

3. Otras disposiciones

CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS

Orden de 18 de marzo de 2024, por la que se regula el procedimiento de reclamaciones en materia de suministro eléctrico y se aprueban los modelos específicos 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. Asimismo, el Capítulo V de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, regula específicamente el funcionamiento electrónico del sector público.

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. Asimismo, 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 las personas interesadas. 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 su disposición 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.

00299000

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 artículo 1.1.a) 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, y en el artículo 7 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre: 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 al procedimiento de seguridad jurídica, pues se crea un entorno de certidumbre que facilita la actuación de la ciudadanía.

En este sentido, el artículo 6.3.f) del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre, establece como criterio de reducción de cargas y simplificación documental, la normalización documental, fundamentalmente de los formularios de solicitud, declaraciones responsables, comunicaciones, certificaciones y documentos de análogo carácter, diseñando modelos que faciliten y agilicen su cumplimentación, con los datos mínimos necesarios para identificar a la persona interesada y facilitando, cuando sea posible, su precumplimentación.

Asimismo, esta orden cumple estrictamente el mandato establecido en la referida Ley 39/2015, de 1 de octubre, 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, pues contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad a cubrir con la norma y se dicta en coherencia con el ordenamiento jurídico.

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. En concreto, se ha sometido a trámite de audiencia de la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía, de la Federación de Asociaciones de Usuarios de Bancos y Cajas de Seguros y al Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.

Se han tenido, asimismo, en cuenta los principios generales de actuación de los poderes públicos recogidos en el artículo 4 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género de Andalucía, así como el principio de transversalidad de género, recogido en su artículo 5, que dispone que los poderes públicos potenciarán que la perspectiva de la igualdad de género esté presente en la elaboración, ejecución y seguimiento de las disposiciones normativas, de las políticas en todos los ámbitos de actuación, considerando sistemáticamente las prioridades y necesidades propias de las

mujeres y de los hombres, teniendo en cuenta su incidencia en la situación específica de unas y otros, al objeto de adaptarlas para eliminar los efectos discriminatorios y fomentar la igualdad de género.

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,

D I S P O N G O

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:

1.º Calidad del servicio.

2.º Contratos de peajes de acceso.

3.º Contratación y facturación de suministros en mercado regulado.

4.º Suspensión de suministro.

5.º Equipos de medida y control.

6.º Acceso y conexión a redes de transporte y distribución de suministro eléctrico.

7.º Discrepancias en las condiciones de otorgamiento de un nuevo suministro eléctrico por parte de las empresas distribuidoras.

8.º Otros tipos de discrepancias que hayan de ser resueltas por la Consejería competente en materia de energía.

b) Aprobar los modelos específicos de solicitudes a través de los que se presentarán las reclamaciones en materia de suministro eléctrico y en materia de nuevo suministro eléctrico, que figuran como Anexos I y II de la orden.

2. La presente orden será de aplicación a los procedimientos administrativos de reclamaciones en materia de suministro eléctrico recogidos en el apartado 1 de este artículo 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, en concreto por la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico; 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; el 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 y el Real Decreto 1110/2007, de 24 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico.

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 estas normas.

Artículo 3. Obligatoriedad de uso de los formularios.

Los modelos específicos de presentación de solicitudes que se recogen en los Anexos I y II de la presente orden serán de uso obligatorio por los interesados para la

00299000

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 modelo específico de presentación 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>

En todo caso, están obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración Pública para la realización de cualquier trámite del procedimiento administrativo objeto de la presente orden los sujetos contemplados 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, y en los artículos 26 y 27 del Decreto 622/2019, de 27 de diciembre.

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 de los Anexos 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 provinciales 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 directivo central competente en materia de energía en la Comunidad Autónoma.

2. El órgano 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, pudiendo adoptar las medidas provisionales que sean necesarias, tal y como establece el artículo 56 de esta norma, con objeto de proteger provisionalmente los intereses implicados y los posibles perjuicios de difícil o imposible reparación que puedan ocasionarse, salvaguardándose en todo caso la seguridad de las instalaciones.

3. La subsanación o mejora de las solicitudes se realizará a través de los medios de presentación previstos en el artículo 4.

4. El plazo en que deberá dictarse y notificarse la resolución expresa será de tres meses, entendiéndose desestimadas las solicitudes si no se dictara resolución expresa, de acuerdo con lo 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, o cuando, sin estarlo, tengan la condición de interesadas en el procedimiento, 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 aquella que se hubiera producido en primer lugar.

