CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO SOSTENIBLE

RESOLUCIÓN de 17 de septiembre de 2025, 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 "Solicitud de reclamaciones en materia de suministro eléctrico" y se publica el modelo de formulario asociado a la tramitación. (2025063991)

La Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y 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, y en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura, la Ley 2/2002, de 25 de abril, de Protección de la Calidad del Suministro Eléctrico en Extremadura, regulan distintos mecanismos y procedimientos para que los consumidores y usuarios puedan presentar reclamaciones por incidencias en el suministro eléctrico, discrepancias con las distribuidoras, interrupciones, y falta de calidad.

Así, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, establece en su artículo 40:

- La obligación de los distribuidores, como titulares de las redes de distribución, de prestar el servicio de distribución de forma regular y continua, y con los niveles de calidad que se determinen reglamentariamente por el Gobierno, manteniendo las redes de distribución eléctrica en las adecuadas condiciones de conservación e idoneidad técnica.
- Les atribuye 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.
- La obligación de proceder a la ampliación de las instalaciones de distribución cuando así sea necesario para atender nuevas demandas de suministro eléctrico en los términos que se establezcan reglamentariamente, sin perjuicio de lo que resulte de la aplicación del régimen que reglamentariamente se establezca para las acometidas eléctricas y de las obligaciones que correspondan al promotor de acuerdo con el texto refundido de la Ley del Suelo.

El artículo 44 de la citada ley, menciona como derecho de los consumidores en relación con el suministro:

 Derecho a disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones de acuerdo a lo establecido en esta ley y en la demás normativa sobre atención al consumidor aplicable. En relación con todo ello, también se establece en su artículo 38.9, que contra las actuaciones del gestor de red de distribución podrán presentarse reclamaciones administrativas ante el organismo responsable de la resolución de estas, quien emitirá una decisión en el plazo de los tres meses a la recepción de la reclamación. Las solicitudes de resolución de estos conflictos habrán de presentarse ante el citado organismo en el plazo máximo de un mes contado desde el conocimiento por parte del solicitante del hecho que motiva su solicitud de resolución de conflicto.

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 que la calidad de servicio viene configurada por la continuidad del suministro, relativa al número y duración de las interrupciones del suministro; la calidad del producto, relativa a las características de la onda de tensión; así como, la calidad en la atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación. Los citados contenidos podrán ser considerados para realizar reclamaciones por medio del procedimiento que se publica.

El artículo 105.1 indica que "El distribuidor es responsable del cumplimiento de los niveles de calidad individual definidos en los artículos anteriores, en relación con cada uno de los consumidores conectados a sus redes". Además, sobre las consecuencias del incumplimiento de la calidad de servicio individual, en su apartado 8 que: "En caso de discrepancia entre el distribuidor y el consumidor, o, en su caso el comercializador, sobre el cumplimiento de la calidad individual, resolverá el órgano competente de la Administración Autonómica donde se ubique el suministro".

Por otro lado, 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 vira jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes.

Por otro lado, 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, en el artículo 25 se establecen los criterios para la determinación de los pagos por derechos de extensión, de acuerdo con su potencia, tensión y características del suministro, así como la forma de tramitación, el pliego de condiciones técnicas y el presupuesto.

Y, por último, en relación con el autoconsumo, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, define en su artículo 9 como autoconsumo, el consumo por parte de uno o varios consumidores de energía eléctrica proveniente de instalaciones de producción próximas a las de consumo

y asociadas a los mismos y, distingue varias modalidades de autoconsumo, siendo el Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, el que regula las condiciones económicas, técnicas y administrativas que rigen el autoconsumo. Así en su artículo 8 relativo a los contratos de acceso en las modalidades de autoconsumo se establecen los plazos que deberán cumplirse en cada etapa de la puesta en funcionamiento o modificación de la instalación de autoconsumo. Y en el artículo 9 del citado Real Decreto, relativo a los contratos de suministro de energía en las modalidades de autoconsumo, se recogen los plazos para la tramitación. El artículo 31 del Real Decreto Ley 14/2022 por el que se modifica, entre otro, al Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, introduce en esta norma un nuevo artículo 16 bis, el cual regula la definición del término de descuento por retardo en activación de autoconsumo, disponiendo los efectos de la falta de cumplimiento de los plazos establecidos y por quien será asumido.

