitante a pagar la instalación de extensión y no los "derechos de extensión" previstos en la normativa reglamentaria.

Ante la posible concurrencia de un supuesto similar, le sugerimos que acudiera a su Delegación Territorial de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo con objeto de que pudiesen asesorarle al respecto.

...