



Comisión

Nacional

de Energía

**INFORME SOBRE LA RECLAMACIÓN DE
UN PARTICULAR CONTRA UNA
EMPRESA ELÉCTRICA, REFERENTE A
LA RETIRADA DE UN CONTADOR
ERRONEAMENTE, ASÍ COMO LOS
DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS**

15 de abril de 2010

INFORME SOBRE LA RECLAMACIÓN DE UN PARTICULAR CONTRA UNA EMPRESA, REFERENTE A LA RETIRADA DE UN CONTADOR ERRONEAMENTE, ASÍ COMO LOS DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS.

1. ANTECEDENTES

Con fecha de 26 de febrero de 2010, ha tenido entrada en el registro de la Comisión Nacional de Energía (en adelante, CNE) escrito de la OFICINA MÓVIL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (en adelante, OMIC), por el que se da traslado a esta Comisión de la reclamación planteada por un particular. La OMIC indica en el escrito que ha intentado llevar a cabo labores de mediación ante LA EMPRESA, pero no ha obtenido contestación.

Según se describe en el escrito recibido, la reclamación viene motivada por la retirada por parte de LA EMPRESA, se entiende que en calidad de empresa distribuidora, del contador de un particular, sin ninguna comunicación anterior y en ausencia de éste en el domicilio. Entre la información remitida, se encuentra la denuncia presentada por el particular tras la desaparición del contador. De ella se desprende que el 5 de agosto de 2009, entre las 10:00 y las 14:30, el contador fue sustraído de la fachada del domicilio, quedando el mismo sin suministro eléctrico. Se presenta también la última factura pagada a la comercializadora.

Según la información remitida, el 12 de agosto de 2009 el particular presenta una reclamación ante la OMIC, en la que indica que mediante conversaciones con el servicio de atención al cliente, LA EMPRESA le indica que la retirada del contador se ha debido a un error informático. Por lo tanto, el particular solicita ante la OMIC la conexión, el contador y fusibles, así como la compensación por daños y perjuicios por parte de LA EMPRESA. El 2 de octubre de 2009, de nuevo ante la OMIC, el particular manifiesta que LA EMPRESA no ha contestado a su reclamación y únicamente se ha dirigido a él para que se retire la denuncia. Adicionalmente, indica que LA EMPRESA ha cobrado los derechos de conexión y no ha abonado ninguna cantidad como compensación a los

alimentos estropeados en el congelador durante el tiempo que el domicilio se encontró sin suministro eléctrico, que el particular valora en 600 €.

Finalmente, con fecha 25 de enero de 2010, el particular complementa la reclamación ante la OMIC, indicando que la devolución de los derechos de conexión se ha producido el 9 de enero de 2010, que ha recibido una factura de 105,30 € por el consumo entre noviembre 2009 y enero 2010, que considera muy elevada y, por último, que no se le ha compensado por los alimentos estropeados. Adicionalmente expresa que no entiende por qué en la última factura aparece el 12 de agosto de 2010 como fecha de fin de contrato.

Entre la información recibida de la OMIC figura una copia de la carta que LA COMERCIALIZADORA remitió al particular el 7 de enero de 2010, en referencia a la reclamación sobre el cobro de los derechos de conexión, admitiendo el error cometido lo como una facturación errónea y procediendo a su devolución.

2. NORMATIVA APLICABLE

- Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico.
- 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.

1 CONSIDERACIONES

PRIMERA.- Respecto a la calidad de atención al consumidor, el artículo 103 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, establece los indicadores de calidad individual. En el punto 2.D se indica que la atención de las reclamaciones que los consumidores hubieran presentado en relación a la medida de consumo, facturas emitidas, cortes indebidos, se realice en un plazo máximo de cinco días hábiles para los usuarios de menos de 15 kW contratados y de quince días hábiles para el resto.

Según la información remitida el corte indebido motivado por la retirada errónea del contador se produce el 5 de agosto de 2009. En la información aportada por la OMIC no se indica cuándo se produce nuevamente la instalación del contador, no pudiendo determinar esta Comisión si se han superado los cinco días hábiles de plazo otorgados por normativa. Lo único que consta es que los derechos de conexión se facturan, aunque indebidamente, el 13 de agosto de 2009.

SEGUNDA.- Respecto a la facturación de los derechos de conexión (extensión, acceso, enganche y el depósito de garantía), la propia empresa comercializadora admite el error y su reclamación a la empresa distribuidora. De nuevo, aplican los mismos plazos indicados en la primera consideración. En este caso, y según la información remitida a esta Comisión, la devolución del importe facturado erróneamente se ha demorado 3 meses, por lo que el plazo establecido ha sido superado ampliamente.

TERCERA.- En el artículo 105 del citado Real Decreto se recogen las consecuencias del incumplimiento de la calidad individual. Así, el punto 6 establece que: *“En todos aquellos supuestos en que se incumpla lo establecido en el apartado 2 del artículo 103 del presente Real Decreto, las empresas distribuidoras procederán a abonar al consumidor, por cada incumplimiento, en la primera facturación que se produzca, la mayor de las siguientes cantidades: 5.000 pesetas o el 10 por 100 de la primera facturación completa.”*

Con la información recibida, esta Comisión desconoce si se ha producido algún abono por este concepto. A juicio de esta Comisión cabría la imposición de dos penalizaciones: una por corte indebido y otra por demora en la devolución de los derechos de enganche indebidamente cobrados.

CUARTA.- Adicionalmente, respecto a la reclamación de la cantidad de 600€ en concepto de compensación por los alimentos estropeados, el punto 7 del referido artículo 105 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, establece que *“sin perjuicio de las consecuencias definidas en los párrafos anteriores, el consumidor afectado por el incumplimiento de la calidad de servicio individual, podrá reclamar, en vía civil, la indemnización de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento le haya causado.”*

QUINTA.- Respecto a la factura de 105,30€, del 8 de enero, incluida en la documentación remitida, la misma corresponde a la energía consumida durante 2 meses y parece que se ha obtenido a partir de lecturas reales. En este caso, si el consumidor no está conforme con la misma, puede interponer una reclamación a su empresa comercializadora.



Comisión
Nacional
de Energía