Por la Dirección General de Industria, Energía y Minas, se hizo pública la disponibilidad de la tramitación por medios electrónicos de tres procedimientos relacionados con las incidencias en el suministro eléctrico así como las discrepancias con las distribuidoras por interrupciones en el mismo, o por las por las condiciones técnicas y económicas, y las derivadas de la facturación, contratación, cortes, lecturas de contador, presunto fraude y atención al cliente en el suministro eléctrico.

Así, con fecha 7 de noviembre de 2024 (DOE n.º 217) se publicó la Resolución de 28 de octubre de 2024 por la que se hace pública la disponibilidad de la tramitación por medios electrónicos del procedimiento denominado "Reclamación por incidencias en el suministro eléctrico, discrepancias con la distribuidora, interrupciones, falta de calidad en el servicio o del producto", junto con el formulario asociado a la tramitación.

Con fecha 29 de noviembre de 2024 (DOE n.º 233) se publicó la Resolución de 19 de noviembre de 2024 por la que se hace pública la disponibilidad de la tramitación por medios electrónicos del procedimiento de "Reclamación por discrepancias con la distribuidora eléctrica, por las condiciones técnicas y económicas, los plazos o como gestor de la red, en un nuevo suministro o ampliación del existente", y se publica el modelo de formulario asociado a la tramitación.

Y con fecha 12 de diciembre de 2024 (DOE n.º 240) se publicó la Resolución de 27 de noviembre de 2024 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.

Estas tres resoluciones recogían los formularios asociados a su tramitación, no obstante, comprobándose la dificultad a la hora de relacionar la causa de la reclamación con el pro-

cedimiento en cuestión, se ha decidido con el objeto de unificar y simplificar estos trámites modificar la Resolución de 7 de noviembre de 2024 para incluir todas las reclamaciones en materia de suministro eléctrico, además las reclamaciones relacionadas con el autoconsumo, denominado "solicitud de reclamaciones en materia de suministro eléctrico".

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 ésta 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 adjunta a la presente resolución 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 las personas interesadas de cualquier solicitud, comunicación, declaración responsable o documento.

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 n.º 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 n.º 3, de 16 de septiembre).

RESUELVE:

Primero. Modificar la Resolución de 28 de octubre de 2024, por la que se habilitaba la tramitación electrónica del procedimiento denominado "Reclamación por incidencias en el suministro eléctrico, discrepancias con la distribuidora, interrupciones, falta de calidad en el servicio o del producto", sustituyéndolo por un nuevo procedimiento unificado bajo la denominación "Solicitud de reclamaciones en materia de suministro eléctrico", y hacer público el modelo de formulario normalizado asociado a su tramitación.

Segundo. Dejar sin efecto la Resolución de 19 de noviembre de 2024 por la que se hace pública la disponibilidad de la tramitación por medios electrónicos del procedimiento de "Reclamación por discrepancias con la distribuidora eléctrica, por las condiciones técnicas y económicas, los plazos o como gestor de la red, en un nuevo suministro o ampliación del existente", y se publica el modelo de formulario asociado a la tramitación.

Tercero. Dejar sin efecto la Resolución de 27 de noviembre de 2024 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".

Cuarto. Realizar la publicación de la disponibilidad de tramitación por medios electrónicos, y soporte papel, para el procedimiento de "Solicitud de reclamaciones en materia de suministro eléctrico" en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Quinto. 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 de la Junta de Extremadura.

Sexto. 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, 17 de septiembre de 2025.

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





TΑ	DE	\perp
REN	MADURA	

RUE (REGISTRO ÚNICO DE EXPEDIENTES) (A rellenar por la Administración)	SELLO DE REGISTRO (Sellar en el interior del recuadro)
	JUNTA DE EXTREMADURA
	REGISTO ÚNICO
1. DATOS DEL SOLICITANTE	
NIF/NIE Primer apellido / Razón social Segund	do apellido Nombre
Nacionalidad Denominación/Nombre comercial	
_Tipo de vía Nombre de la vía	Tipo Núm. Número Cal. Núm.
Bloq. Portal Esc. Planta Pta. Complemento domicilio	Provincia
Municipio Localidad (si es distinta del r	municipio) Código Postal País
Teléfono fijo Móvil Correo electrónico	
2. REPRESENTANTE	
NIF/NIE Primer apellido / Razón social Seguno	do apellido Nombre
Teléfono Móvil Correo electrónico	
Telefolio Movii estreo electronico	
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):	
Correo electronico para avisos (SEDE electronica).	
Tipo vía Nombre vía pública	Tipo Núm. Número Cal. Núm.
Tipo vía Nombre vía pública Bloq. Portal Esc. Planta Pta. Complemento domicilio	Tipo Núm. Número Cal. Núm. Provincia
Bloq. Portal Esc. Planta Pta. Complemento domicilio	Provincia





