

Formulació de reclamacions pels consumidors i usuaris en el sector energètic (electricitat i gas). Energia. (15740 / SIA: 211582)

Organisme

Conselleria d'Innovació, Indústria, Comerç i Turisme

Estat

Obert

Termini de sol·licitud

Obert

INFORMACIÓ BÀSICA

QUÈ ÉS I PER A QUÈ SERVEIX?

L'objecte d'este procediment és facilitar l'exercici dels drets dels consumidors i usuaris de la Comunitat Valenciana, en relació amb les discrepàncies o reclamacions que se susciten amb el contracte de subministrament a tarifa, o d'accés a xarxes, o amb les facturacions que se'n deriven, així com respecte a l'alimentació elèctrica per a un subministrament nou o ampliació de l'existent.

EXCLUSIONS:

- S'exclouen d'este procediment les reclamacions o discrepàncies que no se susciten en relació amb el contracte de subministrament a tarifa d'últim recurs o d'accés a xarxes d'electricitat, o amb les facturacions que se'n deriven, de conformitat amb el que preveu el Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, que regula les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica.
- S'exclouen d'este procediment les reclamacions o discrepàncies que no se susciten en relació amb el contracte de subministrament a tarifa d'últim recurs de gas natural, o amb les facturacions que se'n deriven, de conformitat amb el que preveu el Reial Decret 1434/2002 de 27 de desembre, que regula les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural.
- S'exclouen d'este procediment les sol·licituds de verificació individual de l'equip de mesura.

Nota: Amb anterioritat a l'inici d'este procediment és convenient instar mediació, per part de l'usuari o consumidor, davant de la companyia subministradora d'últim recurs, amb la qual tinga subscrit el corresponent contracte, sobre la discrepància suscitada.

INTERESSATS

Aquelles persones físiques o jurídiques, que utilitzen o disfruten, com a destinatari final, dels servicis de gas o electricitat en el subministrament d'últim recurs i que sol·liciten el servici públic de resolució de les discrepàncies que se susciten en relació amb el contracte de subministrament a tarifa d'últim recurs o d'accés a xarxes d'electricitat, o amb les facturacions que se'n deriven, així com les que se susciten en relació amb el contracte de subministrament a tarifa d'últim recurs de gas natural, o amb les facturacions que se'n deriven.

OBSERVACIONS

Per a conèixer la relació de comercialitzadores existents, tant d'energia elèctrica com de gas, així com els seus telèfons i adreces de contacte, pot consultar el següent enllaç de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència:

<http://www.cnmc.es/es-es/energ%C3%ADa/operadoresenerg%C3%A9ticos/listadodecomercializadores.aspx>

NORMATIVA GENERAL

· [Normativa] Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del Sector d'Hidrocarburs (BOE núm. 241, de 08/10/1998).

<https://www.boe.es/boe/dias/1998/10/08/pdfs/A33517-33549.pdf>

· [Normativa] Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, que regula les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica (BOE núm. 310, de 27/12/2000).

<https://www.boe.es/boe/dias/2000/12/27/pdfs/A45988-46040.pdf>

· [Normativa] Reial Decret 1434/2002, de 27 de desembre, que regula les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural (BOE núm. 313, de 31/12/2002).

<https://www.boe.es/boe/dias/2002/12/31/pdfs/A46346-46384.pdf>

· [Normativa] Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric (BOE núm. 310, de 27/12/2013).

<https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/26/24/con>

DUBTES SOBRE LA TRAMITACIÓ TELEMÀTICA

Dubtes del tràmit

· prop@gva.es

Problemes informàtics

· [Formulari de consulta](#)

SOL·LICITUD

TERMINI DE PRESENTACIÓ

Durant tot l'any.

