

Guía de reclamaciones sobre el suministro eléctrico

Noviembre 2014

Contenido

1.	Alcance.....	2
2.	Normativa sobre reclamaciones en el suministro de electricidad	2
3.	Definiciones.....	4
3.1.	Empresas eléctricas	4
3.2.	Consumidores.....	4
3.3.	Órganos con competencias en la tramitación de reclamaciones en el suministro de la electricidad en Andalucía.....	6
3.4.	Derecho de acceso y derecho de suministro	7
3.5.	Contratos de acceso y contratos de suministro	7
3.6.	Precios regulados.....	8
4	Reclamaciones en el suministro de electricidad.....	8
4.1	Reclamaciones ante las empresas eléctricas	8
4.2	Reclamaciones que pueden resolver los órganos competentes en industria y energía	9
4.3	Breve información sobre las reclamaciones ante los órganos de consumo.....	11
4.4	Reclamaciones ante los órganos jurisdiccionales	14



1. Alcance

Esta guía revisa los tipos de reclamaciones que pueden surgir en relación con el suministro de electricidad por parte de consumidores y usuarios, así como las entidades y órganos ante los cuales se pueden presentar las mismas.

Se pretende, por lo tanto, cubrir los casos de:

- Reclamaciones de consumidores sobre el suministro eléctrico, su contratación y su facturación, presentadas ante las empresas distribuidoras, comercializadoras o ante los órganos competentes de la Junta de Andalucía.
- Contratación en el mercado regulado y contratación en el mercado libre.

En la realización de este documento se ha tenido en cuenta la normativa vigente a fecha dieciséis de septiembre de 2014 (16-09-2014). Vigente ya la nueva ley del sector, Ley 24/2013, están pendientes determinadas normas de desarrollo de la misma en relación con el asunto de este informe, que podrían afectar, en su momento, al contenido.

2. Normativa sobre reclamaciones en el suministro de electricidad

2.1 Normativa sectorial

- 1.- Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
Esta ley ha sustituido a la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, aunque algunas de sus normas de desarrollo continúan vigentes.
- 2.- 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
- 3.- Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre, por el que se establecen tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.
- 4.- Resolución de 14 de mayo de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales.
Corrección de errores: Resolución de 9 de junio de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se corrigen errores de la de 14 de mayo de 2009, por la que se establece el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales.
Modificación: Resolución de 24 de mayo de 2011, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se modifica la de 14 de mayo de 2009, por la que se



- establece el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales.
- 5.- Resolución de 14 de mayo de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales.
 - 6.- Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 kW.
 - 7.- Resolución de 23 de mayo de 2014, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad.
 - 8.- Real Decreto 1048/2013, de 27 de diciembre, por el que se establece la metodología para el cálculo de la retribución de la actividad de distribución de energía eléctrica.
 - 9.- Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.
 - 10.- Orden IET/107/2014, de 31 de enero, por la que se revisan los peajes de acceso de energía eléctrica para 2014.
 - 11.- Resolución de 31 de enero de 2014, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se revisa el coste de producción de energía eléctrica y los precios voluntarios para el pequeño consumidor.
 - 12.- CNMC (25/04/2014) – Precios de la oferta alternativa de los comercializadores de referencia.

2.2 Normativa sectorial específica en materia de protección de consumidores y usuarios.

- 1.- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Refundido 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 (texto consolidado a fecha de 29 de marzo de 2014)
- 2.- Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía
- 3.- 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 (y sucesivas modificaciones).
- 4.- Orden de 11 de diciembre de 2008, por el que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el 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.
- 5.- Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.



3. Definiciones.

3.1. Empresas eléctricas

Los distribuidores y los comercializadores son las empresas eléctricas implicadas directamente en el suministro de electricidad.

