

Formulación de reclamaciones por los consumidores y usuarios en el sector energético (electricidad y gas). Energía

Organismo Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo

Código GVA 15740

Código SIA 211582

Estado Abierto

Plazo de solicitud Abierto

INFORMACIÓN BÁSICA

¿Qué es y para qué sirve?

El objeto de este procedimiento es facilitar el ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, en relación con las discrepancias o reclamaciones que se susciten con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos, así como respecto a la alimentación eléctrica para un suministro nuevo o ampliación del existente.

EXCLUSIONES:

- Se excluyen de este procedimiento las reclamaciones o discrepancias que no se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa de último recurso o de acceso a redes de electricidad, o con las facturaciones derivadas de los mismos, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1955/2000 de 1 de diciembre, que regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- Se excluyen de este procedimiento las reclamaciones o discrepancias que no se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa de último recurso de gas natural, o con las facturaciones derivadas del mismo, de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1434/2002 de 27 de diciembre, que regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.
- Se excluyen de este procedimiento las solicitudes de verificación individual del equipo de medida.

Nota: Con anterioridad al inicio de este procedimiento es conveniente instar mediación, por parte del usuario o consumidor, ante la compañía suministradora de último recurso, con la que tenga suscrito el correspondiente contrato, sobre la discrepancia suscitada.

Interesados

Aquellas personas físicas o jurídicas, que utilicen o disfruten, como destinatario final, de los servicios de gas y/o electricidad en el suministro de último recurso y que soliciten el servicio público de resolución de las discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa de último recurso o de acceso a redes de electricidad, o con las facturaciones derivadas de los mismos, así como las que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa de último recurso de gas natural, o con las facturaciones derivadas del mismo.

Observaciones

Para conocer la relación de comercializadoras existentes, tanto de energía eléctrica como de gas, así como sus teléfonos y direcciones de contacto, puede consultar el siguiente enlace de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia:

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

Normativa general

- [Normativa] Ley 34/1998 de 7 de octubre del Sector de Hidrocarburos (BOE núm. 241, de 8/10/1998). (<https://www.boe.es/boe/dias/1998/10/08/pdfs/A33517-33549.pdf>)
- [Normativa] Real Decreto 1955/2000 de 1 de diciembre que regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica (BOE núm. 310, de 27/12/2000). (<https://www.boe.es/boe/dias/2000/12/27/pdfs/A45988-46040.pdf>)
- [Normativa] Real Decreto 1434/2002 de 27 de diciembre que regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural (BOE núm. 313, de 31/12/2002). (<https://www.boe.es/boe/dias/2002/12/31/pdfs/A46346-46384.pdf>)
- [Normativa] Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (BOE núm. 310, de 27/12/2013). (<https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/26/24/con>)

SOLICITUD

Plazo de presentación

Durante todo el año.

Formularios y documentación

- Formulario de reclamación debidamente cumplimentado, haciendo constar su nombre, nacionalidad y número del documento nacional de identidad o pasaporte, (en caso de representación acreditar tal condición), así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos que motivan la discrepancia y concretando su pretensión, con expresión de la fecha en que se formule.
- Facturas, escritos dirigidos a la compañía con anterioridad al inicio de este procedimiento o cualquier otro documento que estime conveniente para fundamentar su pretensión.

· RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS EN EL SECTOR ENERGÉTICO

Forma de presentación

Presencial

Esta opción solo es válida para personas físicas:

- a) En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
- b) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, a la de cualquier Administración de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y Consejos Insulares, a los Ayuntamientos de los Municipios a que se refiere el artículo 121 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, o a la del resto de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
- c) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
- d) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.

e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes.

Y, preferentemente, en:

La Atención Presencial para Información General y REGISTRO DE DOCUMENTACIÓN (solo para Personas físicas), la puede consultar en el siguiente enlace : <http://www.indi.gva.es/es/cita-previa>

Para INFORMACIÓN SOBRE EXPEDIENTES EN TRAMITE CON el PERSONAL TÉCNICO O ADMINISTRATIVO, puede consultar la información en el siguiente enlace: <http://www.indi.gva.es/es/cita-previa>

- Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas - Alicante
- Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas - Castellón
- Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas - Valencia

Telemática

Las personas obligadas a relacionarse con la Generalitat a través de medios electrónicos, en los términos del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común, así como los solicitantes que, no estando obligados a ello, opten por esta vía, presentarán las solicitudes telemáticamente a través de la sede electrónica de la Generalitat .

