

Reclamaciones relacionadas con el suministro eléctrico

En general, las personas consumidoras podrán decidir a qué vía de resolución pueden acudir sobre de las discrepancias relacionadas con el suministro de electricidad, teniéndose en cuenta para ello qué tipo de consumo disponen, la relación jurídica que mantiene con la empresa de electricidad y cuál es el objeto de la reclamación; circunstancias que determinarán la competencia de los organismos implicados en su resolución.



En virtud del artículo 44 de la [Ley 24/2013, de 26 de diciembre del Sector Eléctrico](#), sobre derechos y obligaciones de las personas consumidoras en relación con el suministro, éstas tendrán, entre otros, el **derecho a disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones**. Asimismo, y de acuerdo con el artículo 46, sobre obligaciones y derechos de las empresas comercializadoras en relación al suministro, serán obligaciones de las empresas comercializadoras en relación al suministro, entre otras:

- **Informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de resolución de conflictos de que disponen en caso de litigio** (las empresas comercializadoras deberán ofrecer a sus personas consumidoras la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo).
- Para el suministro a personas consumidora finales deberán disponer de un **servicio de atención a sus quejas, reclamaciones e incidencias** en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, poniendo a su disposición una **dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos**, y un **número de fax o dirección de correo electrónico** al que las mismas puedan dirigirse directamente. El sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de manera automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que quede constancia de la hora y fecha en que la solicitud ha tenido entrada.

- o La empresa comercializadora **no podrá desviar llamadas realizadas al número de teléfono gratuito a números que impliquen coste para las personas consumidoras**, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de quejas, reclamaciones e incidencias con relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones. El servicio de atención a la persona consumidora no proporcionará en ningún caso ingresos adicionales a la empresa a costa de la persona consumidora.

¿Cómo presentar una reclamación sobre suministro eléctrico?

En primer lugar si, como persona consumidora, ha sufrido alguna incidencia o problema con relación a su suministro de electricidad, deberá **presentar la reclamación dirigiéndose al servicio de atención al cliente de su empresa comercializadora para intentar solucionar dicho problema** antes de ponerlo en conocimiento de la Administración.

Si su demanda no ha sido satisfecha por su empresa comercializadora, bien por no haber sido respondida, bien por haber sido respondida de manera insatisfactoria para sus intereses, podrá **dirigir la oportuna reclamación a los órganos competentes de la Administración** (Administración de Consumo o Administración competente en materia de energía, según lo que se reclame):

- **Reclamaciones que deben ser dirigidas a la Administración Autonómica competente en materia de consumo.**

Los supuestos en los que la persona reclamante sea persona consumidora, entendida como destinataria final, conforme a la **Ley 16/2006, 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón**. Para ello, la persona consumidora podrá utilizar las hojas de reclamaciones oficiales <https://www.aragon.es/-/hoja-de-reclamaciones> (sin perjuicio de lo anterior, la persona reclamante podrá remitir la queja o reclamación a través de cualquier medio utilizando cualquier otro formato diferente a la de las hojas de quejas y reclamaciones).

La Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, establece la posibilidad de acudir al **Sistema Arbitral de Consumo** para la resolución de las reclamaciones en materia de suministro, no distinguiéndose, en este caso, entre el mercado regulado (por ejemplo, en mercado regulado se podrán solicitar arbitrajes por temas de facturación o de daños materiales, no personales, ocasionados por cortes de suministro) y el mercado libre, siempre que se den una serie de condicionantes:

- o La persona que solicite el arbitraje de consumo ha de tener la consideración de persona consumidora destinataria final del servicio conforme a lo establecido en la Ley 16/2006, de 28 de diciembre.
- o La empresa reclamada debe estar adherida al sistema arbitral. Si no lo está, la admisión a trámite de la **solicitud de arbitraje** quedará condicionada a la aceptación expresa del arbitraje por parte de la empresa de electricidad.

Para acudir al arbitraje, hay que tener en cuenta que las empresas suelen contar con limitaciones de adhesión (tanto materiales, como procedimentales). En la actualidad, se

encuentran adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, con las oportunas limitaciones, las siguientes compañías eléctricas:

- ENDESA XXI, S.L.U. (Comercializadora de mercado regulado).
- ENDESA ENERGÍA, S.A.U. (Comercializadora de mercado libre).
- EDP COMERCIALIZADORA ÚLTIMO RECURSO S.A
- EDP ENERGÍA, S.A.U. / EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U. (Comercializadora de mercado libre).
- NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U (HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA, S.A.U).
- IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN de ÚLTIMO RECURSO, S.A.U
- IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U. (Comercializadora de mercado libre).