4. M	OTIVOS DE LA RECLAMACIÓN (Es obligatorio indicar el motivo de su reclamación).
Marq	ue un tipo de reclamación, de acuerdo con la clasificación siguiente:
	Baja calidad del suministro eléctrico (sobretensiones, caídas de tensión, etc).
	Interrupción de suministro eléctrico.
	Suspensión de suministro por impago, fraude y otras situaciones anómalas.
	Discrepancias en la facturación.
	Facturación realizada con lecturas estimadas.
	Discrepancias en las condiciones técnico-económicas para atender un nuevo suministro eléctrico o ampliación del existente.
	Incumplimientos de los plazos para elaboración de las condiciones técnico-económicas, ejecutar las obras tras presupuesto o conexión del contador.
	Calidad de atención al consumidor.
	Reclamación por discrepancias en autoconsumo, derivada del incumplimiento de plazos.
	Reclamación por discrepancias en autoconsumo, derivada del contrato de acceso de terceros a la red, ATR.
	Reclamación por discrepancias en autoconsumo, debida a causas diferentes de las anteriores.
	Otras reclamaciones no incluidas en las anteriores.
con la queda	s y perjuicios por el incumplimiento de la calidad del servicio, ni para resolver las relacionadas con los contratos en el mercado libre respecto as condiciones del contrato, y las cantidades aplicables dentro del mismo en cuanto al coste de la electricidad y la prestación del servicio ando libremente pactadas en los contratos. Estas reclamaciones deben presentarse por la vía civil, o si ello se contempla en el contrato, a s de organismos de arbitraje.
	CLARACIÓN RESPONSABLE (OBLIGATORIO)
	a firmante de la presente declaración, actuando como titular o representante legal, realiza esta declaración, con objeto de quedar acreditado equisito previo necesarios para su tramitación ante esta administración, conforme a la normativa vigente
-Hab	LARA: per realizado previamente a la presentación de esta solicitud, reclamación dirigida al tipo de agente interviniente en el suministro, alado/s a continuación y cuyos datos específicos de empresa se muestran más adelante: Distribuidora de energía eléctrica Comercializadora de energía eléctrica.
-Dis	o haber obtenido respuesta o solución satisfactoria, por parte de la/s misma/s. sponer del número de referencia o "ticket "emitido por la/s empresa/s más adelante relacionada, de acuerdo con el tipo de reclamación sentada previamente.



JUNTA DE EXTREMADURA

6. DATOS DE EL/LOS PUNTO/S DE SUMINISTRO (la información de estos datos se encuentran en la factura)
Nº DE PUNTOS DE SUMINISTROS AFECTADOS:
☐ Un único suministro ☐ Varios suministros
Código Universal del Punto de Suministro (CUPS) (1)
DISTRIBUIDORA:
COMERCIALIZADORA:
TIPO DE CONSUMIDOR:
☐ No vulnerable ☐ No vulnerable con PVPC ☐ Vulnerable ☐ Vulnerable severo ☐ Con riesgo de exclusión social
EMPLAZAMIENTO DEL PUNTO DE SUMINISTRO (1):
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
Código Universal del Punto de Suministro (CUPS) (2)
DISTRIBUIDORA:
COMERCIALIZADORA:
TIPO DE CONSUMIDOR:
□ No vulnerable □ No vulnerable con PVPC □ Vulnerable □ Vulnerable severo □ Con riesgo de exclusión social
EMPLAZAMIENTO DEL PUNTO DE SUMINISTRO (2):
Tipo de Vía Nombre vía pública: Tipo Núm. Número Cal. Núm
Diag Portal For Planta Dta Complementa demicilia Provincia
Bloq Portal Esc. Planta Pta Complemento domicilio Provincia
Municipio Localidad (si es distinta del municipio) Código Postal
Si necesita añadir más puntos de suministro imprima esta página tantas veces como sea necesario.
7. DATOS AUTOCONSUMO
Número de CAU (Código de Autoconsumo):
☐ Autoconsumo individual ☐ Autoconsumo colectivo
a prespinción pri ocurrenos
8. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS Explicación:





