

LOS USUARIOS ANTE EL SUMINISTRO ELECTRICO



Consumidores en Acción

Los usuarios frente al marco normativo tras la liberalización del sector eléctrico

Esta es una guía de FACUA
DEPÓSITO LEGAL: SE-6978-2009

www.facua.org

ÍNDICE

MARCO NORMATIVO

- Introducción

5

Segmentos que intervienen en el sector eléctrico

- Actividad de generación de energía eléctrica

9

- Transporte de la energía eléctrica

9

- Distribución de la energía eléctrica

10

- Comercialización de la energía eléctrica

10

- Comercializadores de último recurso

13

- Comercializador en mercado libre

14

El mercado eléctrico en la actualidad para usuarios de menos de 10 kW de potencia

- Comercializador de último recurso

14

- Comercializadora de mercado libre

15

Modalidad de tarifas contratables en la tarifa de último recurso

- Tarifa sin discriminación horaria

16

- Tarifa con discriminación horaria

16

- Bono social

17

El mercado eléctrico para usuarios con potencia superior a 10 kW

17

Valoración de la entrada en vigor del real decreto 485/2009, de 3 de abril

18

CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO

- Introducción

19

Contratación de un nuevo punto de suministro

- Si el punto de suministro existía con anterioridad a la solicitud del contrato

20

- Si el punto de suministro no exista

22

con anterioridad a la solicitud del contrato

Derechos de acometida, enganche y verificación

Derechos de acometida

23

Derechos de enganche

23

Derechos de verificación

25

Resolución del contrato

25

Interrupción del suministro

25

Medición y control de consumo

26

Calidad del servicio

30

La continuidad del suministro

30

La calidad de la atención al consumidor

33

Factura del suministro eléctrico

- Potencia

33

- Energía

34

- Lectura

34

- Peaje de acceso

35

Problemas respecto a la facturación en el suministro eléctrico

- Problemas en la lectura estimada

35

- Problema surgido cuando el contador no marca consumo

36

- Problemas por gasto inadecuado o defecto del contador

36

PRINCIPALES PROBLEMAS RESPECTO A LA FACTURACIÓN EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

- Preguntas y respuestas

37

- Cómo reclamar

44

El marco normativo en la liberalización eléctrica

El momento actual es uno de los de mayor relevancia en lo que a la regulación del sector eléctrico se refiere, ya que se han dado los primeros pasos para llegar a un mercado totalmente liberalizado en el mismo. Sin embargo, para tener un pleno conocimiento de la importancia de los pasos que se están realizando, sería conveniente ver en perspectiva todos los cambios que se han ido produciendo en el ordenamiento jurídico hacia la liberalización del mercado y la actualidad.

El punto de partida en el proceso de liberalización del mercado en España lo da la Directiva Europea 96/92/EC sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad, que buscaba la inclusión de la competencia en determinados segmentos del suministro eléctrico.

Hay que tener en cuenta que en este sector se combinan distintas actividades que son susceptibles de competencia (generación y comercialización) junto a otras

(transporte y distribución) en las que existe un monopolio natural y lógico.

De esta forma, se gesta la idea de introducir la posible competencia tanto en la generación como en la comercialización de la energía eléctrica y en diciembre de 1996 se firma, por parte del Ministerio de Industria y Energía y las empresas del sector eléctrico, el Protocolo para el Establecimiento de una Nueva Regulación del Sistema Eléctrico Nacional, que tenía por objeto sentar las bases para la transposición de la directiva anteriormente indicada. Del referido protocolo surge la Ley 54/1997, de 27 de noviembre del Sector Eléctrico (LSE), que va a constituir el marco legislativo del sistema español que sigue hoy día vigente.

Esta norma introducirá en el ordenamiento jurídico aspectos tales como el procedimiento de autorización para la producción de electricidad, el mecanismo de recuperación de los costes de

transición a la competencia, la organización y el funcionamiento del mercado mayorista de electricidad, la regulación y procedimientos de remuneración de las actividades de transporte y distribución, así como la liberalización de las actividades de generación y comercialización.

También en la LSE se crean las figuras del regulador (la Comisión Nacional de la Energía, CNE), el operador del sistema y gestor de la red de transporte (Red Eléctrica de España, REE) y el operador del mercado eléctrico (OMEL) que gestiona el mercado mayorista. A partir del 1 de enero de 1998 la liberalización se hace efectiva.