FORMULARIS I DOCUMENTACIÓ

- Formulari de reclamació degudament omplit, fent constar el seu nom, nacionalitat i número del document nacional d'identitat o passaport (en cas de representació acreditar tal condició), així com les altres dades a què es referix l'imprés, on s'exposen clarament els fets que motiven la discrepància i concretant la seua pretensió, amb expressió de la data en què es formule.

- Factures, escrits dirigits a la companyia amb anterioritat a l'inici d'este procediment o qualsevol altre document que estime convenient per a fonamentar la seua pretensió.

· RECLAMACIÓ DE CONSUMIDORS I USUARIS EN EL SECTOR ENERGÈTIC (<https://siac-front.gva.es/siac-front/public/descarga/va/F62191>)

FORMA DE PRESENTACIÓ

Presencial

Aquesta opció només és vàlida per a persones físiques

a) En els registres dels òrgans administratius al fet que es dirigeixen.

b) En els registres de qualsevol òrgan administratiu, que pertanga a l'Administració General de l'Estat, a la de qualsevol Administració de les Comunitats Autònomes, a la de qualsevol Administració de les Diputacions Provincials, Capítols i Consells Insulars, als Ajuntaments dels Municipis a què es refereix l'article 121 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, o a la de la resta de les entitats que integren l'Administració Local si, en aquest últim cas, s'haguera subscrit l'oportú conveni.

c) En les oficines de Correus, en la forma que reglamentàriament s'establisca.

d) En les representacions diplomàtiques o oficines consulars d'Espanya a l'estranger.

e) En qualsevol altre que establisquen les disposicions vigents.

I, preferentment, en:

L'Atenció Presencial per a Informació General i REGISTRE DE DOCUMENTACIÓ (només per a Persones físiques) la pot consultar en el següent enllaç : <http://www.indi.gva.es/va/cita-previa>

La INFORMACIÓ SOBRE EXPEDIENTS EN TRÀMIT AMB el PERSONAL TÈCNIC O ADMINISTRATIU, pot consultarla en el següent enllaç: <http://www.indi.gva.es/va/cita-previa>

- SERVEI TERRITORIAL D'INDÚSTRIA, ENERGIA I MINES - ALACANT
- SERVEI TERRITORIAL D'INDÚSTRIA, ENERGIA I MINES - CASTELLÓ
- SERVEI TERRITORIAL D'INDÚSTRIA, ENERGIA I MINES - VALÈNCIA

Telemàtica

Les persones obligades a relacionar-se amb la Generalitat a través de mitjans electrònics, en els termes de l'article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú, així com els sol·licitants que, no estant obligats a això, opten per esta via, presentaran les sol·licituds telemàticament a través de la seu electrònica de la Generalitat .

1. Per a presentar aquesta sol·licitud per mitjà de la tramitació telemàtica, la persona sol·licitant ha de disposar de signatura electrònica avançada: bé amb el certificat reconegut d'entitat (persones jurídiques), o bé amb el certificat reconegut per a ciutadans (persona física), compatible amb la plataforma telemàtica de la Generalitat (hi ha més informació respecte dels certificats admesos en la seu electrònica de la Generalitat, en https://sede.gva.es/va/sede_certificados).

En el cas d'utilitzar un certificat digital de persona física actuant en representació d'una persona jurídica, s'haurà d'inscriure prèviament en el Registre de Representants davant de la Generalitat per a la realització de tràmits per via telemàtica, la informació de la qual està disponible:

- En http://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=17168&version=amp
- Y en http://regrep.accv.es/accv_repr/zonarep/index.html/

2. Si ja disposa d'un certificat digital podrà accedir a través de l'enllaç "Tramitar amb certificat" (que figura de color roig a l'inici d'aquest tràmit de la Guia PROP), accedireu al tràmit telemàtic, que us permetrà omplir el formulari web inicial, annexar la sol·licitud signada digitalment i fer la presentació telemàtica de tot això, de manera que obtindreu el justificant de registre corresponent.

