

Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios
Plaza del Pilar, 3, Edificio C/Planta 1
50003 Zaragoza
Tfno. 976 71 56 48
cpennasco@aragon.es

Siguiendo instrucciones del Sr. Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, por la presente le convoco a usted a la Sesión ordinaria del Pleno del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios, que tendrá lugar el día 19 de noviembre de 2021 a las 10:00 horas en la Sala 7 del Edificio del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, Plaza del Pilar, 3, Zaragoza,

con arreglo al siguiente

Orden del Día

- 1.- Aprobación del acta del pleno anterior.
- 2.- Validación de acuerdos telemáticos.
- 3.- Procedimiento para la toma de acuerdos urgentes.
- 4.- Representación institucional. Revisión de los representantes actuales y debate sobre procedimiento de designación.
- 5.- Situación de los órganos públicos de defensa de los consumidores en Aragón. Revisión de OMIC, OCIC y Juntas municipales de arbitraje.
- 7.- Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- 8.- Debate y acuerdos sobre la Propuesta del Grupo de Trabajo sobre Normativa de Consumo en Aragón
- 9.- Ruegos y preguntas.

Zaragoza, ~~29~~ de octubre de 2021

Consta la firma

~~Carlos Peñasco Gil~~
Secretario del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

**SRES. MIEMBROS DEL CONSEJO ARAGONÉS DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

ACTA DE LA REUNIÓN DEL PLENO DEL CONSEJO ARAGONÉS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS CELEBRADA EN LA SEDE DEL GOBIERNO DE ARAGÓN EL DIA 19 DE NOVIEMBRE DE 2021

Asistentes:

Miembros titulares:

D. José Ángel Oliván García
Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

D. José Luis Alonso Gajón
Vicepresidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios

D^a. Isabel Castillo Pes
Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Huesca FEACCU

D^a. Myriam Yera Posa
Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Huesca FEACCU

D. Antonio Berrueta Elías
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR

D. Miguel Allué Escolano
Asociación Regional de Impositores de Bancos y Cajas de Ahorros Ebro
IMPOEBRO

D. Francisco Javier Masip Usón
Jefe de Sección de Control de Mercado

Miembros suplentes:

D^a. Lucía Germani Fumagalli
Asociación de Consumidores TORRE RAMONA

D. Pedro José Salinas Sauca
Asociación de Consumidores y Usuarios INFORMACU ARAGÓN

D^a. Susana Tirado Sancho
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón AICAR

Secretario:

D. Carlos Peñasco Gil

Siendo las 10:00 horas del día 19 de noviembre de 2021, se reúnen los asistentes que arriba se indican con el siguiente

Orden del Día

- 1.- Aprobación del acta del pleno anterior.
- 2.- Validación de acuerdos telemáticos.
- 3.- Procedimiento para la toma de acuerdos urgentes.
- 4.- Representación institucional. Revisión de los representantes actuales y debate sobre procedimiento de designación.
- 5.- Situación de los órganos públicos de defensa de los consumidores en Aragón. Revisión de OMIC, OCIC y Juntas municipales de arbitraje.
- 6.- Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- 7.- Debate y acuerdos sobre la Propuesta del Grupo de Trabajo sobre Normativa de Consumo en Aragón.
- 8.- Ruegos y preguntas.

1. Aprobación del acta del pleno anterior.

Se recuerda a los miembros del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios que el Acta de la sesión de 22 de abril de 2021 fue enviada en su día, no habiéndose formulado alegaciones a la misma. No habiendo observaciones en la sesión, se aprueba el acta por asentimiento.

2.- Validación de acuerdos telemáticos.

Se validan formalmente los acuerdos adoptados telemáticamente, que, en 2021, hasta la fecha, han sido los siguientes:

- Designación de vocales en la Comisión Consultiva de la Agencia Aragonesa de Seguridad Alimentaria.
- Designación de vocales en el Consejo Agroalimentario de Aragón.
- Designación de vocales en el Consejo de la Artesanía Alimentaria de Aragón.

