



*RESOLUCIÓN de 27 de noviembre de 2024, de la Dirección General de Industria, Energía y Minas, por la que se hace pública la disponibilidad de la tramitación por medios electrónicos del procedimiento de "Reclamación por discrepancias, derivadas de la facturación, contratación, cortes, lecturas de contador, presunto fraude y atención al cliente en el suministro eléctrico", y se publica el modelo de formulario asociado a la tramitación. (2024063989)*

La Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establece en su artículo 40.1.b) que los distribuidores, como titulares de las redes de distribución tendrán la obligación de ser responsables de la construcción, operación, el mantenimiento y, en caso necesario, el desarrollo de su red de distribución, así como, en su caso, de sus interconexiones con otras redes, entre otras.

Además, el artículo 40.2.u), les atribuye también, la obligación de disponer de un servicio de atención a los titulares de instalaciones de autoconsumo, cualquiera que sea la modalidad de mismo que permita interponer quejas, reclamaciones e incidencias en relación con los expedientes de acceso a la red de dichas instalaciones, así como obtener información sobre cuál es el siguiente paso en la gestión, quién es el sujeto que debe de ejecutarlo, los plazos que resulten de aplicación y toda aquella información que resulte relevante y de la que el consumidor deba disponer para la tramitación del expediente. Para ello, dispone también por un lado, que el sistema de comunicación electrónica deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo donde quede constancia de la fecha, hora y número de solicitud, y que los gestores de red, no podrán desviar llamadas realizadas al número de teléfono gratuito mencionado a números que impliquen un coste, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de quejas, reclamaciones e incidencias, así como solicitudes de información relativas al estado de los expedientes.

Así mismo, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, recoge en su artículo 44 los derechos y obligaciones de las personas consumidoras en relación con el suministro eléctrico, citando entre otros, el derecho a disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones.

Por otro lado, como desarrollo de la Ley anterior, 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.



El procedimiento para llevar a cabo el cumplimiento del trámite previsto en la presente resolución se iniciará mediante la presentación de la solicitud de reclamación, que irá dirigida por la persona interesada a la Dirección General con competencias en materia de energía que será la competente para su resolución. 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.

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.

La realización de este trámite, se podrá efectuar por dos medios; de forma presencial en soporte papel, utilizando el formulario que se publica para su presentación y por medios electrónicos, de conformidad con el artículo 14.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, siendo la Sede Electrónica Corporativa de la Junta de Extremadura el punto de acceso para la presentación por parte de los interesados de cualquier solicitud, comunicación, declaración responsable o documento.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, junto con la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, contemplan que la tramitación electrónica debe constituir la actuación habitual de las Administraciones Públicas, para servir mejor a los principios de eficacia, eficiencia, al ahorro de costes, a las obligaciones de transparencia y a las garantías de los ciudadanos.

Una vez que se han desarrollado las herramientas de tramitación por medios electrónicos, las aplicaciones informáticas han sido habilitadas y es posible el uso por los ciudadanos, procede hacer pública dicha disponibilidad y publicar el modelo de formulario a emplear.

Por otro lado, se ha integrado en el formulario en el apartado de protección de datos, una dirección URL, que da acceso a la consulta de la cláusula a través de los servicios de la Sede Electrónica, para el ejercicio de los derechos correspondientes.

Este procedimiento no será de aplicación para reclamaciones de perjuicios económicos que pudieran haber causado el incidente en el suministro. Estos casos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 105.7, del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, el consumidor afectado por el incumplimiento de la calidad de servicio individual podrá reclamar, en vía civil, la indemnización de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento le haya causado.

En base a lo expuesto y en ejercicio de las competencias atribuidas a la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Sostenible, según lo dispuesto en el Decreto de la Presidenta



16/2023, de 20 de julio, por el que se modifican la denominación y las competencias de las Consejerías que conforman la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (DOE n.º 140, de 21 de julio), correspondiendo el ejercicio de dichas atribuciones a la Dirección General de Industria, Energía y Minas, con arreglo a las referencias competenciales recogidas en el Decreto 77/2023, de 21 de julio, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (DOE nº 145, de 28 de julio) y en el Decreto 233/2023, de 12 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Sostenible y se modifica el citado Decreto 77/2023 (DOE Extraordinario nº 3, de 16 de septiembre),

RESUELVE:

**Primero.** Realizar la publicación de la disponibilidad de tramitación por medios electrónicos, y soporte papel, para el procedimiento de "Reclamación por discrepancias, derivadas de la facturación, contratación, cortes, lecturas de contador, presunto fraude y atención al cliente en el suministro eléctrico" en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

**Segundo.** Aprobar el modelo oficial de solicitud, que se adjunta como anexo I a la presente resolución, ordenando su publicación en el Diario Oficial de Extremadura, en la Sede Electrónica Corporativa y en el portal [www.juntaex.es](http://www.juntaex.es) de la Junta de Extremadura.

