

Consejería de Industria, Comercio y Turismo

773 **DECRETO n.º 47/1986, de 2 de mayo, por el que se implanta la hoja de reclamación en los servicios públicos de agua, gas y electricidad.**

Las relaciones entre los usuarios y las Empresas concesionarias o titulares de los servicios públicos de suministro de agua, gas y electricidad, están reguladas de manera específica y determinada en los correspondientes contratos, cuyos modelos aprueba la Administración competente.

Ello es un requisito inherente al carácter de servicio público de los suministros de agua, gas y electricidad, cuya importancia e incidencia social ha sido tenida en cuenta al dictarse los Reglamentos especiales, tanto desde el punto de vista técnico como del de observancia de condiciones de seguridad, regularidad y control.

Sin embargo hay que introducir nuevos sistemas de información para que la administración Regional tenga conocimientos de las discrepancias o denuncias que puedan plantearse entre suministradores y abonados, que faciliten una intervención oportuna y eficaz.

En base a lo que establecen el Decreto de 12 de marzo de 1954, modificado por el Real Decreto 724/79, de 2 de febrero, sobre Verificaciones Eléctricas, aplicable a los servicios de agua y electricidad y el Decreto 2.913/73, de 26 de octubre, regulador del Servicio Público de Gases Combustibles, se ha considerado necesaria la creación de una Hoja de Reclamación que agilice la resolución de dudas, consultas o irregularidades en dichos servicios.

La presente regulación es procedente, en virtud de las competencias de que es titular esta Comunidad Autónoma, de acuerdo con el artículo 11, apartado e) del Estatuto de Autonomía y las transferencias producidas por Real Decreto 640/85, de 20 de marzo.

Por tanto, a propuesta del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, previa deliberación y acuerdo del Consejo de Gobierno en su reunión del día 2 de mayo de 1986,

DISPONGO :

Artículo 1.

Se crea la Hoja de Reclamación de los Servicios Públicos de Agua, Gas y Electricidad, cuyo modelo oficial se inserta como Anexo I.

Artículo 2.

La Hoja de Reclamación constituye un medio de información a través del cual la Administración Regional conocerá de la regularidad en la prestación de los servicios públicos de suministro de agua, gas y electricidad y permitirá a los usuarios o abonados la formulación simplificada de sus quejas o reclamaciones.

Artículo 3.

Los titulares de cualquiera de los servicios públicos de agua, gas y electricidad, en las distintas fases de la prestación del servicio, con domicilio o establecimiento abierto en la

Región de Murcia, deberán tener ejemplares de la Hoja de Reclamación a disposición de los interesados. Además estarán obligados a anunciar su existencia en lugar visible y de fácil lectura al público, mediante carteles que indiquen: «Existen Hojas de Reclamación a disposición de los usuarios del Servicio Público».

Artículo 4.

1. Al cumplimentarse una Hoja de Reclamación, el interesado deberá aportar los datos que se exigen en ella, especialmente su identificación y la del titular del servicio público frente a quien reclama.

2. El usuario remitirá el ejemplar original, blanco, a la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, en un plazo máximo de dos meses, conservando la copia verde en su poder y entregando la copia rosa al Director o persona responsable del servicio u oficina de atención al público.

3. Al original de la reclamación se unirán cuantas pruebas y documentos puedan ser utilizados para el mejor enjuiciamiento de los hechos.

Artículo 5.

1. Recibida la Hoja de Reclamación en la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, se acusará recibo de su entrada y se comunicará al titular del servicio público, si se estimase necesario para completar la información.

2. Si de la reclamación se dedujere la procedencia de abrir expediente administrativo, se acordará en los términos y bajo el procedimiento establecido en el Capítulo II del Título VI de la Ley de Procedimiento Administrativo, sin perjuicio de las especialidades previstas en los Reglamentos específicos de cada servicio público respecto a las condiciones técnicas, inspecciones y liquidaciones.

3. Caso de que se decida el archivo de las actuaciones o proceda su remisión a otra Consejería, la Consejería de Industria, Comercio y Turismo lo pondrá en conocimiento del interesado.

Artículo 6.

Independientemente de la regulación que se establece en las normas precedentes, cualquier abonado o usuario podrá dirigirse a la Administración Regional en el ejercicio de los derechos que le correspondan de acuerdo con el contrato específico que haya suscrito o en aplicación de los Reglamentos Reguladores de los correspondientes servicios.

DISPOSICION FINAL

Se faculta al Consejero de Industria, Comercio y Turismo para dictar las medidas que sean procedentes en aplicación y desarrollo del presente Decreto.

Dado en Murcia a dos de mayo de mil novecientos ochenta y seis.—El Presidente, **Carlos Collado Mena**.—El Consejero de Industria, Comercio y Turismo, **Francisco Artés Calero**.

ANEXO I



Consejería de Industria, Comercio y Turismo

HOJA DE RECLAMACION

NUMERO _____

Reclamante: Por sí o en representación _____
 Domicilio _____ Localidad _____
 D.N.I. o C.I.F. _____ Teléfono _____

Datos del Servicio:
 Servicio público de: agua gas electricidad
 Reclamación sobre: regularidad del servicio condiciones económicas
 condiciones técnicas Otros

Titular del Servicio: _____
 Domicilio: _____ Teléfono: _____
 Otros datos: _____

MOTIVO DE LA RECLAMACION:

_____ a _____ de _____ de 198_____

(Fecha de la reclamación)

Firma

INSTRUCCIONES:

A) La presente Hoja de Reclamación es un medio que la Administración Regional pone a disposición de los usuarios y abonados de los servicios públicos, a fin de que puedan formular sus quejas con rapidez y exactitud.

B) No olvide hacer constar todos sus datos personales. Rellene los apartados del impreso correctamente. Envíe el ejemplar blanco a la Consejería de Industria, Comercio y Turismo, calle Avda. Teniente Flomesta, s/n o apartado oficial; retenga el ejemplar de color verde y entregue el ejemplar rosa en la Oficina en que formula la reclamación.

C) Deberá acompañar cuanta documentación estime conveniente para la aclaración de su queja y mejor enjuiciamiento de los hechos (recibos, facturas, etc.). Hágalo constar, a ser posible.