- Designación de vocales en el Consejo Rector del CITA.
- Designación de vocales en el Consejo Aragonés de Consumo.
- Designación de vocales en el Consejo Aragonés de Servicios Sociales.
- Designación de vocales en el Consejo del Turismo de Aragón.
- Designación de los miembros del Grupo de Trabajo sobre Normativa de Consumo en Aragón.
- Resolución de urgencia sobre la subida del precio medio del mercado mayorista eléctrico.
- Designación de vocales en la Comisión del Juego de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Trámite de audiencia del Anteproyecto de Ley de Modificación de la Ley 2/2000, de 28 de junio, por la que se regula el Juego de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Trámite de audiencia en el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de la intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: solicitud de informe relativa a las tarifas de servicio de transporte urbano de taxi para 2021 del Ayuntamiento de Calatayud (Zaragoza).
- Trámite de audiencia en el procedimiento administrativo a seguir en relación con los precios de los servicios públicos municipales que deben ser objeto de la intervención por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón: solicitud de informe relativa a las tarifas del servicio público de abastecimiento de agua potable y saneamiento del Ayuntamiento de Fraga (Huesca).
- Participación en el Plan de acción para la prevención de los efectos de las temperaturas extremas sobre la salud en Aragón 2021.
- Designación de vocal en el Jurado de la fase autonómica del concurso escolar 2020-2021 *Consumópolis16: Cuida tu planeta con un consumo + responsable ¿te atreves?*

3.- Procedimiento para la toma de acuerdos urgentes.

El Presidente del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios comenta que este verano se suscitó debate y aprobación de Resolución de urgencia sobre la subida del precio medio del mercado mayorista eléctrico. Se abre debate sobre

si el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios tiene que adoptar posiciones con inmediatez sobre cuestiones que afectan a los consumidores.

D^a. Lucía Germani Fumagalli tiene sus dudas y considera que debe ser un órgano de reflexión.

D. Pedro José Salinas Sauca valora la oportunidad de estas decisiones, pudiendo actuarse por grupos de mensajería instantánea.

D. Miguel Allué Escolano cree que hay que ofrecer respuestas rápidas a los ciudadanos. Podría encauzarse a través de una comisión permanente de cuatro miembros que puedan dar una respuesta rápida a situaciones urgentes.

D. Antonio Berrueta Elías considera que el Consejo debe tener agilidad, sin necesidad de comités. Las respuestas inmediatas no deben encauzarse a través de mensajería instantánea, quizá mediante reunión on line.

D^a. Myriam Yera Posa considera que preferentemente mediante correo electrónico, con consenso y especialmente más formal.

Se acuerda enviar al Secretario (cpennasco@aragon.es) las direcciones de correo electrónico de titulares y suplentes para incluirlas en el grupo de distribución del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

D. José Luis Alonso Gajón considera que las respuestas urgentes quizá deban darlas las asociaciones. Si el Consejo tiene que decidir alguna cuestión concreta con inmediatez, puede convocarse una reunión extraordinaria por videoconferencia.

El Presidente cree que se podría haber adoptado la resolución urgente sobre el precio de la electricidad de otra forma. Con toda probabilidad tendría que haberse adoptado respuesta desde las propias asociaciones, no desde el Consejo. Si se volviera a dar un caso trascendental sobre el que hubiera que dar una respuesta inmediata, se haría mediante convocatoria extraordinaria del Presidente, pudiendo proponerse por algún miembro o asociación y valorarse y convocarse por el Presidente. No es fácil adoptar decisiones sobre cuestiones concretas.

Se acuerda adoptar respuestas y decisiones del Consejo ante situaciones de emergencia social mediante convocatoria extraordinaria del Presidente, pudiendo proponerse por algún miembro o asociación y valorarse y convocarse por el Presidente.

Se propone por FEACCU que las reuniones sean mixtas, presenciales y por videoconferencia, adoptándose las medidas oportunas para que los acuerdos sean válidos.

