Castilla-La Mancha

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA Y EDP PARA LA MEJORA DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS.

En Toledo, a 19 de marzo de 2018

REUNIDOS

DE UNA PARTE:

De una parte, D. Manuel Tordera Ramos, Director General de Salud Pública y Consumo de la Consejería de Sanidad de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, con domicilio en Toledo, calle Avenida de Francia nº 4, en virtud en lo dispuesto en el Decreto 83/2015, de 14 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad (D.O.C.M. nº 138 de 16 de julio de 2015) y conforme a la delegación de firma de fecha 12 de marzo de 2018, conferida por resolución del Consejero de Sanidad.

Y DE OTRA:

Don. Ignacio Javier Vázquez Filgueiras, con D.N.I. 10872517A, en calidad de Director Ciclo Comercial C2B y Atención al Cliente, en nombre y representación de "EDP COMERCIALIZADORA, S.A.", "EDP ENERGÍA S.A.U". y "EDP COMERCIALIZADORA ÚLTIMO RECURSO S.A." (en adelante EDP), según resulta de poderes otorgados ante el notario de Asturia D. Luis Ignacio Fernández Posada, en virtud de escritura otorgada el 14 de noviembre de 2017, con el número 3.576 de su protocolo, de EDP COMERCIALIZADORA ÚLTIMO RECURSO S.A, con C.I.F. A74251836, con domicilio social en la Plaza de la Gesta nº2, Oviedo, en virtud de escritura pública otorgada ante el notario de Asturias D. Luis Ignacio Fernández Posada, el 19 de abril de 2010, con el número 1.003 de su protocolo y en representación de EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U., con C.I.F. A95000295, con domicilio social en la Calle General Concha nº20, Bilbao, en virtud de escritura pública otorgada ante el notario de Asturias D. Luis Ignacio Fernández Posada, el 24 de mayo de 2017, con el número 1.634 de su protocolo.

Castilla-La Mancha

Reconociéndose ambas partes mutua capacidad legal y competencia para formalizar el presente Convenio,

EXPONEN

I. Que la Comunidad de Castilla-La Mancha tiene atribuida la competencia para el desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución, en virtud del artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha.

II. Que la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor de la Comunidad de Castilla-La Mancha, en su artículo 12 establece que la Administración Regional desarrollará las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas precisas para la efectiva protección de los consumidores en su territorio y, en particular, dirigirá su actuación a favorecer la existencia de mecanismos de solución amistosa de las demandas de los consumidores. A tal efecto, el artículo 14, precisa que las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha cooperarán para poner a disposición de los consumidores, profesionales y empresarios de su Comunidad sistemas operativos de resolución amistosa de las reclamaciones en materia de consumo y promoverán el Sistema Arbitral de Consumo y la adhesión al mismo de las empresas y profesionales propiciando, en particular, que las empresas privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de la Comunidad, establezcan en sus contratos la adopción del Sistema Arbitral de Consumo para resolver los conflictos y reclamaciones de los consumidores surgidos en su actividad.

III. Que el Decreto 83/2015, de 14 de julio de, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad, atribuye la Dirección General de Salud Pública y Consumo, entre otras, las funciones la protección de los consumidores y usuarios mediante el fomento de mecanismos eficaces de mediación y, especialmente, a través del arbitraje de consumo, la organización de la Junta Arbitral de Consumo autonómica y la coordinación con las Juntas y los órganos arbitrales de ámbito municipal.

IV. Que las empresas comercializadoras de EDP, desarrollan su actividad empresarial en el sector de la comercialización de electricidad y gas y productos y servicios asociados, prestando sus servicios, entre otros, a los consumidores y usuarios de la Comunidad de Castilla-La Mancha.

V. Que ambas partes tienen la intención de mejorar la protección de los consumidores que adquieren y utilizan los servicios de las empresas comercializadoras de EDP en el ámbito de la Comunidad de Castilla-La Mancha y fomentar los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente y con las buenas prácticas, estableciendo procesos de comunicación ágiles y eficaces que redunden en beneficio de los consumidores.