Disposición adicional única. Habilitación.

Se faculta a la persona titular del órgano directivo central en materia de energía para dictar las instrucciones y adoptar las medidas necesarias para la ejecución de la presente orden, así como para modificar mediante resolución cualquiera de sus anexos.

Disposición final única. Entrada en vigor.

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

Sevilla, 18 de marzo de 2024

JORGE ÁNGEL PARADELA GUTIÉRREZ
Consejero de Industria, Energía y Minas

00299000



Consejería de Industria, Energía y Minas
Secretaría General de Energía



RECLAMACIÓN POR INCIDENCIA EN SUMINISTRO ELÉCTRICO (Código de Procedimiento: 12022)
(*) Datos obligatorios a cumplimentar

| 1. DATOS DE LA PERSONA O ENTIDAD RECLAMANTE Y DE LA REPRESENTANTE | | | | | | | |
|---|--------|----------------------|---------------|---------|---------------|---|-----------------|
| APELLIDOS Y NOMBRE/RAZÓN SOCIAL/DENOMINACIÓN (*): | | | | | | SEXO: | DNI/NIE/NIF(*): |
| | | | | | | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | |
| DOMICILIO: | | | | | | | |
| TIPO DE VÍA(*): | | NOMBRE DE LA VÍA(*): | | | | | |
| NÚMERO(*): | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: |
| | | | | | | | |
| ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | | MUNICIPIO(*): | | PROVINCIA(*): | PAÍS(*): | CÓD. POSTAL(*): |
| | | | | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRE DE LA PERSONA REPRESENTANTE/RAZÓN SOCIAL/DENOMINACIÓN: | | | | | | SEXO: | DNI/NIE/NIF: |
| | | | | | | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | |
| ACTÚA EN CALIDAD DE: | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| 2. NOTIFICACIÓN | | | | | | | |
|--|--------|---------------------|-----------------------|---------|------------|--------------------|--------------|
| 2.1 LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN | | | | | | | |
| (A cumplimentar por las personas NO OBLIGADAS a relacionarse electrónicamente con la Administración) | | | | | | | |
| Marque sólo una opción. | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica: (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1). | | | | | | | |
| TIPO DE VÍA: | | NOMBRE DE LA VÍA: | | | | | |
| NÚMERO: | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: |
| | | | | | | | |
| MUNICIPIO: | | | ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | PROVINCIA: | PAÍS: | CÓD. POSTAL: |
| | | | | | | | |
| TELÉFONO MÓVIL: | | CORREO ELECTRÓNICO: | | | | | |
| | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1). | | | | | | | |
| Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones. | | | | | | | |
| Correo electrónico: | | | | | | Nº teléfono móvil: | |
| | | | | | | | |
| (1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones . | | | | | | | |
| 2.2 NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA OBLIGATORIA | | | | | | | |
| (A cumplimentar por las personas OBLIGADAS a relacionarse electrónicamente con la Administración) | | | | | | | |
| Las notificaciones que proceda practicar se efectuarán por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramitará su alta en caso de no estarlo (1). | | | | | | | |
| Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones. | | | | | | | |
| Correo electrónico: | | | | | | Nº teléfono móvil: | |
| | | | | | | | |
| (1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones . | | | | | | | |