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

10. DOCUMENTACIÓN A APORTAR

Documentos específicos

- 1)

 Copia de factura/s del suministro. (Obligatorio, si está relacionado)
- 2) 🗆 Copia del pliego de condiciones técnicas del acceso (Obligatorio, si está relacionado).
- 3) 🗆 Copia del presupuesto económico del acceso (Obligatorio, si está relacionado).
- 4) 🗆 Copia de la solicitud para nuevo suministro o ampliación (Obligatorio, si está relacionado).
- 5)
 Copia del contrato de acceso con la distribuidora (Obligatorio, si está relacionado).
- 6)
 Copia del contrato de suministro (Obligatorio, si está relacionado).
- 7) \square Copia del contrato de compensación de excedentes (Obligatorio, si está relacionado).
- 8) 🗆 Reclamación previa, realizada a la empresa distribuidora (solicitudes, correos electrónicos, justificantes, ticket etc). (Opcional).
- 9) \square Respuesta de contestación a la reclamación, recibida desde la empresa (Opcional).
- 10) □Fotografías de la instalación, en fichero pdf o soporte papel (Opcional).
- 11) 🗖 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).

11.OBSERVACIONES Y ACLARACIONES

12. INFORMACION SOBRE NORMATIVA

Ley 24/2013, 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.

Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica

13. COMPROBACIONES POR LA ADMINISTRACIÓN

Manifestación de oposición expresa. Mediante la siguiente declaración el interesado puede hace constar su oposición expresa para que el Órgano competente recabe o consulte los documentos o datos específicos que se indican en la misma. OPOSICIÓN EXPRESA para que el Órgano Competente materia de ordenación industrial, consulte o recabe los siguientes datos a través de redes corporativas o consultas a las plataformas de intermediación de datos y otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

- $\hfill\square$ Documentos o datos relativos a identidad, como persona física, del titular.
- \square Documentos o datos relativos a identidad, como persona física, del representante del titular.

El interesado deberá presentar junto la comunicación, aquellos documentos o datos indicados anteriormente para los que haya manifestado su oposición expresa para su obtención o consulta por parte del órgano competente. En el caso que la presente comunicación se realice por comparecencia en la Sede Electrónica de la Junta de Extremadura y la utilización del procedimiento P-XXXX, no será necesario adjuntar dichos documentos.





Responsable del	Consejera de Agricultura, Ganadería y Desarrollo Sostenible.
Tratamiento:	
Dirección:	Paseo de Roma, s/n Módulo D 06800 Mérida (Badajoz)
Finalidad del Tratamiento:	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.
Legitimación del	La Base Jurídica de la finalidad del tratamiento necesario es el cumplimiento de una misión que es realizada en
Tratamiento:	interés público o en el ejercicio de poderes públicos del Responsable del Tratamiento (art. 6.1 e) RGPD).
Derechos de las personas interesadas:	Acceso, Rectificación, Cancelación, Portabilidad, Supresión, Limitación del tratamiento y Oposición, así como otra información según se describe en la información adicional.
Acceso a la información adicional:	https://www.juntaex.es/w/0694424?inheritRedirect=true
Contacto del delegado de protección de datos:	dpd@juntaex.es

16. FIRMA DE COMUNICACIÓN

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 DEL COMUNICANTE)

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA Y DESARROLLO SOSTENIBLE Dirección General de Industria, Energía y Minas

Servicio de Normalización Industrial, Energética y Minera

□ Paseo de Roma, s/n - Módulo D, planta 1ª − 06800 − Mérida Código de identificación DIR3 A11038173

Servicio de Ordenación Industrial, Energética y Minera

☐ Miguel de Fabra, 4- 06071 — Badajoz Código de identificación DIR3 A11029924

Servicio de Ordenación Industrial, Energética y Minera

☐ Avda. Clara Campoamor, nº 2.
Edificio de Servicios Múltiples, 3ª Planta. 10071 — Cáceres
Código de identificación DIR3 A11029925

Servicio de Generación y Eficiencia Energética

□ Paseo de Roma, s/n - Módulo D, planta 1ª - 06800 - Mérida Código de identificación DIR3 A11038157