Esta normativa establece las bases de la liberalización del sector en España, que se iniciará por los grandes consumidores, denominados cualificados, que no se hará extensiva a todos los consumidores finales o usuarios domésticos del suministro eléctrico, y de forma imperativa, hasta el 2009.

Fue en el Real Decreto-ley

6/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Intensificación de la Competencia en Mercados de Bienes y Servicios, en el que se estableció el plazo que indicara que todos los consumidores de energía eléctrica tendrán la condición de cualificados, por lo que éstos ya podrían adquirir la energía eléctrica a precios distintos de los regulados por el gobierno por

medio de las distintas comercializadoras. Y no será hasta 2003, cuando se plantean modificaciones que van a provocar que la liberali-

zación del mercado de sus primeros pasos hacia el usuario final.

Será la segunda directiva de electricidad (Directiva 2003/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad) la que establezca una separación jurídica entre los operadores de transporte, los operadores de distribución y el resto de los agentes del sector, estableciendo la liberalización tanto del segmento de la generación como del mercado

**El consumidor venía
contratando con la empresa
distribuidora el servicio
eléctrico, ahora lo hará con
una empresa comercializadora**

minorista, por lo que todos los consumidores europeos deberán poder tener derecho a elegir su proveedor de electricidad.

Esta directiva tiene su transposición en la Ley 17/2007, de 4 de julio, por la que se modifica la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, para adaptarla a lo dispuesto en la Directiva 2003/54/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad.

Como aspecto de mayor importancia que viene a introducir esta norma, es que establece un plazo para que la actividad de suministro a tarifa deje de formar parte de la actividad de distribución, por lo que las distribuidoras ya no podrán vender directamente a tarifa.

En esta misma norma, se concibe también el suministrador de último recurso, así como las tarifas de último recurso que entrarán en vigor, en enero del 2009 (esta fecha fue posteriormente aplazada hasta el 1 de julio del referido año).

El paso indicado se ha realizado en nuestro país por medio del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en

marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica.

Esta última norma viene a regular los conceptos de comercializadoras de último recurso y tarifas de último recursos, designando las empresas que podrán prestar este servicio entre los comercializadores que tengan medios suficientes para poder asumir el riesgo de una actividad libre a quienes se impone una obligación adicional, el suministro a consumidores en baja tensión a un precio máximo y mínimo y llevar a cabo la actividad con separación de cuentas, diferenciada de la actividad de suministro libre.

Mediante este Real Decreto se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso.

Para ello, en primer lugar, resulta necesario especificar el régimen jurídico a aplicar a los consumidores con derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, una vez que haya desaparecido el mercado a tarifa, así como se establecen medidas a aplicar por las empresas distribuidoras y comercializadoras para que el traspaso al suministro de último recurso sea compatible con el fomento de la competencia.



DISTINTOS SEGMENTOS QUE INTERVIENEN EN EL SECTOR ELÉCTRICO

La energía eléctrica, desde la generación hasta la facturación, pasa por distintas fases que serán gestionadas por distintas empresas de acuerdo con la actividad realizada por cada una de ellas.

Se entiende que para tener un conocimiento adecuado del funcionamiento del mercado del servicio eléctrico es preciso diferenciar las distintas actividades realizadas por parte de todos los sectores intervinientes.

Actividad de generación de energía eléctrica

Consiste en transformar alguna clase de energía química, mecánica, térmica o luminosa, entre otras, en energía eléctrica. Para la generación industrial, se recurre a instalaciones denominadas centrales eléctricas que ejecutan alguna de las transformaciones citadas. Éstas constituyen el primer escalón del sistema de suministro eléctrico.

Es realizada por los productores de energía eléctrica, que son aquellas personas físicas o jurídicas que tienen la función de generar energía eléctrica, ya sea para su consumo propio o para terceros, así como las de construir, operar y mantener las centrales de producción.

Dependiendo de la fuente primaria de energía utilizada, las centrales generadoras se clasifican en termoeléctricas, hidroeléctricas, nucleares, eólicas, solares termoeléctricas, solares fotovoltaicas y mareomotrices.

