

## INSTRUCCIÓN 1/2024 DE LA SECRETARÍA GENERAL DE ENERGÍA DE LA CONSEJERÍA DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y MINAS, SOBRE TRAMITACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIONES ELÉCTRICAS.

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, atribuye en su artículo 6 a la Secretaría General de Energía las competencias en materia de energía.

La competencia para la tramitación y resolución de las reclamaciones en materia de suministro eléctrico la ejercen las Delegaciones Territoriales en el ámbito de sus respectivos territorios, de acuerdo con lo dispuesto 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 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, reconociéndose, entre otros, el derecho a disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones.

Por su parte, 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.


Para hacer más eficaz este mandato, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía número 59, de 25 de marzo, se ha publicado la 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.

Para la ejecución de la Orden, se elabora esta Instrucción, cuyo objeto es recoger la normativa y los criterios, tanto técnicos como jurídicos, que podrán ser de aplicación en la tramitación y resolución de las reclamaciones y discrepancias en materia de energía eléctrica, de acuerdo a las previsiones de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre y sus reglamentos de desarrollo.

En concreto, se centra en la tramitación de las reclamaciones o discrepancias recogidas en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, y en 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, que son las enumeradas en el artículo 1.1 a) de la Orden.

Se recogen estos criterios con la finalidad de acudir a ellos en caso necesario, debido a la disparidad de tipos de reclamaciones y la complejidad que puede acarrear la resolución de las mismas.



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 1/15	



Se trata de establecer una referencia para las personas encargadas de resolver las reclamaciones, las compañías eléctricas, distribuidoras y comercializadoras, además de para los clientes de suministro eléctrico en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, con el objeto de contribuir a la disminución de las controversias surgidas en este ámbito, lo que sin duda facilitará la presentación y resolución de estas reclamaciones.

## Sumario

I.- Objeto y ámbito de aplicación.....	2
II.- Normativa de aplicación.....	3
III. Definiciones.....	4
IV. Órganos con competencias para la tramitación de reclamaciones.....	6
V. Tipos de reclamaciones.....	7
VI. Tramitación de las reclamaciones.....	8
1. Inicio de expedientes.....	8
2. Admisión y remisión.....	8
3. Suspensión del corte de suministro, restitución del mismo y otras medidas provisionales.....	9
4. Tramitación de reclamaciones que supongan re facturación de energía.....	10
4.1.- Expedientes de reclamaciones relativos a posible manipulación.....	10
4.2.- Expedientes de reclamaciones relativos a lecturas estimadas.....	13
5. Consecuencias del incumplimiento de la calidad de servicio individual.....	14
6. Resolución de los expedientes.....	14
7. Autotutela.....	14

### I. Objeto y ámbito de aplicación.

La presente Instrucción tiene por objeto establecer pautas comunes en el procedimiento administrativo de reclamaciones en materia de suministro eléctrico previstas en la normativa en materia de energía en los ámbitos de la calidad del servicio, el contrato de peajes de acceso, la contratación y facturación de suministros en mercado regulado, la suspensión de suministros, los equipos de medida y control, el acceso y conexión a redes de transporte y distribución de suministro eléctrico, las discrepancias en las condiciones de otorgamiento de un nuevo suministro eléctrico por parte de las empresas distribuidoras, así como otros tipos de discrepancias que hayan de ser resueltas por las Delegaciones Territoriales competentes en materia de energía.

Por ser las más numerosas, tienen especial importancia las reclamaciones derivadas de expedientes de recuperación de energía abiertos por las compañías eléctricas tras la detección de manipulación en el equipo de medida o instalación del usuario.

Respecto al ámbito de aplicación, se aplicará a los procedimientos administrativos que sean competencia de los órganos de la Administración Pública Andaluza, por lo que el punto de suministro objeto de la reclamación, identificado a través de su Código Universal de Punto de Suministro (CUPS), deberá estar ubicado en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 2/15	



## II. Normativa de aplicación

### 1. Normativa sectorial eléctrica

1. Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
2. Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica.
3. Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores.
4. 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.
5. Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre, por el que se establecen tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.
6. Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión.
7. Real Decreto 1110/2007, de 24 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico.
8. Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 kW.
9. 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.
10. Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.
11. Real Decreto 469/2016, de 18 de noviembre, por el que se modifica el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.
12. Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, desarrollado por la Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre.
13. Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica
14. Real Decreto 1183/2020, de 29 de diciembre, de acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.
15. Orden ECO/797/2002, de 22 de marzo, por la que se aprueba el procedimiento de medida y control de la continuidad del suministro eléctrico.
16. Orden de 18 de marzo de 2024, de la Secretaría General de Energía, por la que se regula el procedimiento de reclamaciones en materia de suministro eléctrico y se aprueban los modelos específicos para su solicitud
17. Resolución de 14 de mayo de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales, modificada por la Resolución de 24 de mayo de 2011.
18. Resolución de 18 de marzo de 2021, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establecen los valores de los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución de electricidad de aplicación a partir del 1 de junio de 2021
19. Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 3/15	



20. Resolución de 8 de agosto de 2022, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban procedimientos de operación, para su adaptación a mejoras en relación con las garantías exigidas a los sujetos participantes en el mercado, y a mejoras en la gestión técnica de las medidas en el sistema eléctrico.