- a) **Distribuidores**, sociedades mercantiles o sociedades cooperativas de consumidores y usuarios, que tienen la función de distribuir energía eléctrica, así como construir, mantener y operar las instalaciones de distribución destinadas a situar la energía en los puntos de consumo y todas las funciones que se recogen en el art. 40 de la Ley 24/2013.
- b) **Comercializadores**. Se pueden distinguir dos tipos de comercializadores:
 - Los comercializadores (de mercado libre), sociedades mercantiles, o sociedades cooperativas de consumidores y usuarios, que, accediendo a las redes de transporte o distribución, adquieren energía para su venta a los consumidores.
 - Los comercializadores de referencia, que son determinados comercializadores que cumplen requisitos que se definen en el RD 216/2014, y que tienen la obligación de suministrar a determinados colectivos de consumidores que contraten con ellos, a los precios que se determinan reglamentariamente.

No son objeto de esta guía otros sujetos del sector eléctrico como productores, operadores del sistema o del mercado, gestores de cargas o el transportista.

El Ministerio de Industria, Energía y Turismo mantiene listados de empresas distribuidoras, comercializadoras y comercializadoras de referencia ([aquí](#)). Los listados de comercializadores son mantenidos por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ([aquí](#)).

3.2. Consumidores

Los consumidores, en general, son las personas físicas o jurídicas que compran la energía para su propio consumo. Todos los consumidores pueden contratar el suministro de electricidad de dos maneras:

- Mediante un contrato de suministro con un comercializador que incluya el acceso a redes. Es la más común y prácticamente la única utilizada por los pequeños consumidores.
- Mediante un contrato de acceso a redes con el distribuidor y un contrato de adquisición de energía con un comercializador.



Además existen los siguientes colectivos de consumidores especiales:

<p>Consumidores Directos en Mercado</p>	<p>Los que cumpliendo determinados requisitos, adquieren energía directamente en el mercado de producción por sí mismos o mediante un representante. Los posibles conflictos entre este representante (que podría ser un comercializador) y el consumidor no son objeto de esta guía, pero sí las posibles reclamaciones asociadas al contrato de acceso a redes con el distribuidor.</p>
<p>Consumidores con derecho a precios voluntarios para el pequeño consumidor (PVPC).</p>	<p>Los que se conectan en baja tensión con potencias contratadas inferiores o iguales a 10kW. Estos consumidores tienen derecho a contratar PVPC con un comercializador de referencia o acudir al mercado libre.</p>
<p>Consumidores vulnerables</p>	<p>Los que cumplan con las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que se determinen reglamentariamente (actualmente en la disposición transitoria décima de la Ley 24/2013). En todo caso, se circunscribirá a personas físicas en su vivienda habitual. Estos consumidores, que tienen que tener derecho a PVPC, podrán solicitar el Bono Social, que actualmente es un descuento sobre los PVPC.</p>
<p>Consumidores que, sin derecho a PVPC, son suministrados transitoriamente por comercializadores de referencia</p>	<p>Los que, sin tener derecho a PVPC, bien porque se conectan en alta tensión o porque tienen potencias contratadas superiores a 10 kW, que estando al corriente del pago, carecen transitoriamente de contrato en el mercado libre, bien porque no han renovado el contrato anterior, o bien porque su comercializadora ha desaparecido.</p>

No se abordan en este documento las posibles reclamaciones de autoconsumidores, que son aquellos consumidores que generan electricidad para su propio consumo.



3.3. Órganos con competencias en la tramitación de reclamaciones en el suministro de la electricidad en Andalucía.

I. EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA:

Son competentes para tramitar reclamaciones de las personas consumidoras sobre el suministro de electricidad dos Consejerías:

- a) **Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo**, que tiene las competencias en Industria y Energía.
(<http://juntadeandalucia.es/organismos/economiainnovacioncienciayempleo.html>).

 - Las funciones de información y atención al consumidor, así como la resolución de reclamaciones se realiza a través de las correspondientes Delegaciones Territoriales.
 - Contra la resolución de una Delegación Territorial se puede presentar recurso de alzada ante la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo.

- b) **Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales**, que tiene las competencias generales en consumo, y siempre que se tenga la condición de consumidor final, conforme al artículo 3 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Refundido noviembre, y artículo 3.a) de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, esta última los define como: *“personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios”*
(<http://juntadeandalucia.es/organismos/administracionlocalyrelacionesinstitucionales.html>).