**Tercero.** Este formulario, que se adjunta como anexo a la presente resolución, deberá ser utilizado para la presentación y tramitación obligatoria del procedimiento desde el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

Mérida, 27 de noviembre de 2024.

La Directora General de Industria,  
Energía y Minas,  
RAQUEL PASTOR LÓPEZ



ANEXO I

CÓDIGO CIP  
P6944

SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR DISCREPANCIAS,  
DERIVADAS DE LA FACTURACIÓN, CONTRATACIÓN,  
CORTES, LECTURAS DE CONTADOR, PRESUNTO FRAUDE  
Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

JUNTA DE  
EXTREMADURA

RUE (REGISTRO ÚNICO DE EXPEDIENTES) (A rellenar por la Administración)

SELLO DE REGISTRO (Sellar en el interior del recuadro)

JUNTA DE EXTREMADURA	
REGISTRO ÚNICO	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	

1. DATOS DEL INTERESADO

NIF/NIE	Primer apellido / Razón social	Segundo apellido	Nombre			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
Nacionalidad	Denominación/Nombre comercial					
<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Tipo de vía	Nombre de la vía	Tipo Núm.	Número	Cal. Núm.		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Bloq.	Portal	Esc.	Planta	Pta.	Complemento domicilio	Provincia
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Municipio	Localidad (si es distinta del municipio)		Código Postal	País		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Teléfono fijo	Móvil	Correo electrónico				
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				

2. REPRESENTANTE

NIF/NIE	Primer apellido / Razón social	Segundo apellido	Nombre
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Teléfono	Móvil	Correo electrónico	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	

3. DATOS DE NOTIFICACIÓN

Notificación electrónica por comparecencia en la Sede electrónica  
(en caso contrario se da por entendido que el medio de notificación será por correo postal)

Correo electrónico para avisos (SEDE electrónica):

Tipo vía	Nombre vía pública	Tipo Núm.	Número	Cal. Núm.		
<input type="text"/>						
Bloq.	Portal	Esc.	Planta	Pta.	Complemento domicilio	Provincia
<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Municipio	Código Postal		País			
<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>			



**CÓDIGO CIP  
P6944**

**SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR DISCREPANCIAS,  
DERIVADAS DE LA FACTURACIÓN, CONTRATACIÓN,  
CORTES, LECTURAS DE CONTADOR, PRESUNTO FRAUDE  
Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO**

**JUNTA DE  
EXTREMADURA**

**4. OBJETO DE LA SOLICITUD. TIPO DE RECLAMACIÓN. (Obligatorio seleccionar una opción)**

Seleccione y marque un apartado de la relación, cumplimente más adelante el apartado 7 con la información adicional disponible y describa finalmente con más detalle, en 8 y 9 el resto de los motivos de la reclamación y la petición que realiza

Marque un tipo de reclamación, de acuerdo con la clasificación y dentro de los grupos siguientes:

**Relacionada con discrepancias por la facturación o contratación para los casos de suministros en mercado eléctrico regulado en Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) y comercializadoras de referencia (COR) (mercado regulado)**

Reclamación por discrepancias derivadas de la **facturación**, relacionadas con un suministro, en tarifa regulada, Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), suscrito con una empresa comercializadora de referencia (COR) **(sólo mercado regulado)**

Reclamación por discrepancias derivadas de la **contratación**, relacionadas con un suministro en tarifa regulada, Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), suscrito con una empresa comercializadora de referencia (COR) **(sólo mercado regulado)**

**Relacionada con discrepancias por la lectura del contador o equipo de medida y control, la suspensión o corte de suministro, presunto fraude.**

Reclamación por discrepancias derivadas de la lectura del contador o equipo de medida y control

Reclamación por discrepancias derivadas de la suspensión o corte de suministro.