La garantía de la continuidad y seguridad del suministro eléctrico, así como su transporte, es responsabilidad de Red Eléctrica

Transporte de la energía eléctrica

Es la parte del sistema de suministro eléctrico

constituida por los elementos necesarios para llevar la energía generada en las centrales eléctricas hasta los puntos de consumo y a través de grandes distancias.

Tiene por objeto la transmisión de energía eléctrica por la red de transporte, utilizada con el fin de suministrarla a los distintos sujetos y para la realización de intercambios internacionales.

Red Eléctrica es la responsable

de la gestión técnica del sistema eléctrico español. Tiene como función principal garantizar la continuidad y seguridad del suministro eléctrico y la correcta coordinación del sistema de producción y transporte.

Como gestor de la red de transporte, Red Eléctrica actúa como transportista único y, como tal, debe garantizar el desarrollo y ampliación de las instalaciones, realizar su mantenimiento y mejora bajo criterios homogéneos y coherentes, gestionar el tránsito de electricidad entre sistemas exteriores que se realicen utilizando las redes del sistema eléctrico español, proporcionar al gestor de cualquier otra red con la que esté interconectado información suficiente para garantizar un funcionamiento seguro y el acceso de terceros a la red en régimen de igualdad. Por medio de las redes de transporte se conectan las subestaciones que irán desde las centrales de generación de energía eléctrica, hasta las áreas de consumo. En estas últimas se reduce la tensión de la electricidad de la tensión de transporte a la de distribución.

Distribución de la energía eléctrica

La actividad de distribución se centra en distribuir la energía eléctrica,

así como construir, mantener y operar las instalaciones de distribución destinadas a situar la energía en los puntos de consumo.

Históricamente, el consumidor venía contratando con la empresa distribuidora el servicio eléctrico, ahora lo hará con una empresa comercializadora.

De esta actividad, se desprenden ciertas obligaciones por parte de las empresas distribuidoras, que van a afectar de forma directa al contrato de suministro del usuario final, como es el cumplimiento de calidad en el suministro, tomar lectura de los contadores de cada uno de los usuarios que permitirán las distintas facturaciones de consumo o el mantenimiento de las líneas eléctricas que llegarán hasta los suministros contratados.

Comercialización de la energía eléctrica

Esta actividad, tiene como función principal la de poner a la venta la energía eléctrica al consumidor.

Por tanto, el usuario, tendrá relación directa con la empresa que haya contratado y que ejerza esta actividad, siendo ésta con la que tiene que negociar los distintos

contratos.

De acuerdo al artículo 45 de la Ley 54/1997, de 27 noviembre, del Sector Eléctrico, serán obligaciones de las empresas comercializadoras en relación al suministro de energía eléctrica:

- Adquirir la energía necesaria para el desarrollo de sus actividades, realizando el pago de sus adquisiciones.

- Contratar y abonar el peaje de acceso correspondiente a la empresa distribuidora.

- Desglosar en las facturaciones a sus clientes al menos los importes correspondientes a la imputación de los peajes, los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento y permanentes del sistema y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan.

- Poner en práctica los programas de gestión de la demanda aprobados por la Administración.

- Procurar un uso racional de la energía.

- Tomar las medidas adecuadas

Es competencia de la comercializadora tomar las medidas adecuadas en materia de protección del consumidor

de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente.

- Suministrar a la Oficina de Cambios de Suministrador la información que reglamentariamente se determine.

- Prestar, en su caso, las garantías que reglamentariamente correspondan por el peaje de acceso de sus clientes.

- Preservar el carácter confidencial de la información de la que tenga conocimiento en el desempeño de su actividad, cuando de su divul-

gación puedan derivarse problemas de índole comercial, sin perjuicio de la obligación de información a las administraciones públicas.

- Informar a sus clientes acerca del origen de la energía suministrada, así como de los impactos ambientales de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada entre ellas.

Las empresas comercializadoras tendrán derecho a:

- Exigir que los equipos de medida



de los usuarios reúnan las condiciones técnicas y de construcción que se determinen, así como el buen uso de los mismos.