21. Circular 3/2020, de 15 de enero, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de electricidad.

22. Comparador de ofertas y tarifas de energía eléctrica de la CNMC ([comparadorofertasenergia.cnmc.es](http://comparadorofertasenergia.cnmc.es)).

## 2. Normativa en materia de protección de consumidores y usuarios.

1. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (texto consolidado a fecha de 29 de marzo de 2014).

2. Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

3. Decreto-Ley 16/2014, de 23 de diciembre, por el que se modifican la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía y la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía, y se establecen medidas en relación con el Servicio de Inspección Técnica de Equipos de Aplicación de Productos Fitosanitarios.

4. Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

5. Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa (artículos 4, 5 y 9).

6. Decreto 82/2022, de 17 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

7. Orden de 11 de diciembre de 2008, por el que se desarrolla el sistema de hojas electrónicas de quejas y reclamaciones establecido en el Decreto 72/2008, de 4 de marzo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y las actuaciones administrativas relacionadas con ellas. Esta orden estará en vigor hasta que se apruebe la Orden que regulará el Sistema de Hojas Electrónicas de Quejas y Reclamaciones.

## **III. Definiciones**

### 1. Reclamación

Acción expresa de interposición de queja razonada contra una actuación llevada a cabo por una compañía eléctrica, en el ámbito del artículo 98 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, en asuntos como el contrato de suministro a tarifa (semejable al actual PVPC), o de acceso a las redes, o las facturaciones derivadas de los mismos, extendiéndose a otros aspectos reglamentariamente recogidos como la calidad de servicio, la calidad de la onda de tensión, la calidad de atención al consumidor, las estimaciones y la legitimidad de los expedientes de recuperación de energía en el ámbito de la manipulación o avería de equipos de medida o la verificación del funcionamiento de equipos de medida, entre otras.

### 2. Hoja de quejas y reclamaciones.

Formulario normalizado de los órganos competentes en materia de consumo para que haya una comunicación escrita ante el desacuerdo en la compra de un bien o servicio. Dicho documento está regulado en el ámbito de la Comunidad Autónoma por la Ley 13/2013 de 17 de diciembre, el Decreto 472/2019 de 28 de diciembre y el Decreto 82/2022 de 17 de mayo. Hay que recordar que toda la estructura de consumo (AGE, CC.AA. y AA.LL.) hace funciones

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma> indicando el código de VERIFICACIÓN

FIRMADO POR

MANUEL LARRASA RODRIGUEZ

24/09/2024

VERIFICACIÓN

Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2

PÁG. 4/15





de mediación, pero no dicta resoluciones administrativas, como sí hace el órgano competente en materia de energía con base en la normativa sectorial eléctrica.

### 3. Solicitud de reclamación en materia de suministro eléctrico.

Reclamación con formulario normalizado de acuerdo al anexo I de la Orden de 18 de marzo de 2024, de la Secretaría General de Energía.

### 4. Solicitud de reclamación en materia de nuevo suministro eléctrico.

Reclamación con formulario normalizado de acuerdo al anexo II de la Orden de 18 de marzo de 2024, de la Secretaría General de Energía.

### 5. Empresas eléctricas.

Entidades que desarrollan actividades en los términos del artículo 6 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, donde se recoge:

a) Distribuidoras. Sociedades mercantiles o sociedades cooperativas de consumidores y usuarios, que tienen la función de distribuir energía eléctrica, así como construir, mantener y operar las instalaciones de distribución destinadas a situar la energía en los puntos de consumo, así como el resto de funciones que se recogen en el artículo 40 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.

b) Comercializadoras o comercializadores. Sociedades mercantiles, o sociedades cooperativas de consumidores y usuarios que, accediendo a las redes de transporte o distribución, adquieren energía para su venta a los consumidores, a otros sujetos del sistema o para realizar operaciones de intercambio internacional.

Se pueden distinguir dos tipos:

- De mercado libre: sociedades mercantiles, o sociedades cooperativas de consumidores y usuarios que, accediendo a las redes de transporte o distribución, adquieren energía para su venta a los consumidores.