Reclamación por discrepancias, derivadas de un presunto fraude.

**Relacionada con discrepancias por la atención y relación con el cliente u otros casos diferentes de los anteriores.**

Reclamación por discrepancias con el servicio de atención y relación con el cliente, por falta de conformidad con el asesoramiento o la información recibida

Reclamación por discrepancias con el servicio de atención y relación con el cliente, por otros motivos diferentes de los anteriores.

Siglas:

PVPC: Precio voluntario para el pequeño consumidor.

COR: Empresa Comercializadora de Referencia. (Comercializadora eléctrica de mercado regulado.)

**5.-DECLARACIÓN RESPONSABLE**

El/la firmante de la presente declaración, incluida en la solicitud, actuando como titular o representante, con poder legal suficiente para poder representar, de acuerdo con la normativa vigente. Realiza esta declaración con objeto de quedar acreditado el cumplimiento de las condiciones iniciales para la tramitación en la administración de la solicitud de reclamación de acuerdo con las obligaciones y funciones, de los citado/s agentes interviniente/s en el suministro:

**DECLARA:**

-Haber realizado previamente a la presentación de esta solicitud, una reclamación previa dirigida al tipo de agente interviniente en el suministro, señalado/s a continuación y cuyos datos específicos de empresa se muestran mas adelante :

Distribuidora de energía eléctrica

Comercializadora de Referencia (COR) de energía eléctrica (PVPC) (mercado regulado)

Comercializadora de energía eléctrica de mercado libre (mercado libre)

-No haber obtenido respuesta o solución satisfactoria, por parte de la/s misma/s.

-Disponer del número de referencia o "ticket" emitido por la/s empresa/s más adelante relacionada, de acuerdo con el tipo de reclamación presentada previamente.

-Número/s de referencia obtenido/s de la reclamación realizada a la distribuidora de eléctrica : \_\_\_\_\_

-Número/s de referencia obtenido/s de la reclamación realizada a la Comercializadora eléctrica de Referencia (COR) \_\_\_\_\_

-Número/s de referencia obtenido/s de la reclamación realizada a la comercializadora eléctrica (mercado libre) \_\_\_\_\_



**CÓDIGO CIP  
P6944**

**SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR DISCREPANCIAS,  
DERIVADAS DE LA FACTURACIÓN, CONTRATACIÓN,  
CORTES, LECTURAS, PRESUNTO FRAUDE  
Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO**

**JUNTA DE  
EXTREMADURA**

**6. DATOS DEL PUNTO DE SUMINISTRO** (La Información de estos datos está en la factura).

**CÓDIGO UNIVERSAL DEL PUNTO DE SUMINISTRO (CUPS):**

Distribuidora de energía eléctrica (\*): (Consulte relación y/o seleccione de la lista)

Nombre o Razón social:

NIF

Tipo de consumidor:

No vulnerable

No vulnerable (con PVPC)

Vulnerable

Vulnerable severo

Con riesgo de exclusión social

**Localización del punto de suministro.**

Tipo de vía

Nombre vía pública

Tipo Núm.

Número

Cal. Núm.

Bloq.

Portal

Esc.

Planta

Pta.

Complemento domicilio

Provincia

Municipio

Localidad (si es distinta del municipio)

Código Postal

País

**7. DATOS DE LA/S EMPRESAS COMERCIALIZADORA/S IMPLICADA/S** (La información se encuentran en la factura, empresa que emite la factura)

COMERCIALIZADORA DEL CUPS :

Nombre/Razón social

NIF

COMERCIALIZADORA DEL CUPS :

Nombre/Razón social

NIF

COMERCIALIZADORA DEL CUPS :

Nombre/Razón social

NIF

**CÓDIGO CIP  
P6944****SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR DISCREPANCIAS,  
DERIVADAS DE LA FACTURACIÓN, CONTRATACIÓN,  
CORTES, LECTURAS DE CONTADOR, PRESUNTO FRAUDE  
Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO****JUNTA DE  
EXTREMADURA****8. MOTIVOS DE LA RECLAMACIÓN, DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS.**

Antes de cumplimentar el apartado 9, de forma voluntaria, señale la opción que corresponda con su caso, aporte los datos complementarios de que disponga, pase a cumplimentar el siguiente apartado:

Señale la opción que corresponda, dentro su aparatado de reclamación, o deje sin marcar. Señale los datos complementarios correspondientes.

