

## **CONVENIO DE COLABORACIÓN Y COMPROMISO DE ADHESIÓN AL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO CELEBRADO ENTRE LA CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIÓN LOCAL Y RELACIONES INSTITUCIONALES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA Y ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, S.L.**

En Sevilla, a 22 de mayo de 2013

### **REUNIDOS**

De una parte, Doña Dolores Muñoz Carrasco, Secretaria General de Consumo de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales de la Junta de Andalucía, nombrada por Decreto 307/2012, de 19 de junio (publicado en BOJA número 120, de 20 de junio), ejerciendo las competencias atribuidas por el artículo 5 del Decreto 147/2012, de 5 de junio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales (publicado en BOJA número 115, de 13 de junio), y en particular las referidas a la elaboración y ejecución de convenios y programas de cooperación con otros organismos e instituciones en materia de consumo (artículo 5.1, in fine), al impulso, gestión y coordinación del arbitraje de consumo (artículo 5.2.f) y a la regulación de los procedimientos de reclamación y mediación en materia de consumo (artículo 5.2.g); y con firma delegada por el Excmo. Señor Consejero de Administración Local y Relaciones Institucionales mediante Orden de 23 de marzo de 2013.

Y de otra parte, Don Francisco Arteaga Alarcón, Director General de Endesa, S.A. para Andalucía y Extremadura, en representación de Endesa Distribución Eléctrica, S.L. (en adelante ENDESA) en virtud de escritura pública de poder otorgada con fecha 14 de junio de 2012 ante el Notario Don Javier Gardeazábal del Río, y con número de su protocolo 1087.

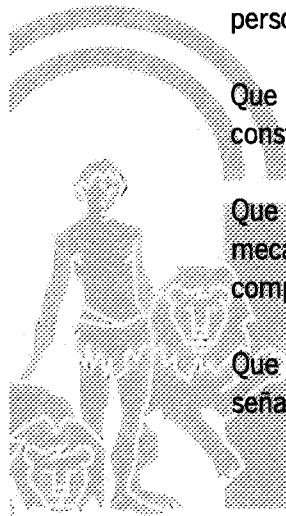

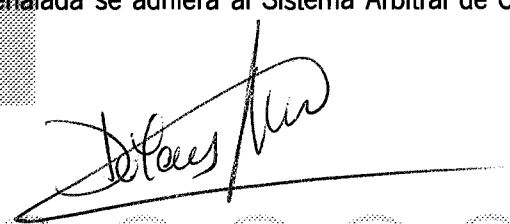
### **EXPONEN**

Que ambas partes están comprometidas con el respeto y la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Que la prestación de un servicio de calidad y la atención a la persona consumidora y usuaria constituyen finalidades propias de ambas partes.

Que consideran que la mediación y el arbitraje de consumo constituyen unos excelentes mecanismos de resolución de conflictos entre clientes y empresa y por tal motivo se comprometen a apoyarlos y potenciarlos.

Que con la finalidad de cumplir los propósitos expuestos anteriormente y de que la empresa señalada se adhiera al Sistema Arbitral de Consumo en Andalucía, de conformidad con lo que



establece el artículo 15 Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía; los artículos 57 y 58 del 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; y los artículos 25, 27 y 28 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo; con exclusión expresa del régimen jurídico regulado en el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (artículo 4.1.d).

## ACUERDAN

**PRIMERO.-** ENDESA realiza en este acto Oferta Pública de Adhesión voluntaria al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

**SEGUNDO.-** La adhesión de ENDESA al Sistema Arbitral de Consumo se realiza de manera limitada, comprometiéndose a aceptar todos los arbitrajes que se planteen en los términos siguientes:

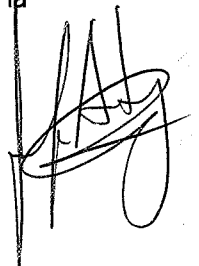
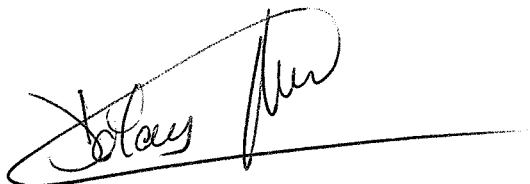
1ª) La adhesión se realiza única y exclusivamente a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía de manera que sólo dicha Junta Arbitral conocerá de las solicitudes de arbitraje que se presenten frente a ENDESA.