 - Los Servicios de Consumo Provinciales de las Delegaciones del Gobierno, desarrollan en su ámbito territorial las funciones de mediación y aplicación de reclamaciones.
 - Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, encuadrada en la Secretaria General de Consumo.

II. EN LAS ENTIDADES LOCALES DE ANDALUCÍA.

- Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), dependientes de los Ayuntamientos, tienen como funciones la información, ayuda y orientación a consumidores así como la aplicación, tramitación y resolución de reclamaciones a través de la mediación.
- Las Juntas Arbitrales de Consumo Municipales y Provinciales, dependientes de los Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales, en los supuestos en los que las empresas comercializadoras o distribuidoras reclamadas acepten someterse a un arbitraje de consumo en aquellas (actualmente ninguna lo hace).



3.4 Derecho de acceso y derecho de suministro

La Ley 24/2013 establece en su art. 2.2 que el suministro de energía eléctrica constituye un servicio de interés económico general. En su art. 7.1 dice, asimismo, que todos los consumidores tendrán derecho al acceso y conexión a las redes.

No obstante lo anterior:

- El derecho de acceso no incluye, en general, el derecho de suministro. El art. 17 limita la obligación de suministro a aquellos consumidores que tienen derecho a PVPC. Entre ellos se encuentran los consumidores vulnerables.
- Los consumidores, en general, no tienen derecho al suministro, de manera que tienen que pactar libremente con comercializadoras (de mercado libre) los precios de dicho suministro, o acogerse a uno de los contratos de adhesión que estas comercializadoras ofrecen.
- Sólo tienen derecho a la no interrupción del suministro por impago, los consumidores con suministros que puedan ser calificados como esenciales, atendiendo a la lista del art. 52.4 de la ley del sector.

3.5 Contratos de acceso y contratos de suministro

Aunque los consumidores, en general, podrían tener un contrato de acceso con el distribuidor e independientemente un contrato de adquisición de energía con un comercializador, en la práctica la gran mayoría de los consumidores contratan con el comercializador junto con el contrato de suministro, el de acceso a redes.

El contrato de acceso, independiente o incluido en el contrato de suministro, conlleva el pago de los denominados peajes. Estos peajes, por el acceso a redes y otros cargos, son precios regulados que establece el Ministerio de Industria, Energía y Turismo y que comprenden:

- Un término fijo, que depende de la potencia contratada. En determinados casos este término puede incluir una cantidad adicional, si se ha sobrepasado la potencia contratada.
- Un término variable, que depende de la energía consumida.
- Un término variable dependiente de la energía reactiva, en aquellos casos en los que, midiéndose ésta, se sobrepasan determinados valores [El término de facturación de energía reactiva no será de aplicación hasta el 1 de enero de 2019 para consumidores acogidos a PVPC.]



3.6 Precios regulados

Aunque en general los precios del suministro son los acordados entre las partes o los fijados en el contrato de adhesión con el comercializador de mercado libre, son precios de suministro regulados los siguientes (todos ellos contemplados en el RD 216/2014):

- Los precios voluntarios para el pequeño consumidor (PVPC).
- Oferta alternativa de los comercializadores de referencia a precio fijo para los consumidores con derecho al PVPC. Todos los comercializadores de referencia tienen la obligación de mantener una única oferta vigente en cada momento de precios fijos anuales. Dicha obligación se considera cumplida mediante la publicación de la misma en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- Tarifas de último recurso (TUR), para consumidores vulnerables con derecho a bono social.
- Tarifas de último recurso (TUR), para consumidores que, sin tener derecho a acogerse al PVPC, transitoriamente carecen de un contrato de suministro.

Los precios regulados sólo son de aplicación a los colectivos de aplicación correspondientes.

