

DAÑOS OCASIONADOS POR SUBIDAS DE TENSIÓN EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

En general, en todas las reclamaciones por daños causados por oscilaciones o subidas de la tensión en el suministro eléctrico, es necesario demostrar, en lo posible, que los daños que se reclaman han sido producidos presumiblemente por irregularidades en dicho suministro. Para que la empresa comercializadora o suministradora pueda asumir el coste de los daños es fundamental aportar con la reclamación los siguientes datos y/o documentos:

- 1°.- Parte dado, en su caso, a la Compañía Aseguradora e informe pericial del Seguro (hoy casi todos los hogares disponen de seguros del hogar, al que deben dar parte del siniestro, y la aseguradora emitirá un informe que, aún cuando cubra el siniestro, sí que puede ayudar en la reclamación).
- 2°.- Informe del servicio técnico que repare el /los electrodomésticos averiados haciendo constar la avería que presenta y su causa. (No es válido hacer constar en la propia factura ¿avería por subida de tensión¿). Debe haber un documento en el que se indique que el responsable, como técnico, jefe, etc., certifica que el aparato, marca, modelo, n° de serie, etc. presenta avería concreta por tal causa, fechado y firmado.
- 3°.- Factura o presupuesto de la reparación, o informe de la imposibilidad de reparar y presupuesto o factura de un aparato nuevo, en el que conste que es de las mismas características que el averiado (tamaño, prestaciones, etc.).
- 4°.- Informe de la Policía Local o Ayuntamiento, haciendo constar el/los día/s a, hora/s, durante las que se produjeron anomalías en el suministro eléctrico, indicando además si hay quejas de otros vecinos y si se tiene conocimiento de otros daños que se produjesen por ese motivo.
- 5°.- Relación, en caso de que existan, de otros vecinos que también hayan sufrido daños, con un breve informe en que se diga nombre, dirección, D.N.I., daño que tienen fecha y hora en que ocurrió, si han presentado reclamación, parte de seguro, facturas, etc.
- 6°.- Guardar siempre el aparato o piezas dañadas hasta que se resuelva totalmente la reclamación

CONSIDERACIONES LEGALES COMO CONSUMIDORES SOBRE LAS INCIDENCIAS EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

El suministro eléctrico está regulado por la Ley 54/1997 del Sector Eléctrico. Este suministro debe garantizarse con la suficiente calidad, es decir, sin interrupciones. Así lo establece el **art. 48 de la Ley 54/1997**, que establece la obligación de suministro con las características y continuidad que reglamentariamente se fijen.

No obstante, **el art. 50 Ley 54/1997 regula determinadas excepciones a esta regla general de garantizar un suministro sin interrupciones**. Dentro de las citadas excepciones se encuentra la **fuerza mayor**, de manera que si la compañía eléctrica consigue acreditar la existencia de fuerza mayor que justifique la interrupción del suministro, no existe incumplimiento contractual.

El art. 27.8 del RD 1955/2000 incide en la exoneración de responsabilidad cuando exista fuerza mayor, concretándola, y añade la posibilidad de eximirse de responsabilidad por las acciones de terceros.

También **es necesario recordar que el art. 105 del citado Real Decreto 1955/2000, regulador del suministro de energía eléctrica, regula las consecuencias del incumplimiento de la calidad del servicio individual, y los descuentos que ello supone para los consumidores**. No obstante, el apartado 7 del citado precepto afirma que: “Sin perjuicio de las consecuencias definidas en los párrafos anteriores, 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”.

LA CARGA DE LA PRUEBA DEL PERJUDICADO: el defecto en el suministro, la relación de causalidad y el daño sufrido

Corresponde al perjudicado probar el defecto en el suministro, el daño causado y la relación de causalidad entre ambas. No será necesario, sin embargo, probar la existencia de culpa por parte de la eléctrica, pues será la demandada la que deba acreditar la máxima diligencia en su cometido, y que los daños son consecuencia de cualquiera de las causas de exoneración.