- De referencia: son determinadas comercializadoras que cumplen los requisitos que se definen en el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, y que tienen la obligación de suministrar a determinados colectivos de consumidores que contraten con ellos, a los precios que se determinan reglamentariamente.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia mantiene los listados de empresas distribuidoras, comercializadoras y comercializadoras de referencia.

### 6. Consumidores.

Personas físicas o jurídicas que compran la energía para su propio consumo. Cualquier consumidor puede elegir el mercado de suministro eléctrico libremente. Se pueden diferenciar las siguientes especialidades:

a) Consumidores de mercado regulado: los que se conectan en baja tensión con potencias contratadas de hasta 10 KW con precios regulados por el Estado (Precio Voluntario para el pequeño consumidor-PVPC) y contratan con una comercializadora de referencia.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 5/15	



b) Consumidores en mercado libre: pueden realizar el contrato de acceso a la red con una comercializadora que, como mandataria del cliente, hará el contrato de acceso a las redes de transporte o distribución; o bien hacer el el contrato de acceso directamente con la empresa transportista o distribuidora y, por otro lado, el suministro eléctrico con una comercializadora.

c) Consumidores directos en mercado, que de manera individual o conjunta adquieren la energía directamente en los mercados de producción para su propio consumo, ahorrándose los costes de comercialización.

#### IV. Órganos con competencias para la tramitación de reclamaciones.

##### 1. Comisión Nacional del Mercado de los Mercados y la Competencia (CNMC)

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) es el organismo que promueve y preserva el buen funcionamiento de todos los mercados en interés de los consumidores y de las empresas. En el ámbito del mercado eléctrico, supervisa el correcto funcionamiento de las empresas comercializadoras y distribuidoras de suministro eléctrico, entre otras.

Entre sus funciones, y de manera relacionada con la presente instrucción, es el órgano encargado de resolver:

a) Los posibles conflictos que pudieran plantearse en relación con el permiso de acceso a las redes de transporte y distribución, así como con las denegaciones del mismo emitidas por el gestor de la red de transporte y el gestor de la red de distribución.

b) Las discrepancias que se susciten en relación con el otorgamiento o denegación del permiso de conexión a las instalaciones de transporte o distribución de competencia de la Administración General del Estado (instalaciones de transporte primario peninsular y acometidas de tensión igual o superior a 380 kV, instalaciones de transporte secundario y distribución que excedan del ámbito territorial de una Comunidad Autónoma, así como las líneas directas conectadas a instalaciones de generación de competencia estatal, instalaciones de transporte primario y acometidas de tensión nominal igual o superior a 380 kV ubicadas en los territorios no peninsulares, cuando estos estén conectados eléctricamente con el sistema peninsular).

Asimismo, es preceptiva y vinculante (en lo relativo a las condiciones económicas y a las condiciones temporales de los calendarios de ejecución de las instalaciones de los titulares de redes recogidas en la planificación de la red de transporte, así como en los planes de inversión de las empresas distribuidoras aprobados por la Administración General del Estado) la emisión de informe en relación las discrepancias que se susciten respecto al otorgamiento o denegación del permiso de conexión a las redes cuya autorización sea de competencia autonómica.

2. Órganos competentes en reclamaciones de las personas consumidoras. Son competentes para tramitar las reclamaciones de las personas consumidoras los órganos integrados o bajo dependencia funcional de la Consejería que tiene las competencias generales en materia de consumo, actualmente la Consejería de Salud y Consumo, así como, en el ámbito de sus competencias, los Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales, distinguiendo:

- Los Servicios de Consumo Provinciales de las Delegaciones Territoriales de Salud y Consumo, que desarrollan en su ámbito territorial las funciones de mediación en reclamaciones cuando no sean ejercidas por las entidades locales.
- La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía, dependiente de la Dirección General de Consumo.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 6/15	



- Las Juntas Arbitrales de Consumo Municipales y Provinciales, dependientes de los ayuntamientos y diputaciones provinciales, en los supuestos en los que las empresas comercializadoras o distribuidoras reclamadas acepten someterse a un arbitraje de consumo en dichas Juntas.
- Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC), dependientes de los Ayuntamientos, tienen como funciones la información, ayuda y orientación a consumidores así como la aplicación, tramitación y resolución de reclamaciones.

Fuera del ámbito de esta Instrucción, de acuerdo con lo que se determine en el ámbito jurídico y competencial que corresponda, estos órganos serán competentes para las reclamaciones en los casos que se refieran a un punto de suministro eléctrico con contrato en mercado libre y su facturación o contratación, siempre que se tenga la condición de consumidor final.

El artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, define al consumidor como aquella persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Por su parte, la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, define a los consumidores como “personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios” .

### 3. Órganos competentes en materia sectorial de suministro eléctrico.

a) Secretaría General de Energía. De acuerdo con el artículo 6 del Decreto 163/2022, de 9 de agosto, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Política Industrial y Energía, le corresponden las funciones de coordinación e impulso de la política de la Comunidad Autónoma de Andalucía en materia de energía. En el caso de reclamaciones eléctricas, le corresponde su tramitación y resolución si el alcance de la misma supera al de una provincia.

b) Delegaciones Territoriales. 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, delega en los órganos territoriales provinciales la competencia para la tramitación y resolución de las reclamaciones. Actualmente son las Delegaciones Territoriales de Economía, Hacienda, Fondos Europeos y de Industria, Energía y Minas.

c) Secretaría General Técnica de la Consejería de Industria, Energía y Minas. La Orden de 20 de junio de 2023, por la que se delegan competencias en órganos directivos de la Consejería de Industria, Energía y Minas, en su apartado Tercero.6.e) dispone que la Secretaría General Técnica será competente para resolver los recursos de alzada contra las resoluciones de las reclamaciones objeto de esta Instrucción, dictadas por las delegaciones territoriales.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 7/15	



## V. Tipos de reclamaciones

Los grandes grupos de reclamaciones están recogidos en los dos formularios disponibles para presentar reclamaciones en materia de suministro eléctrico anexos a la Orden Orden de 18 de marzo de 2024, y son los detallados a continuación:

### SUMINISTROS EXISTENTES:

- a) Discrepancias con la facturación.
- b) Problemas con el equipo de medida de energía eléctrica.
- c) Interrupciones de suministro eléctrico.
- d) Baja calidad del suministro eléctrico.
- e) Problemas con cambios en el contrato de suministro en mercado regulado, así como de acceso a redes.
- f) Calidad de atención al consumidor.

### NUEVOS SUMINISTROS:

- a) Discrepancias sobre las condiciones técnico-económicas de la nueva extensión de red.
- b) Plazo excedido al elaborar el presupuesto.
- c) Plazo excedido para ejecutar las obras, tras presupuesto.
- d) Plazo excedido para la conexión del equipo de medida eléctrico.

## VI. Tramitación de las reclamaciones

### 1. Inicio de expedientes.

Una vez presentada la reclamación, se le asignará un número de expediente automáticamente por el tramitador, con criterio ordinal para cada año natural, independientemente de la forma de llegada de la solicitud.

### 2. Admisión y remisión.

En la admisión a trámite de los expedientes se comprobará si el órgano correspondiente en cada delegación territorial es competente para la tramitación y resolución del mismo, atendiendo a la competencia territorial y material.

- Criterio 1. Competencia territorial. El órgano competente será la delegación territorial donde se ubique el punto de suministro.

- Criterio 2. Competencia material. Por razones de atribución de competencias, se reenviarán al órgano competente en materia de consumo aquellas reclamaciones presentadas por los consumidores finales definidos en los términos del apartado IV.2 de la presente Instrucción.

Con carácter no exhaustivo están comprendidos en este supuesto los siguientes grupos de reclamaciones:

- a) Reclamaciones relacionadas con la contratación y facturación de los contratos de suministro celebrados con comercializadoras de mercado libre, salvo en materia del contrato de acceso a redes. En las reclamaciones relacionadas con la facturación mediante lecturas estimadas, se comprobará si el problema tiene como causa el no disponer de los registros de consumo por algún problema relacionado con los equipos de medida, o de metrología en general, en cuyo caso sí deberá tramitarse la reclamación en los Servicios de Energía.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 8/15	





- b) Las reclamaciones referidas a la determinación de las condiciones económicas y sociales de un suministro para ser considerado consumidor vulnerable y con derecho a bono social.
- c) Las reclamaciones por suspensión de suministro por impago que se hubieran pactado en un contrato de suministro de mercado libre.
- d) Denegación de la solicitud del bono social.

En los casos recogidos en estos dos criterios, si estas entradas van dirigidas al Servicio de Energía u órgano jerárquico superior en la provincia, en el momento de redistribuir o reenviar se deberá informar a la persona reclamante de la remisión del expediente al órgano competente para su resolución, conforme al artículo 14.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

- Criterio 3. Reclamaciones en mercado libre de personas jurídicas que no sean consumidores finales. Serán admitidas por el órgano competente en materia de energía aquellas reclamaciones que estén en la relación incluida en el apartado V, salvo aquellas que tengan que ver con la contratación y/o facturación del término de energía en mercado libre, en este caso serán objeto de inadmisión, y se indicará que deberán dirigirse al órgano jurisdiccional competente.