003526D

00299000





| 3. DATOS DE EL/LOS PUNTO/S DE SUMINISTRO (Figuran en la factura) | | | | | | | |
|---|--------|-------------------|------------|---------|------------|---------|--------------|
| Nº DE PUNTOS DE SUMINISTRO AFECTADOS: | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> Un solo suministro <input type="checkbox"/> Varios suministros. Nº | | | | | | | |
| CÓDIGO UNIVERSAL DEL PUNTO DE SUMINISTRO 1 (CUPS) (Si son varios, indicar el que corresponda a cada reclamante): | | | | | | | |
| DISTRIBUIDORA(*): | | | | | | | |
| RAZON SOCIAL: | | | | | | NIF: | |
| TIPO DE CONSUMIDOR: | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> No vulnerable <input type="checkbox"/> No vulnerable (con PVPC) <input type="checkbox"/> Vulnerable <input type="checkbox"/> Vulnerable severo <input type="checkbox"/> Con riesgo de exclusión social | | | | | | | |
| EMPLAZAMIENTO DEL PUNTO DE SUMINISTRO 1: | | | | | | | |
| TIPO DE VÍA: | | NOMBRE DE LA VÍA: | | | | | |
| NÚMERO: | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: |
| ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | | MUNICIPIO: | | PROVINCIA: | PAÍS: | CÓD. POSTAL: |
| | | | | | | | □ □ □ □ □ |
| CÓDIGO UNIVERSAL DEL PUNTO DE SUMINISTRO 2 (CUPS): | | | | | | | |
| DISTRIBUIDORA: | | | | | | | |
| RAZON SOCIAL: | | | | | | NIF: | |
| TIPO DE CONSUMIDOR: | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> No vulnerable <input type="checkbox"/> No vulnerable (con PVPC) <input type="checkbox"/> Vulnerable <input type="checkbox"/> Vulnerable severo <input type="checkbox"/> Con riesgo de exclusión social | | | | | | | |
| EMPLAZAMIENTO DEL PUNTO DE SUMINISTRO 2: | | | | | | | |
| TIPO DE VÍA: | | NOMBRE DE LA VÍA: | | | | | |
| NÚMERO: | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: |
| ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | | MUNICIPIO: | | PROVINCIA: | PAÍS: | CÓD. POSTAL: |
| | | | | | | | □ □ □ □ □ |
| CÓDIGO UNIVERSAL DEL PUNTO DE SUMINISTRO 3 (CUPS): | | | | | | | |
| DISTRIBUIDORA: | | | | | | | |
| RAZON SOCIAL: | | | | | | NIF: | |
| TIPO DE CONSUMIDOR: | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> No vulnerable <input type="checkbox"/> No vulnerable (con PVPC) <input type="checkbox"/> Vulnerable <input type="checkbox"/> Vulnerable severo <input type="checkbox"/> Con riesgo de exclusión social | | | | | | | |
| EMPLAZAMIENTO DEL PUNTO DE SUMINISTRO 3: | | | | | | | |
| TIPO DE VÍA: | | NOMBRE DE LA VÍA: | | | | | |
| NÚMERO: | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: |
| ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | | MUNICIPIO: | | PROVINCIA: | PAÍS: | CÓD. POSTAL: |
| | | | | | | | □ □ □ □ □ |
| Si necesita añadir más puntos de suministro imprima esta página tantas veces como sea necesario. | | | | | | | |

003526D

00299000



| 4. DATOS DE LA/S COMERCIALIZADORA/S IMPLICADA/S (Entidades que emiten la factura) | |
|---|------|
| COMERCIALIZADORA DEL CUPS 1: | |
| RAZÓN SOCIAL: | NIF: |
| COMERCIALIZADORA DEL CUPS 2: | |
| RAZÓN SOCIAL: | NIF: |
| COMERCIALIZADORA DEL CUPS 3: | |
| RAZÓN SOCIAL: | NIF: |
| Si necesita añadir más comercializadoras imprima esta página tantas veces como sea necesario. | |

| 5. MOTIVOS Y DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS | | | |
|---|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> A. DISCREPANCIAS CON LA FACTURACIÓN <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> A.1 Discrepancia originadas por una refacturación ⁽¹⁾ <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Supuesta manipulación en el contador eléctrico. ⁽²⁾ <input type="radio"/> Tras una verificación del contador eléctrico. ⁽³⁾ <input type="checkbox"/> A.2 Otras discrepancias con la facturación <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Las facturas (indique cuántas) están realizadas en base a lecturas estimadas. <input type="radio"/> Gastos indebidos por desconexión y reconexión. <input type="radio"/> Gastos indebidos por aumento de la potencia contratada. <input type="radio"/> Falta de facturación. | | | |
| <input type="checkbox"/> B. PROBLEMAS CON EL CONTADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA ⁽³⁾ <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> El contador mide incorrectamente la energía suministrada (Dudas en el funcionamiento del contador eléctrico). <input type="radio"/> Otras causas de mal funcionamiento. | | | |
| <input type="checkbox"/> C. INTERRUPCIONES DE SUMINISTRO ELÉCTRICO ⁽⁴⁾ <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Corte (suspensión) de suministro <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> ¿Me avisaron previamente? <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Las facturas están al corriente de pago. <input type="checkbox"/> Ha habido una o varias interrupciones de suministro <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> ¿Ha afectado a otros suministros vecinos? <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> No lo se <input type="radio"/> No ha habido aviso de interrupción de suministro. <input type="radio"/> El/los suministro/s está/n en un bloque de viviendas. | | | |
| Tiempo de interrupción total (horas): | Número de interrupciones: | Fecha de 1ª interrupción: | Fecha de última interrupción: |
| | | | |
| <input type="checkbox"/> D. BAJA CALIDAD DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO ⁽⁵⁾ <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Debida a caídas y/o subidas de tensión en el suministro. | | | |
| <input type="checkbox"/> E. PROBLEMAS CON CAMBIOS EN EL CONTRATO DE SUMINISTRO <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> La comercializadora ha cambiado y no hay firmado un contrato nuevo de suministro. <input type="radio"/> La tarifa contratada ha cambiado y no hay firmado un contrato nuevo de suministro. <input type="radio"/> Tras solicitar un cambio en la potencia contratada. <input type="radio"/> Información y asesoramiento deficiente sobre la potencia o tarifa a contratar. <input type="radio"/> Discrepancia sobre la resolución del contrato. | | | |
| <input type="checkbox"/> F. CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR ⁽⁶⁾ <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Se ha superado el plazo de respuesta tras una reclamación. Fecha presentación reclamación a la entidad: Fecha de respuesta de la reclamación a la entidad: <input type="radio"/> Se ha superado el plazo para la reconexión del contador eléctrico tras corte por impago. Fecha del pago de la factura: Fecha de reconexión: | | | |