D. Miguel Allué Escolano cree que el Consejo debe adoptar decisiones como Consejo.

D. José Luis Alonso Gajón se muestra de acuerdo, y las asociaciones pueden dar respuesta ante determinadas situaciones sociales.

4.- Representación institucional. Revisión de los representantes actuales y debate sobre procedimiento de designación.

El Presidente comenta la situación que surgió desde la extinción de la asociación Cesaraugusta. Se ha depurado considerablemente la relación de vocales y órganos. Podría valorarse la forma de acordar las designaciones y renovaciones de vocales en órganos y comisiones. Podría plantearse si los suplentes tienen que ser siempre de la misma asociación que los titulares para que sea más ágil. Habría que valorar también la designación, ya que una mayoría del Consejo puede proponer siempre los vocales. Comenta la posibilidad de creación de un grupo de trabajo que valore de forma integral la representación y proponga un nuevo modelo o las cuestiones que se consideren.

D^a. Lucía Germani Fumagalli se muestra de acuerdo. Y cree que puede haber modalidad mixta de titular y suplente. Que haya más asociaciones en los distintos organismos en los que interesa estar. Y por supuesto, que los representantes posteriormente envíen al Consejo las decisiones y trabajos de los órganos.

D. José Luis Alonso Gajón cree que deberían valorarse los órganos en los que interesa estar, en los que no, y en los que no se está y debería exigirse.

D. Antonio Berrueta Elías está de acuerdo con los miembros de la asociación Torre Ramona, y comenta que en algunas comisiones solamente se traslada información, sin participación alguna.

D. Miguel Allué Escolano cree que los órganos no funcionan como deberían. Hay que estar en los órganos en los que se debe estar, y exigir que se convoquen. Hay que informar al Consejo sobre las reuniones de los distintos órganos.

El Presidente cree que hay que estar en todos los órganos en los que se deciden cuestiones sobre los consumidores. Y desde luego informar posteriormente sobre lo que se puede trasladar y no sea confidencial.

D. Pedro José Salinas Sauca está de acuerdo en que hay que informar.

Se acuerda mandar a la Presidencia del Consejo organizar el grupo de trabajo para estudiar y reorganizar el modelo de representación.

5.- Situación de los órganos públicos de defensa de los consumidores en Aragón. Revisión de OMIC, OCIC y Juntas municipales de arbitraje.

D. José Ángel Oliván García, Presidente: La OMIC de Zaragoza está colapsada, VOX ha planteado su desaparición, y hay irregularidades en la contratación y gestión de los PIC, lo que genera muchas disfunciones. No obstante, debe ampliarse el foco a todo el territorio de Aragón, oficinas que desaparecen, oficinas en precario, personal con trayectoria que desaparece. En las jornadas de encuentro sólo había cuatro personas del total de oficinas de la comunidad aragonesa. Cree que debería valorarse solicitar a la Dirección General informe sobre la situación actual de la atención a los consumidores por las administraciones locales de consumo, pudiendo detallarse red de OCIC/OMIC, su apertura, mantenimiento en el tiempo, horario de atención, si depende de comarca o ayuntamiento.

Se acuerda solicitar a la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios informe sobre la situación actual de la atención a los consumidores por las administraciones locales de consumo.

Se acuerda solicitar a la Consejera de Servicios Públicos del Ayuntamiento de Zaragoza informe sobre la situación actual de la atención a los consumidores por la OMIC y Junta Arbitral de Consumo de Zaragoza.

6.- Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

El Presidente expone que en las Cortes de Aragón se han empezado a trabajar los presupuestos de Aragón. La propuesta de 2022 de consumo del Gobierno de Aragón es inferior en 80.000 euros a lo aprobado en 2021.

No hay partida para infraestructuras, y la partida de subvenciones es similar a la del año anterior.

Se propuso separar las subvenciones a asociaciones de consumidores de las entidades sin ánimo de lucro. Para 2021 no se lograron muchos resultados tras la reunión con los grupos parlamentarios; debe valorarse si mantener este tipo de reuniones o enviar propuestas por escrito.