A tal efecto, las partes están de acuerdo en la necesidad de actuar conjuntamente para la consecución de los objetivos referidos, para lo cual acuerdan formalizar el presente convenio de colaboración con sujeción a las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

El objeto del presente Convenio es establecer las bases generales de colaboración para garantizar y mejorar la protección de los consumidores de la Comunidad de Castilla-La Mancha así como potenciar la información a la sociedad, en relación a la comercialización de la energía

Castilla-La Mancha

y a un uso más eficiente de los recursos energéticos, que propicie un desarrollo sostenible y ambientalmente responsable.

Segunda. Compromisos generales de ambas partes.

Al objeto de agilizar la respuesta y protección de los consumidores y usuarios ambas partes establecerán los mecanismos de colaboración necesarios y adoptarán las medidas correspondientes para agilizar la comunicación entre ellas.

Se fijarán mecanismos para la gestión y trazabilidad de aquellas reclamaciones y solicitudes de arbitraje que los consumidores formulen y presenten ante la Dirección General de Consumo y la Junta Arbitral Autonómica de Consumo en relación con el ámbito de actuación de las empresas comercializadoras de EDP y se mejorará la cooperación en materia de mediación de consumo.

Se considera fundamental para la protección al consumidor el fomento de actividades de asesoramiento y formación en cuestiones relativas a los suministros de energía mediante la organización de jornadas, campañas divulgativas y foros de debate.

Tercera. *Compromisos específicos de las empresas comercializadoras de EDP*

Las empresas comercializadoras de EDP se comprometen a:

a) Atender y tramitar los procedimientos de mediación derivados de las reclamaciones y solicitudes de arbitraje formuladas por los consumidores ante la Dirección General de Consumo y la Junta Arbitral Autonómica de Consumo conforme se recoge en el Anexo del presente convenio.

b) Implantar un procedimiento específico para la atención a las reclamaciones y solicitudes de arbitraje de consumo que se tramiten a través de la Dirección General de Consumo y la Junta Arbitral Autonómica de Consumo para su gestión mediante correo electrónico.

c) Designar la persona de contacto que actúe de intermediario e interlocutor con la Dirección General de Consumo para el correcto desarrollo del objeto del convenio.

d) Elaborar e impartir cursos de asesoramiento y formación a técnicos de consumo de la Junta de Castilla-La Mancha en cuestiones relativas al suministro de energía.

Cuarta. ***Compromisos específicos de la Dirección General de Salud Pública y Consumo.***

La Dirección General de Salud Pública y Consumo se compromete a:

a) Tramitar los procedimientos de mediación derivados de las reclamaciones y solicitudes de arbitraje formuladas por los consumidores de su Comunidad, conforme se establece en el Anexo del presente convenio.

b) Informar sobre las consultas en materia de consumo que puedan ser formuladas por las empresas comercializadoras de EDP.

c) Elaborar e impartir entre el personal de las empresas comercializadoras de EDP un programa de formación específico en materia de consumo, previa petición de las mismas con al menos un mes de antelación.

d) Designar personal que actuará como interlocutor con las empresas comercializadoras de EDP respecto a las consultas que puedan formular en materia de consumo y de enlace para cualquier incidencia que afecte al presente convenio con objeto de agilizar la protección de los consumidores.

Quinta. ***Grupo de Trabajo.***

Las partes firmantes de este convenio crearán un grupo de trabajo para analizar las situaciones contenidas en las reclamaciones o solicitudes de arbitrajes formuladas por los consumidores objeto de los procedimientos de mediación, a fin de que por las empresas comercializadoras de EDP se puedan adoptar las medidas correspondientes que traten de evitar que se produzcan nuevos conflictos.

El grupo de trabajo estará compuesto por igual número de representantes de la Dirección General de Salud Pública y Consumo y de las empresas comercializadoras de EDP, según determinen las partes.

Sexta. *Financiación*.

El presente convenio no generará obligaciones económicas directas ni para la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ni para las comercializadoras de EDP.

Séptima. Confidencialidad y *protección de datos*.

Las partes firmantes del convenio deberán garantizar el carácter confidencial de toda información a que tengan acceso con ocasión del mismo, debiendo en consecuencia mantenerla reservada. A tal efecto, el tratamiento de los datos que se efectúe se realizará conforme a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo, y no se aplicarán o utilizarán para fin distinto al que figure en el presente convenio, ni se comunicarán, ni siquiera para su conservación, a terceras personas.