003526D

00299000



| 5. MOTIVOS Y DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS (Continuación) | |
|---|--------|
| <input type="checkbox"/> G. OTRAS RECLAMACIONES NO INCLUIDAS EN ANTERIORES APARTADOS | |
| Detalle su reclamación a continuación: | |
| | |
| 6. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS ⁽⁷⁾ | |
| Fecha: | Lugar: |
| Explicación: | |
| | |
| 7. SOLICITA (Es obligatorio indicar lo que solicita en su reclamación) | |
| <input type="checkbox"/> Suspensión de los cortes de suministro. | |
| <input type="checkbox"/> Devolución de los importes cobrados indebidamente en la factura. | |
| <input type="checkbox"/> Verificación del equipo de medida. | |
| Otras solicitudes: | |
| Explicación: | |
| | |

003526D

00299000





INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Secretaría General de Energía cuya dirección es Calle Johannes Kepler, 1 Isla de la Cartuja 41092 Sevilla. Correo: sge.ciem@juntadeandalucia.es
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.ciem@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos aporta se incorporan a la actividad del tratamiento de su reclamación sobre suministro eléctrico, con la finalidad de los procedimientos administrativos asociados a la tramitación de dicha reclamación. La licitud de dicho tratamiento se basa en: 1º) la necesidad para el cumplimiento de una obligación legal del responsable del tratamiento; y 2º) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento (véase art. 6.1.c) y e) del RGPD), en virtud de lo establecido en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y en el artículo 49 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <http://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) No están previstas cesiones de datos, salvo a posibles encargados de tratamiento por cuenta del responsable del mismo, o de las derivadas por obligación legal.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección <https://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/185253.html>

1. Si ha recibido un escrito de la comercializadora o de la distribuidora, marque en este apartado lo que se señala en dicho escrito.
2. Referencia normativa: artículo 87 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre.
3. Referencia normativa: artículo 96 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre.
4. Referencia normativa: artículo 102 y 104 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre.
5. La resolución que ponga fin al expediente se limitará a la constatación de la existencia o no de deficiencias en la calidad del suministro. No entrará en la cuantificación de la responsabilidad por los daños y en su caso perjuicios ocasionados al reclamante, pudiendo, no obstante, el consumidor afectado por el incumplimiento de la calidad del servicio reclamar, ante los órganos jurisdiccionales del orden civil, la indemnización de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento le haya causado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 105.7 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre.
6. Referencia normativa: artículo 103 RD 1955/2000 de 1 de diciembre.
7. Detalle en este apartado solo los hechos que se han producido y que tengan relevancia con la reclamación, en especial aquellos de los que pueda tener pruebas y/o testigos.



Consejería de Industria, Energía y Minas
Secretaría General de Energía



RECLAMACIÓN EN NUEVO SUMINISTRO ELÉCTRICO (Código de Procedimiento: 25128)