4 Reclamaciones en el suministro de electricidad

En general, un consumidor puede decidir a que vía de resolución de discrepancias acude, debiendo tenerse en cuenta:

- **Qué** tipo de consumo es (en caso de ser consumidor final puede acudir a la Administración de Consumo)
- Cuál es el **objeto** de la reclamación (véanse los siguientes apartados).
- La **relación jurídica** que mantiene con la empresa suministradora (si es contrato de precio regulado o de mercado libre)

Todas estas circunstancias determinan la competencia de las Administraciones Públicas implicadas, y en su caso, el orden jurisdiccional de acudir directamente a la vía judicial.

4.1 Reclamaciones ante las empresas eléctricas

El consumidor puede presentar una consulta o reclamación ante la empresa suministradora, ya que es posible que así se solucionen sus discrepancias, sin más trámites.



Los comercializadores de referencia, por ejemplo, tienen la obligación de mantener un teléfono gratuito para atender reclamaciones, así como un teléfono de atención al cliente.

Así, conforme al Decreto 72/2008, de 4 de marzo, la persona consumidora y usuaria se encuentra físicamente en un centro o establecimiento que comercialice bienes o preste servicios en Andalucía, podrá solicitar la entrega de un juego de hojas de quejas y reclamaciones, que la empresa reclamada deberá contestar a la persona reclamante mediante escrito razonado, en el plazo máximo de **10 días hábiles, contados desde el siguiente a la fecha de recepción de la misma**, de los que la persona consumidora se quedará con todos los ejemplares salvo de la empresa reclamada. Si tras la presentación de la hoja de quejas y reclamaciones no se obtienen los resultados esperados por la persona consumidora o ni tan siquiera obtiene respuesta, lo puede poner en conocimiento de los órganos de la Administración con competencias en consumo, en la forma que más adelante se desarrolla.

En el caso de empresas adheridas al sistema de hojas de quejas y reclamaciones electrónicas, podrán presentarse por este modo.

4.2 Reclamaciones que pueden resolver los órganos competentes en industria y energía

Sin ánimo de exhaustividad, las reclamaciones relacionadas a continuación deben ser resueltas por los servicios correspondientes de las Delegaciones Territoriales de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo (DT-CEICE):

- 1.- Seguridad industrial e instaladores.** Las instalaciones eléctricas deben ser mantenidas por sus dueños, pero su instalación y reparación debe ser realizadas por instaladores habilitados al efecto. Las reclamaciones contra instaladores o empresas instaladoras deben ser presentadas en la DT-CEICE correspondiente.
- 2.- Calidad del servicio.** Las reclamaciones relacionadas con una deficiente calidad del servicio deben ser presentadas en la DT-CEICE correspondiente. En la calidad del servicio deben incluirse:
 - La continuidad del suministro. Cuando se produce un número elevado de interrupciones del suministro, o éstas son de duración elevada.
 - La calidad del producto. Cuando se sufren microcortes, frecuencias no normalizadas o armónicos, subidas o bajadas de tensión, etcétera.
 - La calidad de atención al consumidor, contemplada en el art. 103 del RD 1955/2000, y que debe ser exigida al distribuidor o comercializador.

La Administración competente en energía puede sancionar al distribuidor, 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 la 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 (aunque sí su valor mínimo establecido en el RD 1955/2000).

- 3.- Contratos de acceso y peajes de acceso.** Las reclamaciones deben ser presentadas en la DT-CEICE correspondiente. 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, etc.) son competencia de energía aunque el contrato de acceso forme parte de un contrato de suministro realizado con un comercializador de mercado libre.

En el caso de que el consumidor haya contratado también el acceso a redes a través del comercializador, siendo éste su mandatario o representante, el consumidor no pierde facultades, y puede exigir a su comercializador, o a través de éste, los mismos datos que podría exigir al distribuidor. Así, por ejemplo, puede pedir a su comercializador los datos sobre la facturación de los peajes de acceso, que debe ser realizada de la misma manera que se regula para los distribuidores.

La DTCEICE correspondiente puede, en su caso, determinar las cantidades a facturar a la vista de las medidas reales y de los peajes establecidos por el Gobierno.