- Criterio 4. Capacidad de reclamar. Se tendrán por desistidas, tras requerimiento de subsanación, las reclamaciones de personas que no sean titulares de puntos de suministro o actúen en nombre de éstos sin la debida representación.

- Criterio 5. Comprobación de la necesidad del formulario. Se tendrán por desistidas, tras requerimiento de subsanación, las reclamaciones que no se presenten a través del formulario correspondiente aprobado según la Orden de 18 de marzo de 2024, conforme al artículo 66.6 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el cual 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. El formulario es obligatorio independientemente de la vía de presentación, física o telemática.

Se deberá comprobar que a la reclamación se acompaña la documentación adjunta que se indica e indispensable para la tramitación y resolución de la reclamación.

En el caso de reclamaciones por supuesta manipulación de instalaciones eléctricas, se requerirá información sobre la existencia de causa penal abierta por los mismos hechos.

- Criterio 6. Necesidad de contrato en vigor en el caso de suministros existentes. Se tendrán por desistidas, tras requerimiento de subsanación, las reclamaciones sobre aquellos puntos de suministro sin contrato en vigor en el caso de suministros existentes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 98 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre. En caso de reclamación una vez dado de baja el contrato, por ejemplo por cambio de titularidad, debe aportarse el contrato en vigor en el momento de producirse la discrepancia objeto de la reclamación.

- Criterio 7. Limitación en la competencia por daños. En las reclamaciones por daños sufridos en instalación del usuario, equipos eléctricos o alimentos refrigerados o congelados, u otros bienes o propiedades por alteración de la calidad de la onda, o parada del suministro no comunicada reglamentariamente, la resolución de la reclamación se limitará a comprobar el cumplimiento de la calidad de suministro individual, de acuerdo con el artículo 104 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre. Esta información se recabará de la distribuidora.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 9/15	



No se 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 Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

En los casos previstos en los criterios 4, 5, y 6, se tendrá por desistida la petición mediante resolución, que deberá ser dictada en los términos previstos en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Previamente, se dará trámite de subsanación de 10 días de acuerdo al artículo 68.1 de Ley 39/2015, de 1 de octubre.

### 3. Suspensión del corte de suministro, restitución del mismo y otras medidas provisionales.

Estas medidas se podrán instar a las compañías distribuidoras y comercializadoras en los casos en que la reclamación implique corte de suministro por falta de pago de la factura objeto de la reclamación. Se basan en el ejercicio de las competencias establecidas en el artículo 56 de la Ley 39/2015, 1 de octubre, relativo a las medidas provisionales, el artículo 19 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, y resto de normativa administrativa y sectorial de aplicación, con objeto de proteger provisionalmente los intereses implicados y los posibles perjuicios de difícil o imposible reparación que puedan ocasionarse.


Se podrán instrumentar varias actuaciones de suspensión o restablecimiento del corte del suministro:

1º. Actuación inmediata de paralización de corte o restitución del suministro. En caso de urgencia, se comunicará a la compañía distribuidora, como medida provisional, la paralización del corte de suministro o su restitución.

2º. Actuación confirmatoria de paralización de corte o restitución del suministro. Ratificación o levantamiento de la medida provisional a las compañías en el inicio de la tramitación de la reclamación, para que estas presenten cuantos medios de prueba e indicios consideren para sustentar su postura en la controversia motivo de la reclamación.

De forma previa al restablecimiento del suministro, la instalación habrá de encontrarse en condiciones reglamentarias. En caso de que la controversia fuese por expediente con manipulación externa del equipo de medida o instalación peligrosa, no se instará a la paralización del corte de suministro o la reposición del mismo mientras no se normalice la instalación por parte del titular del punto de suministro, como responsable del mismo, de acuerdo al artículo 94 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, y artículo 3.4 del Real Decreto 1110/2007, de 24 de agosto, que deberá realizarse con la participación imprescindible de un instalador autorizado, a elección del reclamante. Éste deberá aportar a la comercializadora y/o distribuidora la documentación justificativa de la actuación, de acuerdo con las previsiones reglamentaras de aplicación. Una vez normalizado el suministro se procederá conforme sigue en este apartado en lo que respecta a la suspensión del corte de suministro.

Se tendrá en cuenta y se revisará en la actuación de la distribuidora el cumplimiento de las condiciones en las que puede ser suspendido el suministro a la persona física titular de un punto de suministro en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, y los supuestos y condiciones bajo los cuales no podrá ser suspendido el suministro al consumidor al que hace referencia el artículo 52.4.j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, en los términos del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 10/15	



Se tendrá en cuenta igualmente la no posibilidad de suspender suministros declarados esenciales de acuerdo con el artículo 52.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.