Señale la opción que considere o deje sin marcar y pase al apartado 9.

**Reclamación por discrepancias derivadas de la facturación, relacionadas con un suministro, en tarifa regulada, Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), suscrito con una empresa comercializadora de referencia (COR) (mercado regulado) (1)**

 **Factura/s recibida/s presenta/n un importe de facturación incorrecto o con discrepancias.**

- Los porcentajes aplicados de impuestos o descuentos, no se aplican correctamente o no corresponden con la normativa.
- Los conceptos, tarifas o períodos de tiempo, aplicados en la factura, no corresponden o no son correctos.
- Discrepancia con el importe, para el caso de baja del contrato.
- Discrepancia con la facturación, en caso de impago.
- El contenido de la factura está incompleto, faltan datos.
- Discrepancia en la factura por errores en los datos del titular del contrato o errores administrativos.
- En la factura/s recibida, el titular de la factura no corresponde con el titular del contrato.
- En la factura/s recibida, presenta datos de otro abonado, confundidos o intercambiados con otro abonado.
- En la factura/s los datos de dirección del suministro o de número CUPS son incorrectos
- Discrepancia, en el caso de refacturación debida a una supuesta manipulación en el contador eléctrico.
- Discrepancia, por una refacturación, posterior a la verificación del contador, por fallo o anomalía.
- Discrepancia con la factura, en el caso de concepto de gastos indebidos por "desconexión y reconexión"
- Discrepancia con la factura, en el caso de concepto de aumento o disminución de potencia contratada.

 **Ausencia de emisión de factura/s.**

- No se reciben facturas en el domicilio del suministro contratado.
- La empresa comercializadora no ha emitido o enviado factura/s
- La empresa distribuidora, no ha enviado los datos de lectura del contador a la empresa comercializadora.
- La empresa distribuidora, ha enviado los datos de lectura a la comercializadora, pero son erróneos o con discrepancias.
- Discrepancia, en la factura, el número del contador o número de equipo de medida y control no corresponde con el que hay instalado para el suministro.

Señale la opción que considere o deje sin marcar y pase al apartado 9.

**Reclamación por discrepancias derivadas de la contratación, relacionadas con un suministro en tarifa regulada, Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), suscrito con una empresa comercializadora de referencia (COR) (mercado regulado) (2)**

 **Cambio en el contrato del suministro sin firma previa del mismo.**

- La empresa comercializadora ha cambiado el contrato a otra comercializadora distinta y no hay firma del mismo.
- La empresa comercializadora ha cambiado el contenido del contrato y no hay firma del mismo.
- La tarifa contratada ha cambiado y no hay firmado un contrato nuevo de suministro.
- Discrepancias con la comercializadora que ha cambiado el contrato a mercado libre, sin consentimiento y/o no estar bien informado, después de modificar la dirección del suministro, los datos personales u otra gestión.
- Discrepancias con la comercializadora por cambio de contrato a mercado libre, sin consentimiento y/o no estar bien informado.
- Discrepancias con la comercializadora que ha cambiado las condiciones del contrato (tarifa) sin consentimiento o estar bien informado.
- Discrepancias en el contrato con la empresa comercializadora, tras solicitar cambios de potencia de contratación.
- Discrepancias en el contrato con la empresa comercializadora, tras solicitar cambios en la dirección o datos del titular
- Discrepancias en la resolución del contrato de suministro por cambio de contrato o baja del suministro.
- Discrepancias en la resolución del contrato de suministro por cambio de titularidad.
- Discrepancias con la comercializadora, ante el requisito de presentar un nuevo certificado de la instalación de baja tensión, sin haber modificado la instalación.
- Discrepancias con la comercializadora, ante el requisito de presentar un boletín de reconocimiento de la instalación de baja tensión.

**Referencias normativas**

(1) Artículos 98,80,82,87 del 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.

(2) Artículos 98,79,80, 110 ter del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.



CÓDIGO CIP  
P6944

SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR DISCREPANCIAS,  
DERIVADAS DE LA FACTURACIÓN, CONTRATACIÓN,  
CORTES, LECTURAS DE CONTADOR, PRESUNTO FRAUDE  
Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

JUNTA DE  
EXTREMADURA

8. MOTIVOS DE LA RECLAMACIÓN, DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS. (continuación)

Antes de cumplimentar el apartado 9, de forma voluntaria, señale la opción que corresponda con su caso, aporte los datos complementarios de que disponga, pase a cumplimentar el siguiente apartado:

Señale la opción que considere y pase a cumplimentar el apartado 9.