- 4.- Contratación y facturación de precios regulados (PVPC, TUR).** Las reclamaciones deben ser presentadas en la DT-CEICE correspondiente. Se comprenden aquí todos los contratos de suministro celebrados con comercializadores de referencia.

La DTCEICE correspondiente puede, en su caso, determinar las cantidades a facturar a la vista de las medidas reales y de los precios establecidos por el Gobierno.

- 5.- Consumidores vulnerables y bono social.** Las reclamaciones deben ser presentadas en la DT-CEICE correspondiente. Aplica, además de lo citado en el punto anterior, la determinación de las condiciones de un suministro para ser considerado de consumidor vulnerable y con derecho a bono social.

- 6.- Suspensión de suministro.** Las reclamaciones por suspensión de suministro, por suspensión sin aviso previo, y las suspensiones por fraude o por instalación peligrosa son competencia de la DT-CEICE correspondiente, donde deben ser presentadas las oportunas reclamaciones. Se excluyen únicamente las condiciones de suspensión de suministro por impago que se hubieran pactado en un contrato de suministro de mercado libre.

- 7.- Equipos de medida y control.** Todas las reclamaciones relacionadas con equipos de medida y control, así como con metrología legal, son competencia de la DT-CEICE correspondiente, donde deben ser presentadas las oportunas reclamaciones. La Delegación Territorial puede pedir la revisión de los elementos de control de potencia o la inspección de un contador. También puede estimar las medidas de energía en el caso de que se carezca de medidas reales.

Contra las resoluciones de los órganos territoriales puede interponerse en ocasiones recurso, ante el mismo órgano que dictó la resolución de la reclamación, o recurso de alzada ante los órganos centrales.



En cualquier caso, sea o no de su competencia, la Administración debe en todos los casos informar al consumidor sobre sus derechos y obligaciones, así como de las vías posibles para la resolución de sus conflictos.

4.3 Breve información sobre las reclamaciones ante los órganos de consumo.

4.3.1 Presentación de la hoja de quejas y reclamaciones

Las personas consumidoras finales siempre tienen la posibilidad de presentar una **Hoja de Quejas y Reclamaciones** a la empresa comercializadora o distribuidora, tanto si tiene un contrato en el mercado libre o en tarifa regulada. La hoja de quejas y reclamaciones cumplimentada por el consumidor, pasado el plazo de **10 días hábiles** sin recibirse contestación por parte de la entidad reclamada, o no estándose de acuerdo con la contestación ofrecida, podrá remitirse ~~la misma~~ a la Administración de Consumo (a su elección, a la Oficina Municipal de Información al Consumidor o a los Servicios de Consumo Provinciales de la Junta de Andalucía) para su oportuna tramitación.

La Administración se quedará en poder del **ejemplar para la Administración** y devolverá a la persona consumidora el **ejemplar para la parte reclamante** oportunamente sellado. Junto a la hoja de quejas y reclamaciones, la persona consumidora remitirá (en copia simple, quedándose con los originales): factura, justificante de pago, contrato, folletos informativos, documento de garantía, otras pruebas o documentos que sirvan para valorar los hechos, así como, en su caso, el escrito de contestación de la parte reclamada.

- Si las partes aceptan la **mediación** (instrumento para resolver conflictos, voluntario para las dos partes y gratuito, y se plantea ante un órgano mediador que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo, teniendo su resultado eficacia entre dichas partes), como forma de solución del conflicto planteado y se hubiese creado en ese sector de actividad un órgano sectorial de concertación de ámbito provincial, tanto las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de consumo como las Oficinas de Información al Consumidor remitirán la reclamación a dicho órgano, que procederá a realizar la mediación (si no existe dicho órgano sectorial, la mediación será realizada por el órgano que se encuentre tramitando la reclamación).

- En los casos en que ambas partes acepten el **arbitraje** (vía voluntaria y gratuita para la resolución de conflictos, siendo necesaria la adhesión de la empresa al Sistema Arbitral de Consumo o que la empresa acepte el arbitraje para el supuesto concreto; el órgano arbitral que decide sobre el conflicto, emite un Laudo que tiene carácter firme y vinculante para ambas partes), como forma de solución del conflicto planteado, la reclamación será remitida inmediatamente a la Junta Arbitral de Consumo que resulte competente.