- Facturar y cobrar el suministro realizado.
- Contratar la adquisición o venta de energía eléctrica en los términos previstos en la ley y sus disposiciones de desarrollo.
- Obtener la información relativa a cambios de suministrador de la Oficina de Cambios de Suministrador y los datos de los consumidores que reglamentariamente se determine.
- Solicitar la verificación del buen funcionamiento de los equipos de medición de suministros y en su caso, reclamar las cuantías que procedan.
- Acceder a las redes de transporte y distribución en la forma que reglamentariamente se determine.

Tras el Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la

energía eléctrica, existirán dos tipos de comercializadores, los de último recurso y los de mercado libre.

Comercializadores de último recurso

Los comercializadores de último recurso tendrán la obligación de atender las solicitudes de suministro de energía eléctrica de aquellos

consumidores que tengan derecho a acogerse a la Tarifa de Último Recurso.

Esta tarifa será el precio máximo y mínimo que podrán cobrar los

comercializadores de último recurso a los consumidores que se acojan a dicha tarifa, según lo establecido en el artículo 18.1 de la referida Ley del Sector Eléctrico. Se entenderá que un consumidor se acoge a la Tarifa de Último Recurso cuando contrate y sea suministrado por un comercializador de último recurso.

Adicionalmente, el comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial propietario de la red en una zona de distribución deberá atender el suministro de

La Tarifa de Último Recurso será el precio máximo y mínimo que podrán cobrar los comercializadores de último recurso a los consumidores

aquellos consumidores que, sin tener derecho a acogerse a la Tarifa de Último Recurso, transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador y continúen consumiendo electricidad. En el caso de que el consumidor pertenezca a una zona de distribución donde no exista comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial propietario de la red, el comercializador de último recurso será el perteneciente al grupo empresarial propietario de la red al que esté conectada su zona de distribución.

Comercializador en mercado libre

Las empresas que centren su actividad económica en vender energía en el mercado libre, tendrán las obligaciones anteriormente indicadas.

Las tarifas para la venta de esta energía no van a tener ningún tipo de limitación por parte del regulador, por lo que en principio será la libre voluntad entre las partes las que van a determinar las condiciones contractuales.

En la práctica real, serán las distintas ofertas de las comercializadoras, así como la aceptación por

parte de los usuarios, las que van a marcar este mercado, en el que se espera además que las empresas oferten distintos productos en los que se puedan combinar diferentes actividades por parte de las comercializadoras, como puede ser la comercialización de seguros, servicios de mantenimiento o paquetes combinados de energía como puede ser el gas y la luz.

EL MERCADO ELÉCTRICO EN LA ACTUALIDAD PARA USUARIOS DE MENOS DE 10 KW DE POTENCIA

Desde este documento se entiende conveniente abordar el análisis de la situación para los usuarios con potencia inferior a 10 kW, ya que comprende a la inmensa mayoría de usuarios domésticos del país.

Desde el 1 de julio de 2009, el usuario tiene dos opciones para recibir el suministro eléctrico:

Mediante un comercializador de último recurso, que podrá elegir entre una lista de comercializadores autorizados por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

El precio del kilovatio vendrá

regulado de forma periódica por el Ministerio competente.

El comercializador de último recurso vendrá a sustituir a la función anteriormente realizada por la distribuidora a la que el consumidor va a continuar físicamente conectado. Ésta asumirá las funciones de operación, mantenimiento de la red de distribución, así como su responsabilidad tanto en la calidad como en la lectura del suministro.

El usuario ha pasado por defecto (salvo excepciones)

a este tipo de contrato si no ha adoptado ninguna decisión que implique su paso al mercado libre. Por ello, ha sido trasladado de forma

automática como cliente de la empresa comercializadora del mismo grupo de la distribuidora que tenía anteriormente.

El consumidor también tiene la opción de contratar con otros comercializadores de último recurso de entre los designados por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. En este caso, comunicará al distribuidor al que tiene conectado el suministro, el comercializador

con el que desea contratar el suministro de último recurso. A continuación el distribuidor trasladará el contrato al comercializador de último recurso elegido, quien se subrogará en todas las condiciones, y quien facturará el suministro de acuerdo con la Tarifa de Último Recurso que sea de aplicación.

En ningún caso será necesario realizar cambio en la potencia contratada o actuaciones en el equipo de medida, el contador.

El consumidor, en su caso, podrá ser beneficiario de las condiciones de contratación para el caso que pudiera acogerse a la tarifa social o en el bono social.