Igualmente se podrá imponer a la comercializadora la restitución del contrato de suministro dado de baja por impago de factura o facturas objeto de reclamación.

#### 4. Tramitación de reclamaciones que supongan refacturación de energía.

##### 4.1.- Expedientes de reclamaciones relativos a posible manipulación.

En el estudio de los expedientes denominados por la distribuidora como de “recuperación de energía” se tendrán en cuenta, en atención a la controversia planteada, la posición de cada una de las partes y los indicios y documentación aportadas, con especial atención a:

- Por parte del reclamante, sus manifestaciones sobre la existencia o no de manipulación o anomalía en el sistema de medida de electricidad, entendiéndose como tal el equipo de medida y los conductores de electricidad y sus canalizaciones y registros. (Facturas de agua, equipos de medida internos, Instaladores autorizados, OCAs, etc.).
- Por parte de la compañía suministradora, y en atención a lo previsto en el artículo 77 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre y el artículo 217 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, relativo a la carga de la prueba, se podrán tener en cuenta los informes, actas, fotografías, y registros aportados que actuarán como indicios junto con el resto de elementos aportados al expediente. Además, se deberá enviar un informe justificativo del cálculo realizado para la refacturación.

Para la resolución de estos expedientes se atenderá a los siguientes criterios:

- Criterio 1. Teniendo en cuenta que el titular del punto de suministro es responsable de su instalación, de acuerdo al 12.b) del del Real Decreto 1110/2007, de 24 de agosto, los órganos competentes en energía estudiarán la pérdida no justificada de energía medida y facturada en el periodo objeto de la controversia, principalmente mediante el estudio de los registros del equipo de medida, siempre y cuando se refieran a lecturas reales, y la gráfica de consumo derivada.
- Criterio 2. Se considerará justificada la pérdida de energía medida y facturada respecto a situaciones previas de consumo o, al menos, se tendrá en cuenta en la proporción que corresponda, en aquellas disminuciones del consumo justificadas inequívocamente por el reclamante como pudiera ser la ausencia del lugar donde se ubique el punto de suministro durante el periodo de refacturación.  
Para justificar el descenso de consumo se pueden usar, entre otras, las facturas relativas al consumo de agua durante ese periodo.
- Criterio 3. En el caso de que el reclamante no justifique el descenso del consumo respecto a periodos iguales anteriores, o en su caso posteriores, y que del aporte de documentación por parte de la distribuidora y del estudio de los registros y de la gráfica de consumo facilitada se identifiquen y observen anomalías compatibles con los hechos prevenidos en el artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, se procederá como sigue:

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 11/15	



a) En caso de que sea posible, se comprobará la coincidencia del punto de inicio del periodo de la refacturación por expediente de recuperación de energía definido por la compañía eléctrica, con el inicio de la presunta manipulación o incidencia en el sistema de medida, y su reflejo en la gráfica de consumo. El inicio deberá dar lugar a dos situaciones posibles no justificadas por el reclamante:

- Un descenso brusco del consumo situando la energía medida por debajo del consumo habitual.
- Un descenso continuado del consumo apartándose del patrón del periodo base equivalente del año anterior y sin justificación por el reclamante.

b) Se comprobará igualmente el punto de finalización de dicho periodo de refacturación con el momento de puesta en normalización del sistema de medida definido por la compañía eléctrica.

c) De no ser posible realizar las comprobaciones de los puntos anteriores, sin ser factible, por tanto, la aplicación de un criterio objetivo, se utilizará el criterio residual del artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, para la refacturación de la energía a recuperar.

- Criterio 4. Procedimiento de cálculo de la energía a refacturar en caso de presunta manipulación del equipo de medida. Valor objetivo y valor residual en las reclamaciones por manipulación del artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

Este artículo dota de prioridad al valor objetivo para la determinación de la cantidad de energía a recuperar. Por tanto, en primer lugar deberá aplicarse el criterio objetivo, siempre que se tengan identificadas las fechas de inicio y fin de la anomalía y la posibilidad del cálculo de la energía a refacturar por alguno de los métodos que se describen en los apartados siguientes.

En su defecto, se usará el valor residual, es decir, el importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias durante un año.

1º. Criterio objetivo. Los métodos de cálculo para la refacturación pueden ser:

a) En los supuestos en que el equipo de medida sea propiedad del titular del suministro, y haya sido sustituido por el propietario sin la correspondiente comunicación a la distribuidora, se utilizará la medida real de este equipo de medida.

b) Uso de la medida real con factor técnico coherente.