4.3.2 Arbitraje de consumo

El artículo 43.4 de la ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico establece que se preverá reglamentariamente la posibilidad de acudir al sistema arbitral de consumo para la resolución de las reclamaciones en materia de suministro. No distingue tipos de suministro por lo que es aplicable a los sometidos a precio regulado y los de mercado libre, siempre que se den los condicionantes que más abajo se detallan.

El Sistema Arbitral de Consumo al que se refiere, se haya actualmente regulado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, siendo el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor, para lo que es imprescindible:

- Tener la condición de **consumidor** conforme a la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, siendo éstos: las personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como **destinatarios finales bienes o servicios**. No tienen esta consideración las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos. Más adelante, define los destinatarios finales (artículo 3, letra b, primer apartado) como las personas físicas que **adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico**.
- La empresa reclamada esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo, en caso contrario de admitirse a trámite la solicitud de arbitraje será condicionada a la aceptación expresa por parte de la empresa suministradora.

Actualmente se hayan adheridas al Sistema Arbitral de Consumo las siguientes compañías suministradoras y siempre que se trate de materia de **libre disposición de las partes**. Esto es, sin ánimo de ser exhaustivos por ejemplo los precios de la electricidad en el mercado libre o las cláusulas de este tipo de contrato.



EMPRESA	JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO	FORMA DE RESOLUCION	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
ENDESA	Andalucía	DERECHO	Se excluyen daños por calidad del suministro. Se incluyen conflictos por contratación, lectura, facturación y cobro de suministro de gas y electricidad	Se exige como imprescindible para admisión a trámite: - previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente de Endesa - posterior intento de mediación a través de una OMIC, asociación de consumidores o presentación de Hoja de Quejas y Reclamaciones.
IBERDROLA	Andalucía	EQUIDAD	Se excluyen Asuntos competencia de empresa distribuidora de energía (extensión de red, concesión de accesos a res, lectura, inspección, calidad del suministro, incluyendo continuidad/interrupción del suministro y los posibles daños causados por incidencias de red	Reclamación previa al servicio de atención al cliente Intento previo de mediación
HIDROCANTABRÍCO ENERGIA	Andalucía	DERECHO	Se excluyen asuntos competencia de empresa distribuidora, como son altas y bajas de puntos de suministros, revisión e inspección periódica de instalaciones, conducción de la energía y calidad e interrupción del suministro, lectura y calibrado de equipos de medida. También aquellas cuyo importe sea superior a 3000 euros.	Se deberá acreditar que ha presentado la correspondiente reclamación por los mismos hechos y con la misma pretensión ante los canales de Atención al Cliente de EDP con al menos treinta (30) días naturales de antelación a la fecha de presentación de dicha solicitud de arbitraje
CIDE HC ENERGIA	Andalucía	DERECHO	Se excluyen asuntos competencia de empresa distribuidora, como son altas y bajas de puntos de suministros, revisión e inspección periódica de instalaciones, conducción de la energía y calidad e interrupción del suministro, lectura y calibrado de equipos de medida. También aquellas cuyo importe sea superior a 3000 euros.	Se deberá acreditar que ha presentado la correspondiente reclamación por los mismos hechos y con la misma pretensión ante los canales de Atención al Cliente de EDP con al menos treinta (30) días naturales de antelación a la fecha de presentación de dicha solicitud de arbitraje



4.4 Reclamaciones ante los órganos jurisdiccionales

Para las controversias que no tengan cabida en los mecanismos de resolución previstos anteriormente, por no tratarse de conflictos de consumo al no darse en el destinatario del suministro la condición de persona consumidora, la vía para reclamar sería la vía civil, para las reclamaciones relacionadas con la contratación en el mercado libre. La vía contencioso-administrativa contra las resoluciones que resuelven recursos administrativos emitidos .