**Reclamación por discrepancias derivadas de la lectura del contador o equipo de medida y control (3)**

Las factura/s recibida/s presentan lecturas **estimadas** del consumo del contador: He recibido:  Una  Dos  Más de dos, facturas, con lecturas estimadas.

Se envían facturas con lecturas estimadas, de forma continuada. Indique cuantas se han realizado sobre lecturas estimadas: Número de facturas: \_\_\_\_\_

SI /  No Es posible el acceso al contador o equipo de medida y control, a una persona para comprobación o toma de datos contador.

SI /  No Dispongo de un "contador de telemeda".  No lo se, desconozco.

Las facturas recibidas presentan lecturas de contador erróneas o datos de consumo con discrepancias.

Discrepancia con los datos de consumo de energía mostrada en la factura. No concuerda con la prevista que debe registrar el contador.

Los datos de consumo en la factura son:  Muy superiores a lo previsto  Muy inferiores a lo previsto

Los datos en la factura, no se corresponde con la lectura del contador de mi suministro.

El número del contador en la factura, no se corresponde con instalado para el suministro.

(Opcional) Información adicional de medida y control : \_\_\_\_\_ El contador es:  Alquilado  Propiedad

Valor de lectura de energía en el contador : \_\_\_\_\_ kW.h

Fecha de la lectura del valor mostrado por el contador : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Señale la opción que considere, y pase a cumplimentar el apartado 9.

**Reclamación por discrepancias derivadas de la suspensión o corte de suministro. (4)**

Las facturas están al corriente de pago.

¿Me han avisado previamente?  SI /  No

Señale la opción que considere y pase a cumplimentar el apartado 9.

**Reclamación por discrepancias, derivadas de un presunto fraude. (5)**

Discrepancias, debidas a un presunto fraude por manipulación en el contador, transformadores de tensión o intensidad, o equipo de medida y control.

Discrepancias, debidas a un presunto fraude por manipulación en las instalaciones, derivación irregular para suministrar una instalación no prevista

Discrepancias, debidas a un presunto fraude por manipulación en las instalaciones, enganche directo en la red de distribución sin contador.

Discrepancias, debidas a un presunto fraude por manipulación en las instalaciones, enganche directo en la instalación de enlace de otro usuario.

Discrepancias, debidas a un presunto fraude por documentación presuntamente manipulada o fraudulenta de la instalación eléctrica (certificados, boletines, memorias técnicas, u otros, etc)

Discrepancias, debidas a los documentos de prueba aportados para declaración de presunto fraude.

Discrepancia en a liquidación económica practicada a consecuencia de un fraude determinado.

Señale la opción que considere y pase a cumplimentar el apartado 9.

**Reclamación por discrepancias con el servicio de atención y relación con el cliente, por falta de conformidad con el asesoramiento, información recibida (6)**

Discrepancias, debidas a la información y asesoramiento deficiente, e incompleto sobre tarifa eléctrica o la potencia a contratar, recibido.

Señale la opción que considere y pase a cumplimentar el apartado 9.

**Reclamación por discrepancias con el servicio de atención y relación con el cliente, por otros motivos diferentes de los anteriores. (7)**

Discrepancias, debidas a incumplimiento de los plazos de espera para obtener respuesta del servicio de atención y relación.

Falta de respuesta al número de teléfono establecido, u otros los medios de comunicación declarados para prestar el servicio.

**Referencias normativas**

(3) Artículos 95 y 96 del 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

(4) Artículos 84 a 88 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, (5) Artículo 87 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.

(6 y 7) Artículo 103 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.



**CÓDIGO CIP  
P6944**

**SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR DISCREPANCIAS,  
DERIVADAS DE LA FACTURACIÓN, CONTRATACIÓN,  
CORTES, LECTURAS DE CONTADOR, PRESUNTO FRAUDE  
Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO**

**JUNTA DE  
EXTREMADURA**

**9. MOTIVOS DE LA RECLAMACIÓN, DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS, CONTINUACION (OBLIGATORIA SU CUMPLIMENTACION)**

FECHA:

LUGAR:

(\*) Explicación de los hechos ocurridos y detalle de los mismos que motivan la reclamación:

(\*) Describa con el mayor detalle posible los hechos ocurridos, podrá hacer referencia y acompañar posteriormente a esta solicitud, de todos aquellos documentos que prueben y argumenten el motivo de la reclamación.