- Para puentes (SHUNTS) en bornas o puentes (SHUNTS) en cableado. Se considera adecuado el método del factor técnico coherente (FTC) como cociente entre la intensidad real entregada en acometida y la intensidad medida en el equipo de medida, datos (1) que se toman de la llamada acta de inspección, (2) debiéndose comprobar para su validación que es coherente con la relación existente entre el FTC y el cociente entre los consumos medios diarios de la situación normalizada y la supuesta anomalía ( $FTC \approx \text{consumo normalizado} / \text{consumo sin normalizar}$ ), y comprobando finalmente (3) en las fotos de la manipulación la existencia del puente. La concurrencia de estas tres comprobaciones habilita razonablemente este método para la recuperación de la energía.

En estos supuestos, se puede instar a la distribuidora a que las fotos sean georeferenciadas y con marca temporal, en aras de la comprobación de su veracidad, describiendo en el informe de cálculo de la refacturación realizada

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 12/15	



una breve descripción de la posible manipulación que se refleja en las fotos. Los instrumentos utilizados para el uso de este método deberán cumplir lo establecido reglamentariamente en materia de metrología.

En todos los casos, se comprobará, que la cantidad refacturada obedece al intervalo de tiempo permitido a efectos del cómputo del plazo de prescripción de las deudas objeto de reclamación. El periodo máximo a refacturar será de cinco años, siendo el punto inicial del cálculo la fecha en la que se le notificó al interesado la detección de la anomalía en su equipo de medida.

En este tipo de manipulaciones, la energía que no pasa por el equipo de medida tiene una relación constante (sección de cable) con la energía que sí pasa por el equipo de medida.

En determinados tipos de equipos de medida, se ha identificado que lo que se ha manipulado es el transformador de medida, disminuyendo la intensidad que pasa por el equipo de medida. En este caso, también se puede usar esta metodología para el cálculo de la energía a refacturar.

c) Histórico de consumos previos a la normalización.

Cuando los datos obrantes en el expediente lo permitan, se tomará como método de cálculo del valor objetivo el histórico de consumo de acuerdo al periodo base anterior en el que se estima que hubo un consumo normal. Dicho cálculo está basado en lo establecido en la Resolución de 14 de mayo de 2009, modificada por Resolución 24 de mayo de 2011, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales. Además se ha de tener en cuenta la Resolución de 8 de agosto de 2022, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban procedimientos de operación, para su adaptación a mejoras en relación con las garantías exigidas a los sujetos participantes en el mercado, y a mejoras en la gestión técnica de las medidas en el sistema eléctrico.

En concreto, la Resolución de 14 de mayo de 2009, dispone lo siguiente:

1. Término de potencia y alquiler de equipos de medida: Será el que corresponda a cada suministro por el período de facturación correspondiente.
2. Término de energía: Se facturará como consumo estimado en el período correspondiente el equivalente a la facturación por este concepto en el mismo período del año anterior. El consumo estimado se calculará tomando el consumo real de aquel período del año anterior que incluya el período a facturar, dividido entre el número de días del mismo período del año anterior y multiplicado por el número de días que comprenda la facturación.

Para una mejor aproximación del cálculo de la energía a refacturar, en los casos en que no se tenga el periodo exacto del año anterior, se podrá estimar por un periodo representativo lo más similar posible al periodo a refacturar.

d) Histórico de consumos posteriores a la normalización. En los casos de avería o de doble acometida, únicamente con manipulación heredada (falta de autoría) por compra de casa o ser nueva persona inquilina, el método más adecuado es el de primeros consumos tras la normalización, no el de consumos históricos, ya que el actual titular del punto de suministro puede tener un patrón de consumo distinto que el anterior.

2º. Valor residual. En caso de no poderse aplicar el criterio objetivo, se usará la fórmula recogida en el artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, conforme sigue:  $VR = P \times 6 \times t$

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 13/15	



- Para la fijación de la 'P', el artículo 87 dispone que se tomará la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar.

Con carácter general se usará la potencia contratada, salvo casos excepcionales donde haya evidencias de que se está usando más potencia de la contratada. En estos casos, la distribuidora deberá justificar la utilizada en el caso concreto.

En esta justificación, las distribuidoras deberán aportar la documentación que evidencie el cumplimiento de la reglamentación en materia de metrología de la instrumentación utilizada y las mediciones de intensidad deberán ser recogidas en el acta de inspección, como se describe en apartados anteriores.

