

## **Orden de ....., por la que se regula el procedimiento de reclamaciones en materia de suministro eléctrico y se aprueban los formularios para su solicitud.**

El avance de la sociedad del conocimiento y la información, y la incorporación de los sistemas y tecnologías de la información y comunicación a las relaciones entre la ciudadanía y las Administraciones Públicas, suponen una constante exigencia a éstas en su esfuerzo de modernización, simplificación y agilización de los servicios públicos. Además, las tecnologías de la información hacen posible el acercamiento de la Administración a la ciudadanía, permitiendo una relación sin barreras de tiempo y espacio.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, consagra la relación con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho de la ciudadanía y establece la obligación de relacionarse por estos medios en ciertos casos detallados en su artículo 14.

Conforme al artículo 14.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no. En cambio, los sujetos a que se refiere el apartado 2 del citado artículo están obligados a relacionarse con la Administración por medios electrónicos en todo caso. Por su parte, en el entorno definido por el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía, la tramitación electrónica constituye la actuación habitual de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, mediante esta orden se establecen y se da publicidad a los formularios elaborados para las reclamaciones en materia de suministro eléctrico, que son dos: uno para reclamaciones en nuevo suministro eléctrico y otro para incidencias en suministro eléctrico. En este sentido, el artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece que cuando la Administración, en un procedimiento concreto, establezca expresamente modelos específicos de presentación de solicitudes, éstos serán de uso obligatorio por los interesados. De esta forma, con la finalidad de prestar servicio en toda Andalucía a las personas que presenten reclamaciones en materia de suministro eléctrico, la presente orden pone a disposición de todas las personas interesadas los formularios necesarios para la presentación de estas reclamaciones.

Respecto a la normativa sectorial, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establece en su artículo 44 los derechos y obligaciones de las personas consumidoras en relación con el suministro eléctrico, donde se recoge, entre otros, el derecho a disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones.

El 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, dispone en su artículo 98 que las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes.

Esta orden recoge, en concreto, la tramitación de las reclamaciones o discrepancias recogidas en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, y 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, que son las enumeradas en el apartado 1.a) del artículo 1 de la orden.

El Decreto 163/2022, de 9 de agosto, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Política Industrial y Energía, actual Consejería de Industria, Energía y Minas, tras la aprobación del Decreto del Presidente 4/2023, de 11 de abril, por el que se modifica el Decreto del Presidente 10/2022, sobre reestructuración de Consejerías, atribuye en su artículo 6 a la Secretaría General de Energía las competencias en materia de energía.

La tramitación y resolución de las reclamaciones se llevará a cabo a través de las delegaciones territoriales con competencia en materia de energía en el ámbito de sus respectivos territorios, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 226/2020, de 29 de diciembre, por el que se regula la organización territorial provincial de la Administración de la Junta de Andalucía, y en la Resolución de 11 de marzo de 2022 de la Dirección General de Energía, por la que se delegan determinadas competencias en los órganos directivos territoriales provinciales competentes en materia de energía.

La norma se ha elaborado atendiendo a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre: principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en tanto que persigue un interés general, al agilizar el procedimiento por el que se tramitan las reclamaciones en materia de suministro eléctrico mediante el uso del tramitador desarrollado al efecto, y de los formularios normalizados para las solicitudes de las distintas reclamaciones, dotando el procedimiento de seguridad jurídica, pues se crea un entorno de certidumbre que facilita la actuación de la ciudadanía.

Asimismo, esta orden cumple estrictamente el mandato establecido en dicha Ley, no existiendo ninguna alternativa regulatoria menos restrictiva de derechos o que imponga menos obligaciones a las personas destinatarias, resultando coherente con el ordenamiento jurídico y permitiendo una gestión más eficiente de los recursos públicos, por lo que quedan justificados los objetivos que persigue la citada Ley. Además, en el procedimiento de elaboración de esta orden se ha permitido y facilitado la participación y las aportaciones de las personas potenciales destinatarias a través de los procedimientos de audiencia e información pública regulados en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Por ello, contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma y se dicta en coherencia con el ordenamiento jurídico autonómico.

En su virtud, a propuesta del Secretario General de Energía, y en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 26.2 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía,

## DISPONGO

### Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

#### 1. La presente orden tiene por objeto:

a) Regular el procedimiento administrativo de reclamaciones en materia de suministro eléctrico previstas en la normativa en materia de energía en los siguientes ámbitos:

- Calidad del servicio.
- Contratos de peajes de acceso.
- Contratación y facturación de suministros en mercado regulado.
- Suspensión de suministro.
- Equipos de medida y control.
- Otros tipos de discrepancias que sean competencia de la Consejería en materia de energía.

b) Aprobar los modelos de formularios a través de los que se presentarán las reclamaciones en materia de suministro eléctrico (Anexo I) y en materia de nuevo suministro eléctrico (Anexo II) y que figuran como anexos a la presente orden.