2ª) La adhesión se refiere únicamente a aquellos conflictos producidos en municipios andaluces donde ENDESA efectúe la distribución de electricidad.

3ª) La adhesión se realiza exclusivamente para aquellos conflictos surgidos con “personas consumidoras o usuarias finales”, es decir, quedan excluidos todos aquellos suministros cuyo titular ostente una actividad mercantil, empresarial o profesional u otras personas físicas o jurídicas que carezcan de dicha condición.

4ª) La adhesión se realiza para aquellos conflictos relativos al proceso de contratación, lectura, facturación, y cobro con relación a los suministros energéticos. Excluyendo expresamente cualquier litigio relativos a daños derivados de problemas en la calidad de suministro. La presentación de una solicitud de arbitraje no implicará la suspensión de las obligaciones de pago por parte de la persona consumidora.

5ª) No están incluidos en el ámbito de la oferta pública de adhesión aquellos conflictos que consistan únicamente en un desacuerdo con las facturaciones realizadas en ejecución de resoluciones judiciales o administrativas, de laudos arbitrales o del ordenamiento jurídico, cuando lo que se cuestione en la solicitud de arbitraje sea exclusivamente el propio hecho de la facturación y no el modo de practicarla.



6ª) No están incluidos en el ámbito de la oferta pública de adhesión aquellos conflictos en los que la persona usuaria no haya acudido con carácter previo al arbitraje de consumo al Servicio de atención al Cliente de ENDESA. Esta circunstancia se acreditará aportando junto a la solicitud de arbitraje el número de referencia de la reclamación y la contestación a la misma por la empresa o el transcurso de un mes sin que ésta se produzca.

7ª) No están incluidos en el ámbito de la oferta pública de adhesión aquellos conflictos en los que, tras acudir al Servicio de Atención al Cliente de ENDESA, la persona usuaria no haya intentado solucionar el conflicto a través de la mediación optando por alguna de las vías siguientes:

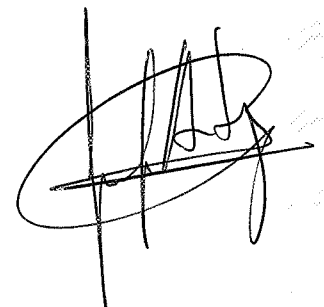
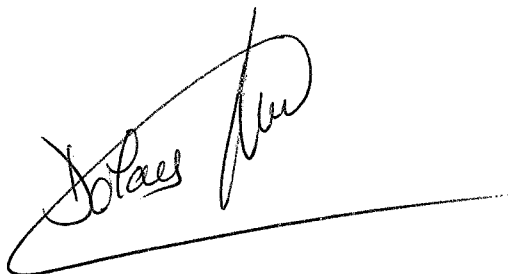
- Presentación de la correspondiente Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía y sometimiento a la preceptiva mediación por parte del Servicio Provincial de Consumo de la Junta de Andalucía
- Tramitación de la reclamación y sometimiento a la mediación correspondiente a través de una Oficina Municipal de Información al Consumidor u organización de personas consumidoras.

Esta circunstancia se acreditará aportando, junto a la solicitud de arbitraje, la copia de la Hoja de Queja y Reclamaciones así como la resolución de archivo que ponga fin sin éxito al procedimiento mediador. En el caso de que la mediación se haya realizado por una Asociación de personas consumidoras o una OMIC, será necesario aportar el documento justificativo de la práctica de la misma. A los efectos anteriores, ENDESA acepta expresamente que se intente la mediación.

**TERCERO.-** De los arbitrajes en los que ENDESA sea parte reclamada conocerá un Colegio Arbitral que resolverá en Derecho. Dicho Colegio Arbitral estará integrado por tres personas licenciadas en derecho. Uno de los vocales árbitros será propuesto por la organización empresarial de la que ENDESA forme parte.

**CUARTO.-** La oferta pública de adhesión de ENDESA tendrá la vigencia de un año a contar desde su aceptación, prorrogándose por iguales períodos salvo denuncia expresa por escrito de la empresa con un mes de antelación a la fecha de vencimiento o por incurrir la empresa en alguna de las causas de retirada del distintivo expresados en el Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

**QUINTO.-** ENDESA podrá utilizar en su publicidad, informaciones y facturas dirigidas a sus clientes el distintivo de adhesión limitada al Sistema Arbitral de Consumo del Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. Sin perjuicio de lo anterior, ENDESA informará a sus clientes de los términos de su adhesión mediante un folleto informativo y a través de su página web. El fin de vigencia de la oferta pública de adhesión comportará el cese del derecho y obligación de utilizar el mencionado distintivo y de informar de los términos de la adhesión desde el momento en que dicha denuncia se comunique a la Junta Arbitral de Consumo.