(*) Datos obligatorios a cumplimentar

| 1. DATOS DE LA PERSONA O ENTIDAD RECLAMANTE Y DE LA REPRESENTANTE | | | | | | | |
|---|--------|----------------------|---------------|---------|---------------|---|-----------------|
| APELLIDOS Y NOMBRE/RAZÓN SOCIAL/DENOMINACIÓN(*): | | | | | | SEXO: | DNI/NIE/NIF(*): |
| | | | | | | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | |
| DOMICILIO: | | | | | | | |
| TIPO DE VÍA(*): | | NOMBRE DE LA VÍA(*): | | | | | |
| NÚMERO(*): | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: |
| | | | | | | | |
| ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | | MUNICIPIO(*): | | PROVINCIA(*): | PAÍS(*): | CÓD. POSTAL: |
| | | | | | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRE DE LA PERSONA REPRESENTANTE/RAZÓN SOCIAL/DENOMINACIÓN: | | | | | | SEXO: | DNI/NIE/NIF: |
| | | | | | | <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M | |
| ACTÚA EN CALIDAD DE: | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| 2. NOTIFICACIÓN | | | | | | | |
|--|--------|---------------------|-----------------------|---------|------------|--------------------|--------------|
| 2.1 LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN | | | | | | | |
| (A cumplimentar por las personas NO OBLIGADAS a relacionarse electrónicamente con la Administración) | | | | | | | |
| Marque sólo una opción. | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica: (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1). | | | | | | | |
| TIPO DE VÍA: | | NOMBRE DE LA VÍA: | | | | | |
| | | | | | | | |
| NÚMERO: | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: |
| | | | | | | | |
| MUNICIPIO: | | | ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | PROVINCIA: | PAÍS: | CÓD. POSTAL: |
| | | | | | | | |
| TELÉFONO MÓVIL: | | CORREO ELECTRÓNICO: | | | | | |
| | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1). | | | | | | | |
| Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones. | | | | | | | |
| Correo electrónico: | | | | | | Nº teléfono móvil: | |
| | | | | | | | |
| (1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones . | | | | | | | |
| 2.2 NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA OBLIGATORIA | | | | | | | |
| (A cumplimentar por las personas OBLIGADAS a relacionarse electrónicamente con la Administración) | | | | | | | |
| Las notificaciones que proceda practicar se efectuarán por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramitará su alta en caso de no estarlo (1). | | | | | | | |
| Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones. | | | | | | | |
| Correo electrónico: | | | | | | Nº teléfono móvil: | |
| | | | | | | | |
| (1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones . | | | | | | | |



004816

00299000





| 3. DATOS DE EL/LOS PUNTO/S NUEVO/S PUNTO/S DE SUMINISTRO/S | | | | | | | |
|--|--------|----------------------|---------|---------------|-----------|--|---------|
| Nº DE PUNTOS DE SUMINISTRO AFECTADOS: | | | | | | | |
| CÓDIGO UNIVERSAL DEL PUNTO DE SUMINISTRO 1 (CUPS) (Indique esta información si dispone de ella): | | | | | | | |
| DISTRIBUIDORA: | | | | | | | |
| RAZON SOCIAL: | | | | | | NIF: | |
| TIPO DE CONSUMIDOR: | | | | | | | |
| <input type="radio"/> No vulnerable <input type="radio"/> No vulnerable (con PVPC) <input type="radio"/> Vulnerable <input type="radio"/> Vulnerable severo <input type="radio"/> Con riesgo de exclusión social | | | | | | | |
| EMPLAZAMIENTO DEL PUNTO DE SUMINISTRO 1(*): | | | | | | | |
| TIPO DE VÍA(*): | | NOMBRE DE LA VÍA(*): | | | | | |
| NÚMERO(*): | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: |
| ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | MUNICIPIO(*): | | PROVINCIA(*): | PAÍS(*): | CÓD. POSTAL(*): | |
| | | | | | | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | |
| CÓDIGO UNIVERSAL DEL PUNTO DE SUMINISTRO 2 (CUPS): | | | | | | | |
| DISTRIBUIDORA: | | | | | | | |
| RAZON SOCIAL: | | | | | | NIF: | |
| TIPO DE CONSUMIDOR: | | | | | | | |
| <input type="radio"/> No vulnerable <input type="radio"/> No vulnerable (con PVPC) <input type="radio"/> Vulnerable <input type="radio"/> Vulnerable severo <input type="radio"/> Con riesgo de exclusión social | | | | | | | |
| EMPLAZAMIENTO DEL PUNTO DE SUMINISTRO 2: | | | | | | | |
| TIPO DE VÍA: | | NOMBRE DE LA VÍA: | | | | | |
| NÚMERO: | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: |
| ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | MUNICIPIO: | | PROVINCIA: | PAÍS: | CÓD. POSTAL: | |
| | | | | | | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | |
| CÓDIGO UNIVERSAL DEL PUNTO DE SUMINISTRO 3 (CUPS): | | | | | | | |
| DISTRIBUIDORA: | | | | | | | |
| RAZON SOCIAL: | | | | | | NIF: | |
| TIPO DE CONSUMIDOR: | | | | | | | |
| <input type="radio"/> No vulnerable <input type="radio"/> No vulnerable (con PVPC) <input type="radio"/> Vulnerable <input type="radio"/> Vulnerable severo <input type="radio"/> Con riesgo de exclusión social | | | | | | | |
| EMPLAZAMIENTO DEL PUNTO DE SUMINISTRO 3: | | | | | | | |
| TIPO DE VÍA: | | NOMBRE DE LA VÍA: | | | | | |
| NÚMERO: | LETRA: | KM EN LA VÍA: | BLOQUE: | PORTAL: | ESCALERA: | PLANTA: | PUERTA: |
| ENTIDAD DE POBLACIÓN: | | MUNICIPIO: | | PROVINCIA: | PAÍS: | CÓD. POSTAL: | |
| | | | | | | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | |
| Si necesita añadir más puntos de suministro imprima esta página tantas veces como sea necesario. | | | | | | | |