D. Miguel Allué Escolano cree que hay que hacer una propuesta para que se conozca que las asociaciones de consumidores son especializadas, y distinguirlas de otras. En las Cortes de Aragón es donde se deben presentar las propuestas, ya que allí se aprueban los presupuestos. Debería defenderse el presupuesto por las autoridades de consumo.

D. Antonio Berrueta Elías considera que debería hacerse una propuesta, mantener reuniones con los grupos parlamentarios, plantearles que se van a trasladar propuestas normativas, y debe defenderse por las autoridades de consumo.

D. Pedro José Salinas Sauca se muestra de acuerdo.

D. José Luis Alonso Gajón cree que debería plantearse la propuesta al Gobierno de Aragón y a las Cortes de Aragón.

D^a. Lucía Germani Fumagalli considera que debería plantearse a la Consejera la propuesta, ya que es la autoridad que puede abordar cambios.

D^a. Isabel Castillo Pes pregunta sobre la desaparición de la asociación Cesaraugusta; y se comenta que se ha extinguido y solicitado la baja en el Registro.

El Presidente comenta que el tema de los presupuestos debe plantearse antes del verano, para que se pueda presentar un proyecto adecuado. En este momento solo se pueden modificar partidas dentro del mismo Departamento. Considera que la denominación de la partida es más sencilla. En 2021 se consiguió la partida de equipamiento por el voto y enmienda de un grupo parlamentario concreto. Habría que enviar al menos una propuesta por escrito, pudiendo trasladar las cuestiones del grupo de trabajo de normativa sobre presupuestos.

Se acuerda que D. José Luis Alonso Gajón redacte la propuesta en dichos términos conforme al documento del grupo de trabajo y se traslade a los grupos parlamentarios por escrito, sin necesidad de mantenimiento de reuniones con los mismos.

7. Debate y acuerdos sobre la Propuesta del Grupo de Trabajo sobre Normativa de Consumo en Aragón.

D. José Luis Alonso Gajón ofrece un relato sobre el trabajo del grupo. Se incorporará una parte adicional del Consejo, para votar posteriormente toda la propuesta íntegra.

Hay ciertas carencias en la normativa, y convendría desarrollarlas reglamentariamente. En la Constitución se cita expresamente a las asociaciones y se les da consideración, y así se tiene que reflejar en la ley. Se considera que consumo debería ser interdepartamental, pudiendo incluirse en Presidencia.

Es relevante el tema sobre el presupuesto, y debería red denominarse la partida como asociaciones de consumidores y su fomento, no con otras entidades; y garantizar los anticipos. Cree que el Consejo Aragonés de Consumo debería desaparecer, ya que las asociaciones ya tienen contacto con las empresas. Y que el Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios tenga partida presupuestaria para estudios.

Cree que la propuesta debería adoptarse por todos los miembros del Consejo, por su relevancia.

El Presidente felicita y valora el esfuerzo del grupo de trabajo. De este documento se desprende que el Consejo se toma en serio su papel. Habría que elaborar reglamento de la ley, adoptar modelo de consejo de consumidores, y modelo de registro de asociaciones. Cuando esté conformado completamente el documento, se llevará a una reunión del Consejo para su aprobación, en su caso, y adoptar decisiones para llevar a cabo los objetivos de la propuesta.

D^a. Lucía Germani Fumagalli valora el trabajo del grupo y de D. José Luis Alonso Gajón en su calidad de dirección del grupo, y cree que el Consejo está especialmente para estas cuestiones de reflexión y estudio.

D. Pedro José Salinas Sauca valora el trabajo asimismo del grupo. Le preocupa especialmente el tema del reparto de ayudas a otras entidades que no sean de consumidores, ya que las asociaciones de consumidores no pueden presentarse a otras convocatorias; y también el tema de los anticipos, que debe resolverse con inmediatez, ya en la convocatoria de 2022, como en el caso de otras convocatorias de distintos tipos de entidades sociales.

