

indicarán en las ofertas comerciales que presenten de forma detallada sus servicios, el sistema extrajudicial de resolución de conflictos que ofrecen a los consumidores y usuarios, el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema extrajudicial.»

En parecidos términos se pronuncia la normativa sobre el sector eléctrico que, además de lo señalado en el apartado anterior sobre atención a la clientela, establece en la letra n) del mencionado artículo 46 como obligación a cargo de la comercializadora:

«Informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. A estos efectos las empresas comercializadoras deberán ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición. Dichas entidades habrán de ser acreditadas como tales por la autoridad competente.»

7.2.1. PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Del marco normativo expuesto debemos concluir, en cuanto a las **vías de presentación de reclamaciones**, que las entidades suministradoras deben permitir el uso de dirección postal, número de teléfono, número de fax o dirección de correo electrónico.

Por cualquiera de estas vías que se formulase la reclamación, deberá la entidad entregar una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero, de manera que el usuario tenga constancia de que ha tenido entrada (artículo 21.2 TRLGDCU).

En cuanto a la **persona que pueda formular la reclamación**, de acuerdo con el artículo 11 RSDA es un derecho que corresponde al abonado, señalando expresamente:

«Cuando la reclamación se refiera al cumplimiento de las condiciones del suministro de agua, el reclamante deberá acreditar su condición de titular del contrato de suministro, o representante legal del mismo.»

Esta previsión supone que no se admitirá a trámite la reclamación si quien la formula no acredita ostentar la titularidad del contrato, contar con la autorización del titular o, en su caso, que la entidad suministradora le ha autorizado al uso del suministro sin tener contrato a su nombre.

A propósito de esta cuestión, hemos tenido ocasión de plantear nuestra postura ante la Administración de consumo, señalando la conveniencia de interpretar la norma en un sentido favorable a la persona usuaria que permita la tramitación de la reclamación con objeto de conocer sobre la actuación de la entidad suministradora.

El caso se produce con bastante frecuencia cuando la persona que hace uso de la vivienda no tiene contratado el suministro a su nombre por los motivos que sea (inquilinos cuyo contrato está a nombre del propietario, familiares de personas que residieron en la vivienda y contrataron en su día el suministro, personas que adquirieron la propiedad del inmueble y no se ocuparon de cambiar la titularidad del suministro...).

En estos supuestos también suele ocurrir que la persona que hace uso del suministro es la que se encarga del pago de recibos y facturas, incluso mediante domiciliación bancaria.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que en el ámbito del Derecho privado se admite que el uso y pago mediante factura de un servicio es de por sí un contrato, reconociendo en vía judicial la prueba de su existencia aunque el mismo no se haya formalizado, dado que los contratos son obligatorios cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado (art. 1278 C.C.). La existencia del consentimiento, y por tanto del contrato, es una cuestión de hecho apreciable por los Tribunales de manera que, determinado como probado el acuerdo, se despliegan todos los efectos inherentes a dicho pacto.

Bien es verdad, que el contrato de suministro es el que rige las relaciones entre la entidad suministradora y el abonado, lo que supone una serie de derechos y obligaciones mutuas entre los que se encuentran las relativas a la tramitación de reclamaciones.

No obstante, entendemos que el artículo 11 RSDA también debe ponerse en relación con el artículo 4 RSDA, que define al abonado como titular del derecho de uso del inmueble que tenga contratado el suministro.

En consecuencia, la titularidad del derecho de uso del inmueble en el momento de producirse los hechos objeto de reclamación entendemos que es una circunstancia que debe tenerse en cuenta para permitir una interpretación normativa que habilite para tramitar la reclamación, siempre y cuando se den dos circunstancias: que se regularice la situación anómala y el titular del derecho de uso pase a ser igualmente titular del contrato de suministro; y se acredite que el reclamante ya era titular del derecho de uso del inmueble en el momento de producirse los hechos objeto de reclamación.

Esta interpretación valoramos que permite una mejor defensa de las personas consumidoras en relación con la prestación de un servicio de interés general esencial como el suministro domiciliario de agua.

Ante las dudas que suscita esta interpretación por la posible colisión con derechos de terceros, y una vez valoradas estas circunstancias, entendemos que sería oportuna la regulación del supuesto para permitir la tramitación de la reclamación presentada por persona que acceda a la titularidad del suministro con posterioridad a los hechos reclamados, siempre y cuando resulte acreditado que era titular del derecho de uso de la finca que tenga contratado el suministro cuando se produjeron los hechos.

7.2.2. PARALIZACIÓN DEL COBRO DE FACTURAS RECLAMADAS

Continuando con los trámites propios de la reclamación, si ésta se refiere a disconformidad con la facturación, supone para la entidad suministradora la obligación de paralizar la gestión de cobro.

Esta situación se encuentra regulada por el propio RSDA, que dispone en su artículo 105, párrafo segundo:

«Las reclamaciones no paralizarán el pago de las facturaciones o liquidaciones objeto de las mismas; no obstante, cuando la reclamación se plantee por disconformidad con la cuantía facturada por el servicio, el abonado tendrá derecho a que no se le cobre el exceso sobre la facturación inmediatamente anterior. Una vez resuelta la reclamación, la Entidad Suministradora, en base a la cantidad satisfecha por el abonado, realizará la correspondiente liquidación.»