1. Para presentar esta solicitud mediante la tramitación telemática, la persona solicitante deberá disponer de firma electrónica avanzada: bien con el certificado reconocido de entidad (personas jurídicas), o bien con el certificado reconocido para ciudadanos (persona física), compatible con la plataforma telemática de la Generalitat (más información respecto a los certificados admitidos en la Sede Electrónica de la Generalitat en https://sede.gva.es/es/sede_certificados).

En el caso de utilizar un certificado digital de persona física actuando en representación de una persona jurídica, se deberá inscribir previamente en el Registro de Representantes ante la Generalitat para la realización de trámites por vía telemática, cuya información está 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 ya dispone de certificado digital podrá acceder a través del enlace "Tramitar con certificado" (que figura en color rojo al inicio de este trámite de la Guía Prop), accederá al trámite telemático, que le permitirá cumplimentar el formulario web inicial, anexar la solicitud firmada digitalmente y realizar la presentación telemática de todo ello, obteniendo el correspondiente justificante de registro.

3. Respecto a los documentos a anexar:

- En el apartado "Impresos Asociados" (además de en el propio trámite telemático) existe un modelo normalizado y rellenable, que tras cumplimentarse, DEBE FIRMARSE DIGITALMENTE. Para ello la autoridad certificadora de la Comunitat Valenciana ofrece un servicio gratuito de firma de documentos PDF (acuda a <http://www.accv.es> para más información al respecto), aunque hay más sistemas válidos de firma de documentos pdf que puede utilizar.
- Es recomendable que, en primer lugar, cumplimente, firme y guarde electrónicamente la solicitud en su ordenador, de modo que posteriormente pueda incorporarla en el paso correspondiente del trámite telemático. No obstante, también podrá hacerlo en ese mismo paso.

4. Dispone de más información sobre la tramitación telemática en la siguiente dirección:

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

Revise la lista de preguntas frecuentes detalladas en esa dirección para ver si puede solucionar su problema.

Acceso con autenticación

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

TRAMITACIÓN

Información de tramitación

- Una vez presentada la discrepancia se registrará el impreso original del formulario.
- Si se presentan varias reclamaciones sobre un mismo motivo se acumularán a esta primera formando un solo expediente.
- Formulada la discrepancia no tendrá en ningún caso calificación de recurso administrativo, por lo tanto, no se paralizan los plazos establecidos en la normativa vigente, no afectando al ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercerse.

Órganos tramitación

- Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas - Alicante
C/ CHURRUCA, 29
03003 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
Tel.: 965937820
Fax.: 965934801
Web: <https://cindi.gva.es/es/>
- Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas - Castellón
C/ CAVALLERS, 8
12001 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)
Tel.: 964333650
Fax.: 964333675
Web: <https://cindi.gva.es/es/>
- Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas - Valencia
C/ GREGORIO GEA, 27
46009 València (València/Valencia)
Tel.: 963866000
Web: <https://cindi.gva.es/es/>

RESOLUCIÓN

Observaciones

Los previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Órganos resolución

- Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas - Alicante
C/ CHURRUCA, 29
03003 Alacant/Alicante (Alacant/Alicante)
Tel.: 965937820
Fax.: 965934801
Web: <https://cindi.gva.es/es/>

- Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas - Castellón
C/ CAVALLERS, 8
12001 Castelló de la Plana (Castelló/Castellón)
Tel.: 964333650
Fax.: 964333675
Web: <https://cindi.gva.es/es/>
- Servicio Territorial de Industria, Energía y Minas - Valencia
C/ GREGORIO GEA, 27
46009 València (València/Valencia)
Tel.: 963866000
Web: <https://cindi.gva.es/es/>

Agota vía administrativa Sí

AYUDA

Problemas informáticos

- [Formulario de consulta](#)

Otras preguntas

- [Formulario de consulta](#)