En este sentido, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Murcia de 27 de julio de 2010 afirma que: *“Es cierto que al que reclama le corresponde acreditar la realidad del daño así como que el mismo ha sido causado por la actuación del prestador del servicio, pero esta carga de la prueba sobre el consumidor no conlleva, como parece pretender la apelante, la de acreditar la culpa del demandado, que se presume, invirtiéndose en este extremo la carga de la prueba”*. Al consumidor le es suficiente probar que ha sufrido un daño (aquí es evidente, por el informe pericial) y que el mismo

ha sido ocasionado con motivo del suministro eléctrico, no debiendo acreditar que se debe a un determinado comportamiento negligente o descuidado del demandado. La propia naturaleza del daño sufrido (rotura de los dos compresores del frigorífico) evidencia su naturaleza eléctrica, que el perito califica de "claramente". No es necesario que el consumidor pruebe que ha habido o no bajada de tensión, sino que le basta acreditar que el daño ha sido con ocasión del suministro de electricidad, y aquí claramente puede descartarse otra causa dado que se han roto ambos compresores, lo que permite concluir que no se ha debido ni a rotura mecánica ni a desgaste de piezas».

De hecho, cuando no consiga acreditarse el origen de la avería, esta falta de prueba deberá perjudicar al demandante, dadas las reglas de la carga de la prueba contenidas en el art. 217.2 LEC.

A) El defecto en el suministro

Como ya se ha visto, corresponde al demandante probar el defecto del suministro y su relación de causalidad con los daños por los que reclama. De manera que si no desplegase la oportuna actividad probatoria en este sentido, si no consiguiese acreditar este defecto y su relación de causalidad con el daño, la demanda habrá de desestimarse.

Los medios de prueba más habituales son los periciales, y las testificales de los técnicos que proceden a reparar los daños causados por el citado defecto. Resulta importante que el perito acuda al lugar del siniestro y revise la instalación eléctrica o los aparatos averiados, pues son muchas las Sentencias en las que así se exige para dar por probado el defecto en el suministro. Por otra parte, existen supuestos en los que pretende negarse la validez de la pericial cuando el perito no tiene una cualificación específica para el sector eléctrico, aunque estas alegaciones son fácilmente desmontables cuando el perito de la actora, aun sin cualificación específica, acude a ver la instalación afectada, y el perito de la eléctrica, con tal cualificación, no se acerca a ver las instalaciones afectadas.

En este sentido, la Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid, de 24 de marzo de 2010 defiende que *“... no sólo es que el perito firmante del informe encargado por la actora para determinar si el suceso estaba o no cubierto por la póliza, no era un perito cualificado como perito eléctrico, sino que todas sus afirmaciones y conclusiones fueron efectuadas por referencia a lo que le dijo el Sr. representante de la asegurada, cuando ya el siniestro había sido reparado, sin que se acreditara en parte alguna que efectivamente en la noche del 8 al 9 de junio se produjo una alteración o sobreelevación en el suministro eléctrico que produjera la avería en el tanque que almacenaba la leche ni se haya traído al juicio al técnico que reparó el problema, a efectos de determinar con seguridad cuál fuera la causa por la que se estropeó la leche almacenada, ni se haya aportado documentación alguna sobre la referida reparación. En consecuencia no resulta acreditado como resulta exigible que los*

daños tuvieran su origen en una sobretensión producida por un defectuoso suministro de la demandada”.

B) La relación de causalidad

Resulta imprescindible, para que pueda imputarse responsabilidad a la compañía eléctrica, que el demandante acredite la relación de causalidad entre el defecto en el suministro y el daño efectivamente causado. Sea cual sea el régimen jurídico que se aplique al concreto supuesto de hecho, la relación de causalidad debe acreditarse, pues incluso con las nuevas tendencias a la objetivación de la responsabilidad, que invierten la carga de la prueba en lo relativo a la culpa, la relación de causalidad debe probarse.