**CÓDIGO CIP  
P6944**

**SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR DISCREPANCIAS,  
DERIVADAS DE LA FACTURACIÓN, CONTRATACIÓN,  
CORTES, LECTURAS DE CONTADOR, PRESUNTO FRAUDE  
Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO**

**JUNTA DE  
EXTREMADURA**

**10.- SOLICITA: (Hay obligación de cumplimentar este apartado, indicando lo que solicita en la reclamación)**

(Opcionalmente posibles solicitudes):

- Devolución de importes cobrados indebidamente en la/as facturas.
- Se suspendan los cortes de suministro a la instalación.
- La verificación del contador, equipo de medida y control.

Solicitud o petición expresa. A continuación, describa detalladamente lo que solicita:

(\*) No se puede tener en cuenta la posible reclamación de perjuicios económicos que el incidente haya causado por no tener competencia en la materia, deberá dirigirse a los tribunales ordinarios, reclamando directamente contra los causantes del perjuicio.

**CÓDIGO CIP  
P6944****SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR DISCREPANCIAS,  
DERIVADAS DE LA FACTURACIÓN, CONTRATACIÓN,  
CORTES, LECTURAS DE CONTADOR, PRESUNTO FRAUDE  
Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO****JUNTA DE  
EXTREMADURA****11. DOCUMENTACIÓN A APORTAR O APORTADA**

En caso de trámite por medios electrónicos. No será necesario marcar ninguna casilla ni insertar ningún dato. Los documentos que se acompañen, se identificarán en una pantalla o módulo informático y destinado a adjuntar documentación de esta solicitud que se le mostrará en la SEDE una vez se hayan cumplimentado todos los datos de la misma.

Tipo de trámite. Reclamación por:	Documentos a aportar
Discrepancias derivadas de la <b>facturación</b> , relacionadas con un suministro, en tarifa regulada, Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), suscrito con una empresa comercializadora de referencia (COR) (sólo mercado regulado)	1,2,3,4,5, 6 (*), 7(*)8(*)
Discrepancias derivadas de la <b>contratación</b> , relacionadas con un suministro en tarifa regulada, Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), suscrito con una empresa comercializadora de referencia (COR) (sólo mercado regulado)	1*,2,3,4,5, 6 (*), 7(*)8(*)
Discrepancias derivadas de la lectura del contador o equipo de medida y control	1,2,3,4,5, 6 (*), 7(*)8(*)
Discrepancias derivadas de la suspensión o corte de suministro.	1,2,3,4,5, 6 (*), 7(*)8(*)
Discrepancias, derivadas de un presunto fraude	1,2,3,4,5, 6 (*), 7(*)8(*)
Discrepancias con el servicio de atención y relación con el cliente, por falta de conformidad con el asesoramiento o la información recibida	1,2,3,4,5, 6 (*), 7(*)8(*)
Discrepancias con el servicio de atención y relación con el cliente, por otros motivos diferentes de los anteriores.	1,2,3,5, 6 (*), 7(*)8(*)

**Relación de documentos****Documentos específicos**

- 1)  Copia de factura/s del suministro. (Obligatorio, excepto en nueva contratación)
- 2)  Reclamación previa, realizada a la empresa distribuidora (solicitudes, correos electrónicos, justificantes, tickets, etc). (Opcional).
- 3)  Respuesta de contestación a la reclamación, recibida desde la empresa (Opcional).
- 4)  Fotografías de la instalación, en fichero pdf o soporte papel (Opcional).
- 5)  Otra documentación complementaria, que posibilite un mejor análisis de la reclamación y/o cualquier otra documentación que pruebe y argumenten el motivo de la reclamación. (Contratos comerciales, facturas de suministro, informes técnicos, fotografías, actas, etc) (Opcional).