**SEXTO.-** Ambas partes se comprometen a actuar de buena fe y a apoyar el correcto funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía en aras de lograr un servicio público de calidad y eficiente para ciudadanos y empresa.

**SÉPTIMO.-** Ambas partes se comprometen a cumplir el plazo reglamentariamente establecido para dictar el laudo arbitral a contar desde la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje que establece el Real Decreto por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo. A tal efecto la Administración dotará a la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía de medios técnicos, personales y materiales suficientes, y ENDESA garantizará que la organización empresarial de la que forme parte proponga árbitros suficientes para atender la demanda de arbitraje.

**OCTAVO.-** Una vez recibida la notificación de una solicitud de arbitraje, ENDESA se compromete a remitir a la Junta Arbitral de Consumo las alegaciones o propuestas de acuerdo, con antelación suficiente con objeto de que sea posible la práctica de mediaciones o el traslado a la parte reclamante.

**NOVENO.-** Ambas partes fomentarán y participarán en actividades formativas y divulgativas tanto del Arbitraje de Consumo como de los diferentes aspectos del servicio de suministros energéticos, dirigidas tanto a personal al servicio de la Administración o la empresa, a técnicos de las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, como a la ciudadanía en general.

**DÉCIMO.-** Con independencia del ámbito objetivo del presente convenio, ENDESA se compromete, en el supuesto de incidencias o conflictos que afecten a una generalidad de personas usuarias de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a establecer un mecanismo de interlocución con la Secretaría General de Consumo para el análisis y posible resolución de los conflictos que se produzcan.

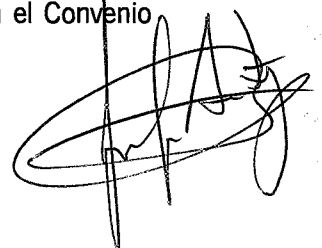
Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán valorar la conveniencia de someter la gestión de la incidencia al sistema de mediación o arbitraje de carácter colectivo, decisión que se adoptará de forma expresa en cada caso y de acuerdo con lo previsto por la normativa vigente.

**UNDÉCIMO.-** Se creará una Comisión de Seguimiento del presente Convenio integrada por un representante de la Administración y otro de ENDESA. La misma se reunirá una vez cada seis meses para analizar el desarrollo y velar por el cumplimiento de los acuerdos, estableciendo criterios e indicadores de evaluación periódica y dando publicidad de los resultados.

**DUODÉCIMO.-** Será competente para el conocimiento de las cuestiones litigiosas que del convenio resultasen la jurisdicción contencioso-administrativa.

**DECIMOTERCERO.-** El presente Convenio tendrá la vigencia de un año a contar desde la firma del mismo, prorrogándose por iguales períodos salvo denuncia expresa por escrito de una de las partes con un mes de antelación a la fecha de vencimiento.

**DISPOSICIÓN FINAL.-** A las solicitudes de arbitraje presentadas con anterioridad a la entrada en vigor de la Oferta Pública de Adhesión de ENDESA no les serán de aplicación las limitaciones expresadas en el número Segundo del presente Convenio sino las establecidas en el Convenio vigente hasta la fecha.



**Por la Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales:**

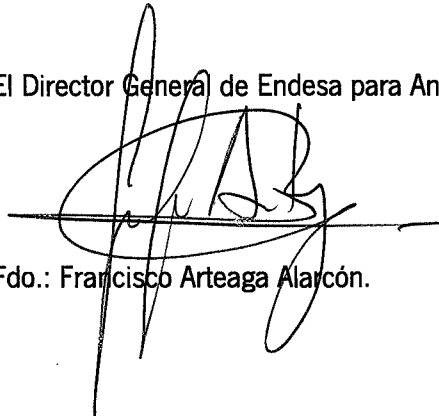
La Secretaria General de Consumo



Fdo.: Dolores Muñoz Carrasco.

**Por la empresa ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA S.L.:**

El Director General de Endesa para Andalucía y Extremadura.



Fdo.: Francisco Arteaga Alarcón.