Si la potencia calculada, con la intensidad medida *in situ* (según fórmula a aplicar), es menor que la potencia contratada, se aplicará la potencia contratada. En el caso que la potencia calculada con la intensidad medida sea superior a la contratada, se aplicará la calculada.

Para la fijación de la 't' este valor será igual a 365 días.

Por la propia naturaleza de la manipulación, en los casos de doble acometida, no podrá detraerse la energía ya medida y facturada de la que se va a refacturar.

#### 4.2- Expedientes de reclamaciones relativos a lecturas estimadas.

El Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 kW obliga a la facturación con base en lecturas reales, con periodicidad mensual, o bimestral en caso de no contar con con equipos de medida con capacidad para teled medida y telegestión, y efectivamente integrados en los correspondientes sistemas. Se hace de igual manera en suministros de mercado libre o regulado.

La Resolución de 8 de agosto de 2022, de la Secretaría de Estado de Energía, regula el Procedimiento Operativo 10.5, y en el mismo se recoge el procedimiento al que debe acudir el encargado cuando sea preciso estimar el consumo, por concurrir alguna de las circunstancias que en dicho P.O. 10.5 se contemplan.

El apartado 4.4.6.2 del P.O. 10.5, para los equipos de medida tipo 3, 4 y 5 conectados a la red de baja tensión e integrados en los sistemas de telegestión, dispone que si la falta de lectura real se debe a incidencia en el equipo de medida, el encargado de la lectura dispondrá de tres meses como máximo para resolver dicha incidencia.

Para estimar el consumo cuando no existan valores reales de medida, se debe estimar la lectura según el siguiente orden de prelación, en contadores tipo 3, 4 y 5:

- 1º. Autolectura del consumidor válida, de acuerdo con lo establecido en el punto "Validaciones a las lecturas comunicadas por clientes (autolecturas)" del apartado 4.4.6.1 del PO10.5
- 2º. Estimación del saldo ATR de acuerdo con lo establecido en la Resolución de 14 de mayo de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, con la siguiente prelación:
  - Estimación en función de históricos del año anterior.
  - Estimación según un factor de utilización de la potencia contratada. Se utilizará la potencia contratada por 3,7 horas diarias como factor de uso de potencia, correspondiendo a 1 hora en periodo punta, 1 hora en llano y 1,7 horas diarias en el periodo valle.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 14/15	



#### 5. Consecuencias del incumplimiento de la calidad de servicio individual.

El distribuidor es responsable del cumplimiento de los niveles de calidad individual definidos en el artículo 104 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, en relación con cada uno de los consumidores conectados a sus redes.

El incumplimiento de los valores fijados en el artículo anterior para la continuidad del suministro, determinará la obligación para los distribuidores de aplicar en la facturación de los consumidores conectados a sus redes los descuentos regulados en el artículo 105 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

Los clientes tienen derecho a una compensación por el incumplimiento de la calidad individual sufrida en cada año natural calculando el precio de los kWh no disponibles con un factor multiplicador según el artículo 105.3 del citado Real Decreto, aplicable como descuento en la facturación al año siguiente, dentro del primer trimestre del año siguiente al del incumplimiento.

Por otro lado, de acuerdo con el artículo 105.7 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre “el consumidor afectado por el incumplimiento de la calidad del servicio individual, podrá reclamar, en vía civil, la indemnización de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento le haya causado.”

#### 6. Resolución de los expedientes.


En el resuelve se declarará que, de acuerdo con los indicios, manifestaciones, documentación e informes obrantes en el expediente, así como del análisis de la gráfica de consumo, se constata la existencia de una situación compatible con la manipulación (artículo 87) o con la avería (artículo 96), y las limitaciones en la recuperación de ambos casos.

Se indicará si el método empleado de recuperación de energía es el adecuado, y en caso de no serlo, se llevará a cabo la refacturación siguiendo los métodos recogidos en los apartados anteriores.

#### 7. Autotutela.

Una vez notificada la Resolución y deviniendo esta en firme en vía administrativa, las compañías eléctricas y el reclamante estarán obligados a someterse al procedimiento, así como a cumplir la resolución que le ponga fin de acuerdo al artículo 43.5 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.

En caso de negativa expresa o implícita o el transcurso del tiempo sin atender lo resuelto se estudiará la posibilidad de iniciar un expediente sancionador, atendiendo a lo tipificado como infracción grave en el artículo 65.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre o como la infracción muy grave del artículo 64.8 de la misma norma.

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección <a href="https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma">https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma</a> indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	MANUEL LARRASA RODRIGUEZ	24/09/2024	
VERIFICACIÓN	Pk2jmHQDCGLH8YW5P6M9UMV8MWZ7C2	PÁG. 15/15	