• Reclamaciones que deben ser dirigidas a la Administración Autonómica competente en materia de energía.

Existen determinadas circunstancias en las que la reclamación deberá ser dirigida a la Administración Autonómica con competencias en materia de energía. En Aragón, la Dirección de Energía a través de los **Servicios Provinciales de Industria** en la provincia donde se ubique el suministro. Las materias cuyas reclamaciones deberán ser dirigidas a estos Servicios Provinciales serán las siguientes:

- **Seguridad industrial e instaladores.** Las instalaciones eléctricas deben ser mantenidas por sus propietarios y propietarias, pero su instalación y reparación deben ser realizadas por personal instalador habilitado al efecto.
- **Calidad del servicio.** Las reclamaciones relacionadas con una deficiente calidad del servicio, deben ser presentadas ante el organismo de Industria del Gobierno de Aragón. En la calidad del servicio deben incluirse:
 1. La continuidad del suministro (cuando se producen un elevado número de interrupciones de suministro, o estas son de duración elevada).
 2. La calidad del producto (cuando se sufren **MICROCORTES**, frecuencias no normalizadas o armónicos, subidas o bajadas de tensión...).
 3. La calidad de atención a la persona consumidora, en relación con el artículo 103 del **Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre**. La Administración competente en energía puede sancionar a la distribuidora, si procede, por falta de calidad del servicio, puede determinar los parámetros técnicos asociados a interrupciones del suministro, o determinar los descuentos a aplicar en el caso de facturación de peajes o precios regulados, pero no es competente para determinar los daños y perjuicios ocasionados o las cantidades concretas a devolver en el caso de contratación de la adquisición de la energía en el mercado libre.
- **Contratos de acceso y peajes de acceso.** Las reclamaciones por estas causas deben ser presentadas ante el organismo de Industria de la DGA. Las reclamaciones relacionadas con todos los elementos del contrato de acceso (tensión, número de fases, facturación de la reactiva, tipo de peaje contratado, discriminación horaria en

los peajes,...) son competencia de energía aunque el contrato de acceso forme parte de un contrato de suministro realizado con una comercializadora de mercado libre.

- **Contratación y facturación de precios regulados (PVPC, TUR).** Las reclamaciones relativas a estos conceptos deben ser presentadas ante el organismo de Industria del Gobierno de Aragón (se incluyen todos los contratos de suministro celebrados con comercializadoras de referencia). El mencionado organismo puede, en su caso, determinar las cantidades a facturar a la vista de las medidas reales y de los precios establecidos por el Gobierno.
- **Personas consumidoras vulnerables y bono social.** Las reclamaciones relativas a estos conceptos deben ser presentadas ante el organismo de Industria del Gobierno de Aragón. Dicho organismo, puede, en su caso, determinar las cantidades a facturar, así como determinar las condiciones de un suministro para ser considerado persona consumidora vulnerable y con derecho a bono social.
- **Suspensión de suministro.** Las reclamaciones por suspensión de suministro, por suspensión sin previo aviso y las suspensiones por fraude o por instalación peligrosa son competencia del organismo de Industria del Gobierno de Aragón (quedando excluidas sólo las condiciones de suspensión de suministro por impago que se hubieran pactado en un contrato de suministro de mercado libre).
- **Equipos de medida y control.** Todas las reclamaciones relativas a equipos de medida y control, así como la metrología legal, son competencia del organismo de Industria de la DGA, donde deben ser presentadas las oportunas reclamaciones.

Si necesita información en materia de consumo no dude en contactar con el Servicio Comarcal de Protección a Consumidores y Usuarios de la COMARCA CENTRAL.

Le recordamos que estamos a su disposición de forma gratuita y continuada a través del número de teléfono [876441219](tel:876441219) del correo electrónico consumo@comarcacentral.es o a través de esta misma [web https://comarcacentral.es/](https://comarcacentral.es/).

Si prefiere un servicio de atención presencial, puede acercarse a la sede de la Comarca Central en Utebo con cita previa y en breve en los puntos de atención a personas consumidoras que se concretarán en cada uno de los 5 ejes de nuestra Comarca.