D. Antonio Berrueta Elías valora el trabajo, como ya venía reivindicando AICAR desde hace varios años.

Todos los miembros felicitan el trabajo y la dirección del grupo.

8. Ruegos y preguntas.

Comparecencia de los representantes de ENDESA, D. Javier Alamán Clemente, Director de Atención al Cliente, y D. Sergio Leal Giménez, Responsable de Atención al Cliente:

El retraso de facturaciones es general en todo el sector eléctrico. Desde ENDESA se están adoptando medidas para mitigar estas disfunciones. Se deben a la adaptación de los sistemas a las distintas normativas que se han ido aprobando en los últimos meses, por la circular de peajes y normas adoptadas para minimizar el impacto de la subida de precios del mercado eléctrico.

La más importante ha sido la circular de peajes que ha entrado en vigor el 1 de junio de 2021, con la posibilidad de contratar dos potencias, y con tres tramos horarios de consumo.

Hubo que reprogramar todos los contadores, y tomando en consideración el cambio de precio cada hora y la adaptación de los sistemas de medición, con millones de datos, se han generado estas disfunciones y retrasos en la facturación.

También se han tenido que adaptar las facturas del mercado regulado con distintos ítems desde junio. Y posteriormente, en agosto, incluir un código QR en las facturas. En junio se modificó el IVA. En septiembre se rebajó el tipo del impuesto del sector eléctrico, y se bajaron los peajes y cargos prácticamente a la mitad. En octubre se han modificado los descuentos del bono social, pasando del 25 al 60% en consumidores vulnerables y del 40 al 70% en vulnerables severos.

Todo ello ha generado las disfunciones conocidas y retrasos en la facturación, con un pico en agosto de 2021, que se ha venido minorando.

Es una prioridad absoluta para Endesa por las molestias a los consumidores, así como por los flujos de caja que generan un problema financiero para la empresa. En primer lugar, se envía comunicación al cliente para acordar modalidad de pago cuando se emitan las facturas; cuando su incidencia se resuelve se comunica, previamente al envío de facturas, el importe total y se ofrece fraccionar el pago en 3, 6 o 12 meses, y se espera un plazo de 14 días antes de ponerlas al cobro, para que pueda contestar el cliente. Cuando se resuelve cada expediente se emiten todas las facturas separadas.

Se han enviado 10.000 cartas y 1.000 clientes han contestado eligiendo modalidad de pago.

Todas las solicitudes y peticiones se van a atender por todos los canales de comunicación. A las asociaciones de consumidores se les ofrece un contacto más personalizado para encauzar las peticiones de los asociados, pudiendo dirigirlas a D. Enrique Giménez.

D^a. Lucía Germani Fumagalli pregunta por la estimación de las lecturas cuando se resuelve el expediente de retraso; sobre excepciones al aplazamiento; y el pago por el alquiler del contador cuando éste no ha funcionado.

Endesa responde que se accede al histórico del cliente para estimar correctamente las lecturas para que se adapten a la realidad, y se está estimando a la baja a favor del cliente. Ante algún caso que no se haya estimado correctamente, encauzar la petición o reclamación y trasladarla a Endesa. No obstante, intentan no estimar, solamente en casos de excepcionalidad para no retrasarlo más. A través de los canales de atención al cliente se puede solicitar un fraccionamiento diferente en función de las necesidades del cliente. Sobre el contador, es un tema de la distribuidora; además la normativa solo obliga a una lectura anual, por lo que se ajustaría al marco normativo y finalmente se acaba leyendo.

D. Pedro José Salinas Sauca incide sobre las estimaciones de lectura y los desacuerdos de los clientes, y sobre el contacto.

Endesa comenta que el usuario puede aportar lectura real, y se refacturará en función de dicha lectura. Se reitera el contacto y buzón de entrada registro_aragon@enel.com

D. Miguel Allué Escolano pregunta sobre costes estimados de los enganches ilegales, y la responsabilidad de incendio en la finca ya que los seguros se exoneran; y cómo se entiende que los combustibles suban un % y la electricidad suba mucho más, sin estar armonizado.

