

Reclamaciones en materia de energía eléctrica

Reclamaciones en materia de energía eléctrica

Viernes, 22 Febrero, 2013

Consultan qué se puede hacer cuando, a pesar de haber dado de baja un contador de luz en el año 2000, ahora les reclaman 717€ por facturas desde el año 2008 que nunca les habían llegado.

Atendiendo a su petición de información nos permitimos indicarle las **vías de actuación** que podrá desarrollar para la defensa de sus derechos:

[1.- Reclamación en materia de energía eléctrica](#)

[2.- Sistemas de protección de las personas consumidoras y usuarias:](#)

[2.a\) Hojas de reclamaciones](#)

[2.b\) Mediación y arbitraje](#)

[3.- Acciones judiciales](#)

Por otra parte, en el caso de que la compañía eléctrica que les reclama las facturas fuese Sevillana-Endesa, aunque está excluida de nuestro ámbito de supervisión, podrá remitir **[queja al Defensor del Pueblo Andaluz](#)** si su reclamación ante la empresa no fuese atendida. Le aclaramos que dicha empresa ha manifestado su deseo de colaborar con esta Institución en el desempeño de sus funciones, por lo que, cuando se reciben quejas relacionadas con su funcionamiento, se remiten a la misma a fin de ayudar a solventar con rapidez dichas quejas.

En tal supuesto, deberá enviarnos un escrito de queja firmado en el que concrete su pretensión, así como fotocopia de la documentación que tenga en su poder relacionada con el asunto en cuestión y de las reclamaciones que haya formulado. Todo ello lo podrá realizar por [correo postal](#), [fax](#), [correo electrónico](#), [en nuestra página web](#) o [sede electrónica](#) (si tiene firma digital). Si no tiene firma digital y utiliza correo electrónico o nuestra página web, no se olvide de adjuntar en un archivo el escrito firmado (muy importante). También puede adjuntarnos fotocopia de la documentación a la que antes nos referimos.

Para ampliar cualquier información relativa a la controversia con la compañía eléctrica puede acudir a la **[Oficina de Defensa del Consumidor de Productos Energéticos, adscrita a la Comisión Nacional de Energía.](#)**

Esperando que la información facilitada le haya sido de utilidad, le saluda atentamente

Vías de actuación:

1.- Reclamación en materia de energía eléctrica

Las reclamaciones en relación a la medida de consumo (contador), facturación o cortes indebidos deben dirigirse en primer lugar a la **compañía eléctrica**, que ha de responder en un plazo máximo de 5 días hábiles (15 días si la potencia contratada es superior a 15 kW).

En caso de discrepancia, podrá trasladar su reclamación a la **[Delegación Territorial de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo](#)**, ya que a la misma corresponde la resolución de reclamaciones en todo lo concerniente al suministro de energía eléctrica, en concreto:

- contratos de suministro a tarifa.
- contrato de acceso a las redes.
- facturación.

[Normativa: Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica](#)

2.- Podrá acudir a los trámites establecidos para la **defensa de las personas consumidoras y usuarias** en lo relativo a:

- facturación
- reclamaciones por daños y perjuicios

2.a) Hojas de reclamaciones.

La **compañía eléctrica** deberá tener a su disposición en sus oficinas el Libro de Hojas de Quejas y Reclamaciones. Se trata de un impreso autocopiativo con tres ejemplares. Deberán rellenarse los campos correspondientes a sus datos, así como una breve y precisa descripción de los hechos, pudiendo manifestar lo que considere oportuno. Es aconsejable marcar las casillas en las que se solicita mediación y arbitraje. Tanto Ud. como la persona que le atienda deberán firmar la hoja. Una vez cumplimentada la hoja de quejas y reclamaciones, la empresa le deberá entregar los ejemplares «para la Administración» y «para la parte reclamante».

También puede descargar el modelo de hoja de reclamaciones en la página web de [Consumo Responde](#) y presentarla posteriormente a la empresa para que la firme.

Presentada la hoja de reclamación y transcurrido el plazo de 10 días en que la empresa debiere emitir contestación, o no estando de acuerdo con la misma, puede remitir el “ejemplar para la Administración” de la hoja de quejas y reclamaciones a la **[Oficina Municipal de Información al Consumidor correspondiente a su domicilio o al Servicio de Consumo de la Junta de Andalucía](#)**, a su elección, para su correspondiente tramitación.

[Las hojas de reclamaciones también pueden tramitarse por medios electrónicos](#). En este enlace le informan acerca de los requisitos necesarios para utilizar el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones, así como para su tramitación.

2.b) Mediación y arbitraje.

Si el intento de solución por parte del órgano de consumo resultase infructuoso, se podría acudir a estos sistemas de resolución extrajudicial (recuerde marcar las casillas correspondientes en la hoja de reclamaciones).

[El sistema arbitral de consumo](#) tiene como finalidad atender y resolver, con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, las quejas o reclamaciones de la personas consumidoras y usuarias, en relación a sus derechos legalmente reconocidos. La opción por el arbitraje de consumo será viable si la empresa estuviera adherida al sistema.

Asimismo, puede acudir a su [Oficina Municipal de Información al Consumidor y a su asociación de consumidores y usuarios](#) más cercana, que le prestarán la información que necesite.

Normativa:

Real Decreto 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.

Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral del Consumo.

Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas.

3.- Acciones judiciales. Por último, previo agotamiento de los cauces amistosos que le hemos indicado para solucionar su problema, ejercitar las **acciones judiciales** que considere oportunas y para ello le recomendamos se asesore de profesional que ejerza la abogacía, bien de su elección, bien solicitándolo de oficio, si reúne los requisitos necesarios. Para ello puede solicitar información en el [Servicio de Orientación Jurídica](#) de su provincia donde se presta asesoramiento jurídico a los interesados, sobre la viabilidad de sus pretensiones e informa sobre los requisitos necesarios para obtener el derecho de justicia gratuita.

Para más información se puede consultar en la [página web de la Consejería de Justicia e Interior](#) (Temas: Justicia/Asistencia Jurídica Gratuita). Dentro de este apartado, pinchando "Servicios de Orientación Jurídica" también podrá consultar los datos del Servicio más cercano a su domicilio.