El comercializador de último recurso sustituye a la distribuidora en su relación directa con el consumidor

Contratando con una comercializadora de mercado libre, que podrá elegir libremente entre todas las que oferten este servicio.

El consumo de la energía eléctrica es lo que realmente se contrata con la comercializadora, el precio de la misma será el libremente pactado entre las partes.

En este mercado se introduce en la factura la tarifa de acceso, que

es un precio regulado periódicamente por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y que viene a pagar el derecho de uso de las redes del distribuidor. Este aspecto se puede contratar con el distribuidor o con el comercializador (que a su vez lo hará con el distribuidor por mandato del consumidor y que será lo más habitual).

El contrato de acceso es de duración anual, prorrogándose tácitamente por periodos idénticos y viene a establecer los derechos y obligaciones entre usuario y distribuidor.

MODALIDAD DE TARIFAS CONTRATABLES EN LA TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO

Desde el 1 de julio de 2009, las modalidades de contratación de tarifas eléctricas para usuarios domésticos (menos de 10 kW de potencia), son las siguientes:

Tarifa sin discriminación horaria

Es la habitualmente contratada, los precios tanto de lo que se paga por

potencia como lo que se abone por consumo vendrá establecido por el Gobierno.

En consumo, se pagará un precio por kilovatio fijo, sin depender de la hora en la que se haya producido este consumo.

Tarifa con discriminación horaria

En este tipo de tarifa, la potencia continúa siendo un concepto fijo en la factura pero el consumo, dependiendo de la hora en el que se realice, se dividirá en dos tramos llamados “*punta*” y “*valle*”.

Se establecerá un precio más bajo del kilovatio consumido en las horas “*valle*”, fomentando por tanto el uso de la energía eléctrica en espacios temporales en los que la carga de consumo general de la sociedad es más baja.

Esta tarifa puede ser interesante para aquellos consumidores que tengan la posibilidad de volcar el consumo eléctrico en aquellas horas en la que el precio del mismo es más bajo, pudiendo suponer un ahorro respecto a la tarifa habitual.

El periodo “*valle*” será de (22 h a 12 h y una hora más tarde en verano) y “*punta*” (resto de horas).

Bono social

Se trata de un descuento sobre el precio de la Tarifa de Último Recurso (TUR), para determinados consumidores de electricidad acogidos a esta tarifa. Dichos consumidores deberán ser personas físicas y solicitarlo para su vivienda habitual.

El Bono Social es sólo de aplicación a personas físicas cuyo suministro se destine para el uso en vivienda habitual y que pertenezcan a alguno de los siguientes colectivos:

- Personas físicas con una potencia contratada inferior a 3 kW en su vivienda habitual. Se les aplicará el Bono Social Automáticamente.
- Clientes con edad mínima de 60 años que perciban una pensión mínima.
- Clientes de más de 60 años que perciban pensiones no contributivas de jubilación e invalidez, así como beneficiarios de pensiones del extinguido Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez.
- Familias numerosas.

Para poder acogerse al Bono Social es imprescindible tener la Tarifa de Último Recurso

- Familias con todos sus miembros en situación de desempleo.

Para poder acogerse al Bono Social es necesario tener la TUR y por lo tanto ser cliente de una Comercializadora de Último Recurso.

EL MERCADO ELÉCTRICO PARA USUARIOS CON POTENCIA SUPERIOR A 10 KW

Aquellos usuarios que tengan contratada una potencia superior a 10 kW, no podrán acogerse a la Tarifa de Último Recurso.

En estos casos, la normativa regula medidas que potencian el traslado de los usuarios al mercado libre por medio de recargos disuasorios en las tarifas,

aplicando un 5% trimestralmente que se irá acumulando hasta abril de 2010, fecha en la que aplicará un recargo del 20% durante seis meses.

A partir de este momento (octubre de 2010), si no ha contratado en el

mercado libre, se le suspenderá el suministro.

VALORACIÓN DE LA ENTRADA EN VIGOR DEL REAL DECRETO 485/2009, DE 3 DE ABRIL

En el poco tiempo que lleva este sistema en marcha, las ofertas por parte de las comercializadoras para los usuarios domésticos (generalmente menos de 10 kW) brillan por su ausencia, sin que haya existido hasta ahora una auténtica competencia comercial por parte de las empresas para captar nuevos clientes.