Endesa comenta que el responsable es el que realiza el enganche, de hecho, es un delito; y si hay alguna información sobre una incidencia concreta, se puede trasladar a la empresa, y se desplazan los inspectores de la distribuidora y cortan el suministro. El precio de la luz se cotiza en el mercado mayorista eléctrico, por el precio del gas, que es un precio mundial, por la salida de la pandemia y cuestiones geopolíticas que están derivando el gas a Asia especialmente a través de barcos; y en menor medida por el precio de las emisiones de CO2 que se ha disparado 10 veces más que hace un año, en este mercado europeo de emisiones para una transición ecológica. A los clientes del mercado libre solo les afecta cuando se renueve el contrato; les afecta a los consumidores del mercado regulado, en un 30% aproximado de su factura. Cuando había sistema TUR trimestral no existía este problema; por ello se está valorando volver a una subasta trimestral, con las renovables para la formación del precio.

D. Antonio Berrueta Elías apunta sobre la incidencia del mercado marginalista. Y que las empresas están intentando derivar a los clientes al mercado libre, cuando la situación es coyuntural. No sé sabe si desaparecerán empresas comercializadoras.

Endesa recuerda que el sistema marginalista se aplica en toda Europa. El precio del pool se aplica solamente a una serie de clientes, un 10%, ya que gran parte de la energía está vendida a comercializadoras y clientes negociada a un precio mucho menor. Los contratos industriales están hechos a largo plazo a un precio muy inferior al del pool. Este último lo pagan clientes del PVPC y otros con contrato indexado. Cuando el precio estaba a 20 euros/megavatiohora las empresas no cubrían costes, especialmente las nucleares. En Europa se ha considerado que el sistema marginalista es el más adecuado. Se están ofreciendo precios negociados a clientes domésticos e industriales. Quizá habría que valorar si es necesario que haya más de 600 comercializadoras.

Dª. Susana Tirado comenta que antes de junio de 2021 ya había retrasos en la facturación, con un considerable número de reclamaciones. Y pregunta si se ha pensado en alguna bonificación.

Endesa indica que ya son solo residuales aquellos contratos con retrasos anteriores, reitera que son muy puntuales. El problema se ha generado casi en

su totalidad desde junio de 2021. Se valoró compensar con diez euros por mes no facturado, pero no ha sido una solución; se está fraccionando como mejor alternativa.

El Presidente comenta sobre la información acerca del precio del pool en los medios de comunicación si solo afecta al 10% de los clientes. Hay alguna cuestión que puede estar detrás, como la desaparición de comercializadoras. Comenta sobre la inversión en contadores inteligentes, y las disfunciones en medición, que no tendrían que darse. La modificación de la normativa no tendría que afectar a la facturación. Pregunta si el porcentaje de retrasos es diferente en mercado regulado y libre. Los contratos del mercado libre de tarifa plana tienen regularización anual y pregunta sobre la previsión de futuro. Finalmente, si se ha reforzado la atención al cliente.

Endesa indica que los distribuidores hacen la lectura real en casi la integridad de los casos. El precio del pool está afectando a los clientes de mercado regulado y con contratos indexados. Actualmente hay dos potencias y tres tramos horarios, además de la curva de carga horaria que ya existía anteriormente; son millones de datos que ha habido que reprocesar. No se tiene el dato de diferente % de retrasos en los distintos mercados. Los contratos del mercado libre se renuevan con el mercado de futuros, que normalmente será superior; disponen de otros productos con condiciones más ventajosas, y además el grupo no exige permanencia, y siempre conforme a ley informan de las subidas de precio con un mes de antelación. No hay problemática de atención al cliente, siendo la espera de pocos minutos, sin demoras no deseadas.

Y no habiendo más asuntos que tratar, se cierra la sesión siendo las 13:15 horas.