**Documentos comunes y de identificación, (en su caso)**

- 6)  Copia de escrituras y sus estatutos, acuerdo, acta o documento de constitución, fundación o creación, según establezca la legislación específica aplicable, en el caso de personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica, inscritos previamente en el registro, en caso de que dicha legislación así lo exija. (b) (c)
- 7)  Copia del poder del representante legal de la empresa.(b) (c)

**Documento de Representación para personas físicas. En el caso de trámite presencial, será en soporte papel.**

- 8) Acreditación de la representación para persona física. (en su caso)

**Condiciones bajo las que no será necesario adjuntar a la solicitud ciertos documentos.**

Llamada (b) No será necesaria su presentación, si ha sido emitido por o presentado ante la Administración Pública, siempre que en el Anexo del que dispone esta solicitud, se indique el órgano que lo emitió o al que se presentó, la fecha de la emisión o presentación y el número del expediente en el que fue emitido o aportado y se manifieste el consentimiento para su consulta u obtención por el órgano instructor.

Llamada (c): No será necesaria su presentación, si no se manifiesta en el apartado 12, oposición expresa a la comprobación, por parte del órgano instructor del documento o de sus datos.

**CÓDIGO CIP  
P6944****SOLICITUD DE RECLAMACIÓN POR DISCREPANCIAS,  
DERIVADAS DE LA FACTURACIÓN, CONTRATACIÓN,  
CORTES, LECTURAS DE CONTADOR, PRESUNTO FRAUDE  
Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO****JUNTA DE  
EXTREMADURA****12. COMPROBACIONES POR LA ADMINISTRACIÓN**

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las Administraciones públicas podrán recabar o verificar los datos que a continuación se relacionan a través de redes corporativas, de consultas a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. Si manifiesta su oposición a que la Dirección General de Industria, Energía y Minas o sus servicios gestores, efectúen dicha comprobación, deberá indicarlo, marcando la casilla indicada y aportando el documento correspondiente.

Me opongo a que se solicite y recabe de otros organismos públicos la comprobación de los poderes de representación de la sociedad. Aporto copia del poder del representante legal de la empresa.

En ausencia de oposición expresa por parte de la persona interesada, o de una ley especial que requiera su consentimiento expreso, el órgano gestor del procedimiento, estará autorizado para obtener directamente los datos de los documentos elaborados por cualquier administración.

**13. INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVA**

Ley 24/2013 37, de 26 de diciembre de 2013, del Sector Eléctrico.

Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

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.

**14. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

<b>Responsable del Tratamiento:</b>	Titular de la Consejería de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Sostenible de la Junta de Extremadura.
<b>Finalidad del Tratamiento:</b>	Gestionar y tramitar la presentación de la solicitud de reclamación por discrepancias, derivadas de la facturación, contratación, cortes, lecturas de contador, presunto fraude y atención al cliente en el suministro eléctrico. Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre. Real Decreto 1048/2013, de 27 de diciembre.
<b>Legitimación del Tratamiento:</b>	Cumplimiento de una obligación legal (art. 6.1 c)RGPD.
<b>DESTINATARIOS de cesiones o transferencias</b>	No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal.
<b>Derechos de las personas interesadas:</b>	Tiene derecho de Acceso, Rectificación y Supresión de los datos, así como otros que se describen en la información adicional.
<b><i>“Puede consultar Información Adicional y detallada sobre Protección de Datos en la siguiente URL” también en URL 2</i></b>	

**15. FIRMA DE LA SOLICITUD**

El firmante de la solicitud, que dispone de capacidad legal suficiente, conforme a lo requerido en la legislación vigente, actuando como interesado o cómo representante del mismo, declara que son ciertos todos los datos consignados en este formulario de solicitud y se responsabiliza de que todos los documentos que se adjuntan son veraces.

**SOLICITA:** Sea tramitada por parte del organismo responsable en materia de energía, la solicitud de reclamación señalada en el apartado 4, de acuerdo con la normativa correspondiente teniendo en cuenta la exposición de los hechos descritos, así como las pretensiones solicitadas. Aporta para ello los datos de esta solicitud y la documentación o los ficheros correspondientes que la acompañan.

(ESPACIO RESERVADO PARA LA MARCA DE FIRMA ELECTRÓNICA O MANUSCRITA)

**CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO SOSTENIBLE****Dirección General de Industria, Energía y Minas****Servicio de Ordenación Industrial, Energética y Minera** Avda. Miguel de Fabra, 4 – 06071 Badajoz Avda. Clara Campoamor, nº 2.

Edificio de Servicios Múltiples, 3ª Planta. 10071 - Cáceres

Código de identificación DIR3 A11038161