3. Respecte als documents que s'ha d'annexar:

- En l'apartat "Impresos associats" (i en el mateix tràmit telemàtic) hi ha un model normalitzat amb buits per a omplir, que després d'omplir-lo S'HA DE SIGNAR DIGITALMENT. Per a fer-ho, l'autoritat certificadora de la Comunitat Valenciana ofereix un servei gratuït de signatura de documents PDF (aneu a <http://www.accv.es> per a obtenir més informació sobre aquest tema), tot i que hi ha més sistemes vàlids de signatura de documents PDF que podeu utilitzar.
- És recomanable que, en primer lloc, ompliu, signeu i guardeu electrònicament la sol·licitud en el vostre ordinador, de manera que posteriorment la pugueu incorporar en el pas corresponent del tràmit telemàtic. No obstant això, també ho podreu fer en aquest mateix pas.

4. Teniu més informació sobre la tramitació telemàtica en l'adreça següent:

http://www.gva.es/va/inicio/atencion_ciudadano/at_ciud_faq/at_ciud_faq_tramitacion

Reviseu la llista de preguntes freqüents detallades en l'adreça indicada per a veure si pot solucionar el seu problema. En el cas que continue necessitant ajuda, per favor notifiqueu-ho a través d'un dels següents correus electrònics en funció del tipus de problema que es tracte:

- Per a consultes sobre el contingut del tràmit: prop@gva.es
- Per a incidències informàtiques: generalitat_en_red@gva.es

Accés amb autenticació

https://www.tramita.gva.es/ctt-att-atr/asistente/iniciarTramite.html?tramite=GEN_IND&version=4&idioma=va&idProcGuc=15740&idSubfaseGuc=SOLICITUD&idCatGuc=PR

TRAMITACIÓ

INFORMACIÓ DE TRAMITACIÓ

- Una vegada presentada la discrepància es registrarà l'imprés original del formulari.
- Si es presenten diverses reclamacions sobre un mateix motiu s'acumularan a esta primera formant un sol expedient.
- Formulada la discrepància no tindrà en cap cas qualificació de recurs administratiu, per tant, no es paralitzen els terminis establits en la normativa vigent, i no afectarà l'exercici de les restants accions o drets que pugen exercir-se.

ÒRGANS TRAMITACIÓ

- SERVEI TERRITORIAL D'INDÚSTRIA, ENERGIA I MINES - ALACANT
C/ CHURRUCA, 29
03003 Alacant/Alicante(Alacant/Alicante)
Tel.: 965937820
Fax.: 965934801
Web:
- SERVEI TERRITORIAL D'INDÚSTRIA, ENERGIA I MINES - CASTELLÓ
C/ CAVALLERS, 8
12001 Castelló de la Plana(Castelló/Castellón)
Tel.: 964333650
Fax.: 964333675
- SERVEI TERRITORIAL D'INDÚSTRIA, ENERGIA I MINES - VALÈNCIA
C/ GREGORI GEA, 27
46009 València(València/Valencia)
Tel.: 963866000

RESOLUCIÓ

OBSERVACIONS

Els previstos en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

ÒRGANS RESOLUCIÓ

- SERVEI TERRITORIAL D'INDÚSTRIA, ENERGIA I MINES - ALACANT
C/ CHURRUCA, 29
03003 Alacant/Alicante(Alacant/Alicante)
Tel.: 965937820
Fax.: 965934801
Web:
- SERVEI TERRITORIAL D'INDÚSTRIA, ENERGIA I MINES - CASTELLÓ
C/ CAVALLERS, 8
12001 Castelló de la Plana(Castelló/Castellón)
Tel.: 964333650
Fax.: 964333675
- SERVEI TERRITORIAL D'INDÚSTRIA, ENERGIA I MINES - VALÈNCIA

C/ GREGORI GEA, 27
46009 València(València/Valencia)
Tel.: 963866000

ESGOTA VIA ADMINISTRATIVA

Sí