2. La presente orden será de aplicación a los procedimientos administrativos para la presentación de reclamaciones en materia de suministro eléctrico en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía. A tales efectos, la persona solicitante debe tener el Código Universal de Punto de Suministro (CUPS), o en su

defecto, tener en dicha Comunidad Autónoma la dirección y titularidad del punto de suministro para el cual efectúa la reclamación.

#### Artículo 2. Régimen jurídico.

Los procedimientos a los que afecta la presente orden se regirán por la normativa sectorial que resulte de aplicación. Sin perjuicio de ello, y en cuanto a su tramitación electrónica, resultará de aplicación lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía; el Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, de administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía; así como las disposiciones de desarrollo de éstas normas.

#### Artículo 3. Obligatoriedad de uso de los formularios.

Los formularios que se recogen en los Anexos I y II de la presente orden serán de uso obligatorio por los interesados para la presentación de las reclamaciones en materia de suministro eléctrico, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

#### Artículo 4. Presentación de la reclamación.

1. Las reclamaciones se presentarán preferentemente de forma electrónica, a través del Registro Electrónico Único de la Administración de la Junta de Andalucía, cumplimentándose el correspondiente formulario según establece el artículo 1.b) y que se encuentra disponible en el Catálogo de Procedimientos y Servicios en las siguientes direcciones:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/sede/tramites/procedimientos/detalle/12022.html>

<https://juntadeandalucia.es/servicios/sede/tramites/procedimientos/detalle/25128.html>

Esta vía de presentación es obligatoria en los casos recogidos en el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. En el caso de personas físicas, las reclamaciones también podrán presentarse en los lugares y registros previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en el artículo 82.2 de la Ley 9/2017, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

3. Aquellas personas físicas que conforme establece el artículo 14.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, opten por presentar la reclamación de forma electrónica, podrán solicitar asistencia en el uso de medios electrónicos en cualquiera de las Oficinas de Asistencia en materia de Registros de la Administración de la Junta de Andalucía.

4. Las reclamaciones en materia de suministro eléctrico y de nuevo suministro eléctrico se acompañarán de la documentación recogida en el apartado 8 del Anexo I y II, respectivamente, así como de cualquier otro documento que se estime conveniente para acreditar la información recogida en los formularios.

## Artículo 5. Procedimiento.

1. Las reclamaciones se dirigirán a los órganos territoriales competentes en materia de energía de la provincia donde se ubique el suministro eléctrico objeto de la reclamación. En el caso de que el alcance de la reclamación supere al de una provincia, se dirigirán al órgano competente en materia de energía en la Comunidad Autónoma.
2. El órgano territorial competente recabará la información necesaria para la tramitación de la reclamación y la gestionará de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, a través el tramitador de reclamaciones en materia de suministro eléctrico.
3. Los órganos territoriales competentes en materia de energía resolverán las reclamaciones, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 88 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
4. El plazo en que deberá dictarse y notificarse la resolución expresa, así como el sentido del silencio administrativo se ajustará a los dispuesto en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
5. Las resoluciones que resuelvan las reclamaciones previstas en esta norma serán inmediatamente ejecutivas, tal y como establece el artículo 98.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

## Artículo 6. Notificaciones

1. Las personas obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, así como las personas físicas que elijan relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, deberán estar de alta en el Sistema de Notificaciones Electrónicas de la Junta de Andalucía. En caso de no estarlo, se tramitará el alta de oficio en la dirección electrónica especificada.
2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 34 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, las notificaciones que se practiquen en papel a personas no obligadas a relacionarse con la Administración por medios electrónicos y que no hayan optado por recibir la notificación por estos medios, se pondrán a su disposición a través del Sistema de Notificaciones Electrónicas de la Junta de Andalucía, a fin de que puedan acceder a su contenido de forma voluntaria. Conforme a lo establecido en el artículo 41.7 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, cuando la persona interesada fuera notificada por distintos medios, se tomará como fecha de notificación la de aquélla que se hubiera producido en primer lugar.

## Disposición adicional única. Desarrollo y ejecución.

Se autoriza a la persona titular del órgano competente en materia de energía para que lleve a cabo cuantas actuaciones sean necesarias para el cumplimiento de lo establecido en la presente orden, así como para modificar mediante resolución cualquiera de sus Anexos.

## Disposición final. Entrada en vigor.

La presente orden entrará en vigor al día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.