004816

00299000



6. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS ⁽⁵⁾

Fecha: Lugar:

Explicación:

7. SOLICITA (Es obligatorio indicar lo que solicita en su reclamación)

00/4816

00299000





8. DOCUMENTACIÓN APORTADA

Presenta la siguiente documentación:

- Copia del pliego de condiciones técnicas del acceso.
- Copia del presupuesto económico del acceso.
- Copia de la solicitud para nuevo suministro o ampliación.
- Otra/s (especificar):

DOCUMENTOS EN PODER DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Ejercer el derecho a no presentar los siguientes documentos que obran en poder de la Administración de la Junta de Andalucía o de sus Agencias, e indico a continuación la información necesaria para que puedan ser recabados:

| Documento | Consejería/Agencia y Órgano | Fecha de emisión o presentación | Procedimiento en el que se emitió o en el que se presentó |
|-----------|-----------------------------|---------------------------------|---|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |

DOCUMENTOS EN PODER DE OTRAS ADMINISTRACIONES

Ejercer el derecho a no presentar los siguientes documentos que obran en poder de otras Administraciones Públicas, e indico a continuación la información necesaria para que puedan ser recabados:

| Documento | Administración Pública y Órgano | Fecha de emisión o presentación | Procedimiento en el que se emitió o en el que se presentó |
|-----------|---------------------------------|---------------------------------|---|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |

9. DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA (*)

La persona abajo firmante DECLARA, bajo su expresa responsabilidad, que son ciertos cuantos datos figuran en la presente RECLAMACIÓN.

En a de de

LA PERSONA SOLICITANTE / REPRESENTANTE

Fdo.:

ILMO/A. SR./A. DELEGADO/A TERRITORIAL DE ECONOMÍA, HACIENDA Y FONDOS EUROPEOS DE POLÍTICA INDUSTRIAL Y ENERGÍA EN

Código Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas:

004816

00299000



**INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS**

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Secretaría General de Energía cuya dirección es Calle Johannes Kepler, 1, Isla de la Cartuja 41092 Sevilla. Correo: sge.ciem@juntadeandalucia.es
- b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.ciem@juntadeandalucia.es
- c) Los datos personales que nos aporta se incorporan a la actividad del tratamiento de su reclamación sobre suministro eléctrico, con la finalidad de los procedimientos administrativos asociados a la tramitación de dicha reclamación. La licitud de dicho tratamiento se basa en: 1º) la necesidad para el cumplimiento de una obligación legal del responsable del tratamiento; y 2º) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento (véase art. 6.1.c) y e) del RGPD), en virtud de lo establecido en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y en el artículo 49 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, aprobado por la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo.
- d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <http://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio.
- e) No están previstas cesiones de datos, salvo a posibles encargados de tratamiento por cuenta del responsable del mismo, o de las derivadas por obligación legal.

La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección: <https://juntadeandalucia.es/protecciondedatos/detalle/432649.html>

- 1.Referencia normativa: artículo 25 del RD 1048/2013, de 27 de diciembre.
- 2.Debe aportar copia del pliego de condiciones técnicas recibido por parte de la distribuidora.
3. Debe aportar copia del presupuesto económico recibido por parte de la distribuidora.
- 4.Referencia normativa: artículo 103.2 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre.
- 5.Detalle en este apartado solo los hechos que se han producido y que tengan relevancia con la reclamación, en especial aquellos de los que pueda tener pruebas y/o testigos.