Octava. *Comisión de Seguimiento*.

Para el adecuado control y seguimiento del presente convenio, ambas partes constituirán una Comisión de Seguimiento, integrada por dos representantes de la Dirección General de Salud Pública y Consumo y dos representantes de las empresas comercializadoras de EDP.

Esta Comisión resolverá los problemas de interpretación y cumplimiento que pueda plantear el Convenio. En particular, la Comisión de Seguimiento realizará las siguientes funciones:

a) El seguimiento del desarrollo, ejecución y evaluación del presente Convenio.

b) La adopción de los acuerdos necesarios para la buena marcha del Convenio y de los fines acordados.

En lo no recogido en el presente Convenio sobre la mencionada Comisión, ésta se regirá por lo previsto en la Sección 3ª del Capítulo II del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Novena. *Vigencia y duración.*

El presente convenio entrará en vigor el día de su firma y tendrá efectos durante el período de un año. Salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes presentada con, al menos, dos meses de antelación a la fecha prevista para su finalización, las partes de mutuo acuerdo podrán prorrogar tácitamente el convenio por períodos anuales.

Décima. *Extinción.*

Sin perjuicio de la finalización del plazo de vigencia, son causas de terminación del presente convenio las siguientes:

a) El incumplimiento por cualquiera de las partes de los compromisos adquiridos.

b) El acuerdo de ambas partes.

c) Cualquier otra causa legal reglamentariamente establecida.

Undécima. *Naturaleza y régimen jurídico.*

El presente convenio tiene naturaleza administrativa y está expresamente excluido del ámbito de aplicación del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

Las cuestiones litigiosas que pudieran surgir sobre la interpretación, ejecución o resolución del presente Convenio, se someterán a la consideración de la Comisión de

Castilla-La Mancha

Seguimiento. En el supuesto de que en dicha Comisión no se alcanzara un acuerdo, ambas partes, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, con sede en la Comunidad de Castilla-La Mancha.

Y en prueba de conformidad con cuanto antecede, las partes intervinientes firman el presente Convenio, a un solo efecto y por cuadruplicado ejemplar, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

El Director General
de Salud Pública y Consumo

D. Manuel Tordera Ramos

POR EDP

Don Ignacio Javier Vázquez Filgueiras

Castilla-La Mancha

ANEXO AL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA Y EDP, EN MATERIA DE CONSUMO, PARA LA MEJORA DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. Ámbito de aplicación.

El procedimiento de mediación objeto del convenio de colaboración será de aplicación a las reclamaciones y solicitudes de arbitraje formuladas ante la Dirección General de Consumo y la Junta Arbitral Autonómica de Consumo por los consumidores.

2. Procedimiento.

1. Formulada una reclamación o solicitud de arbitraje y valorada la posibilidad de mediación por el órgano competente, se dará traslado de la misma a las empresas comercializadoras de EDP a través de correo electrónico, a fin de que procedan a dar respuesta a la reclamación planteada.

2. Las empresas comercializadoras de EDP darán contestación a la comunicación de mediación en un plazo no superior a quince días hábiles desde su recepción, pronunciándose sobre la pretensión del reclamante o proponiendo otra solución al conflicto. En caso de que la respuesta sea negativa, deberán expresar el motivo de la misma.

3. La respuesta dada por las empresas comercializadoras de EDP se trasladará, en su caso, al consumidor, a fin de que manifieste su conformidad o disconformidad con la misma.

No obstante, las empresas comercializadoras de EDP se podrán dirigir directamente al consumidor para exponerle su propuesta en el plazo a que se refiere el apartado 2, debiendo

Castilla-La Mancha

acreditar ante el órgano competente en materia de consumo tal circunstancia, así como el resultado de la mediación.

4. Si la mediación tuviera un resultado negativo, se procederá, en su caso, por el órgano competente en materia de consumo a practicar las actuaciones necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos objeto de reclamación o a continuar el procedimiento arbitral.

El Director General
de Salud Pública y Consumo

D. Manuel Tordera Ramos

POR EDP

Don Ignacio Javier Vázquez Filgueiras