C) El daño

Los mecanismos de acreditación del daño no presentan especialidades en este ámbito, pues son exactamente los mismos que en cualquier otro procedimiento de responsabilidad contractual o extracontractual, es decir, cualquier mecanismo probatorio admitido en Derecho. Si bien, los más utilizados son las periciales y la presentación de facturas o presupuestos de reparación. Debe tenerse en cuenta que, el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, tan sólo prevé la posibilidad de indemnizar determinados daños, por lo que, cuando se pretenda conseguir una indemnización por los daños y perjuicios no previstos en tal regulación, debe acudir al régimen jurídico del CC, aunque sólo se acuda a este cuerpo legal para solicitar la indemnización por tales daños y se mantenga la fundamentación jurídica propia del TRLGDCYU para el resto de los daños.

Obviamente, la indemnización comprenderá todos aquellos daños que se correspondan con la pérdida que efectivamente se haya sufrido como consecuencia del fallo en el suministro, pero también resulta perfectamente posible solicitar una indemnización por las ganancias que se han dejado de obtener, por el denominado lucro cesante. De hecho, así lo prevé el art. 1106 CC, cuando regula la indemnización por daños y perjuicios.

LA OFICINA DEFENSOR DEL CLIENTE DE ENDESA

El Código de Consumo de Cataluña en su artículo 211.4 señala la obligación de las empresas de garantizar de forma fehaciente que la persona consumidora pueda hacer valer el eventual ejercicio de sus derechos, teniendo constancia por escrito o en cualquier soporte duradero de la presentación de cualquier queja o reclamación relativa a incidencias que afecten el funcionamiento normal de la relaciones de consumo y dar respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas lo antes posible, que en cualquier caso deberá ser en el término de un mes desde que son presentadas.

La Comisión Nacional de mercados y de la competencia tienen soportar un listado de todas las empresas suministradoras de electricidad que actúan en España.

En concreto, Endesa dispone de una oficina específica para supervisar las respuestas de sus servicios de atención al cliente, cuyo dictamen, si es aceptado por el consumidor expresamente, es vinculante para Endesa.

OFICINA DEFENSOR DEL CLIENTE DE ENDESA

Apartado de Correos 491
08080 BARCELONA

<http://www.defensordelcliente.endesa.es>

RECLAMACIONES PRESENTADAS ANTE EL ÓRGANO COMPETENTE EN MATERIA DE ENERGÍA

En Cataluña el órgano competente es la Sección de Atención a las Personas Usuarias del Servicio de Calidad del Suministro Eléctrico, de la subdirección General de Energía de la Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial del Departamento de Empresa y Ocupación de Cataluña y que tiene por funciones:

1- Tramitar las quejas que se presenten por las personas usuarias relativas a las discrepancias sobre la dotación del suministro eléctrico (régimen de conexiones de servicio eléctrico), el proceso de facturación, las interrupciones del servicio eléctrico y la falta de calidad del producto.

2- Atender las quejas de las personas usuarias del suministro eléctrico.

3- Efectuar el registro de los cortes de suministro eléctrico programados en la demarcación de Barcelona.

4- Inspeccionar las instalaciones de los equipos de medida en los expedientes de queja del suministro eléctrico.

5- Elaborar propuestas de resolución de medidas provisionales y de sanción en expedientes en quejas por la facturación del suministro eléctrico.

6- Gestionar la resolución de conflictos de acceso al mercado libre de los usuarios.

La Normativa que regula sus funciones es el **Decreto 352/2011**, del 7 de junio de reestructuración del Departamento de Empresa y Ocupación.

La dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial no tiene competencias para pronunciarse sobre la reclamación de los perjuicios económicos del incidente, pero la información recogida por este organismo, puede servir como prueba delante de los tribunales ordinarios que sí serán competentes para estudiar el fondo del asunto.

Sección de Atención a las Personas Usuarias del Servicio de Calidad del Suministro Eléctrico

Dirección calle Pamplona 113

08018- Barcelona

Tfn 934849400

ORGANISMO PARA SUPERVISAR CALIDAD TDT

<http://www.llega800.es>

tfno 900. 833. 999

www.llega800.es

Contacta con:
900 833 999