De lo anterior se desprende que en la mayoría de los casos los usuarios han pasado de las distribuidoras a las comercializadoras de último recurso del grupo de la empresa de distribución de su territorio, con una subrogación automática de sus contratos tal y como establece la normativa.

Las empresas eléctricas vienen justificando esta falta de competencia real en la práctica con el argumento de que no existe un margen de diferencia competitivo entre la

TUR fijada por el Gobierno y los precios de las comercializadoras, así como que las tarifas actuales no compensan el déficit tarifario que se viene arrastrando desde hace años.

Sería adecuado profundizar en ese sentido sobre las razones que han provocado ese déficit, el papel que en el mismo históricamente han jugado los denominados grandes clientes, así como la situación actual de la generación y la fijación de los precios del kW/h en un mercado muy opaco.

Mercado donde la competencia tampoco es real y donde incluso la Comisión Nacional de la Competencia ha impuesto sanciones a empresas eléctricas por abuso de posición

de dominio en el mercado de generación por distorsionar los precios.

A día de hoy, el sistema actual ha tenido poca variación para el cliente eléctrico, ya que al final la gran mayoría de los ciudadanos se mantienen con una tarifa regulada directamente por el Gobierno, como ha venido siendo habitual históricamente, sin que el mercado libre haya supuesto de forma alguna una alternativa interesante para la gran mayoría de los usuarios domésticos.

**Para usuarios con tarifa
de discriminación horaria
la energía es más barata
de 22 a 12h, una hora más
tarde en verano**

Características del contrato de suministro eléctrico

La contratación del suministro es personal y su titular ha de ser el efectivo usuario de la energía, por lo que no puede utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, cederla ni venderla a terceros.

Con carácter general, la duración de los contratos será anual y se prorrogará tácitamente por periodos iguales. No obstante, el consumidor puede resolverlo antes

de dicho plazo mediante una comunicación fehaciente, con la anticipación mínima de cinco días hábiles a la fecha en que se desee la baja del suministro.

La empresa comercializadora podrá exigir, en el momento de la contratación, la entrega de un depósito de garantía equivalente a la facturación teórica mensual correspondiente a cincuenta horas de utilización de la potencia contratada. Este

depósito se devolverá de manera automática a la resolución formal del contrato, excepto el importe necesario para cubrir el saldo de las cantidades pendientes de pago. Al dar de alta un nuevo suministro, además del depósito, también se cobran los derechos de acometida o enganche establecidos.

Por otro lado, las empresas comercializadoras podrán negarse a suscribir contratos a aquellos consumidores

que hayan sido declarados deudores por una sentencia judicial firme de cualquier empresa distribuidora, siempre que no justificaran el pago de dicha deuda y su cuantía fuese superior a 150,25 euros o cuando las instalaciones del consumidor no reúnan las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias.

El contrato puede traspasarse a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones

Es necesario comunicar de forma fehaciente la baja del contrato con cinco días de anticipación mínima a la fecha que se desee

mediante una comunicación que permita dejar constancia a la empresa distribuidora, a efectos de la expedición de un nuevo contrato. Es más, cuando el usuario efectivo de la energía, con justo título, sea una persona distinta al titular que figura en el contrato, podrá exigir el cambio a su nombre del contrato existente sin más trámites. Para poder realizar estos cambios, que son gratuitos salvo en lo referente a la actualización del depósito, es preciso estar al corriente del pago.

Si se trata de contratos de baja tensión con antigüedad superior a veinte años y que van a ser modificados, la empresa distribuidora debe proceder a la verificación de las instalaciones y está autorizada, en este caso, a cobrar los derechos de verificación vigentes. Si efectuada la verificación se comprobare que las instalaciones no cumplen las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias, la empresa distribuidora exigirá la adaptación de las instalaciones y la presentación del correspondiente Boletín de Instalador. Éste es un

Al solicitar un nuevo suministro en un punto que ya existía, el solicitante puede subrogarse en el contrato del anterior usuario

certificado emitido por un instalador autorizado que garantiza que la instalación eléctrica cumple todos los requisitos de calidad y seguridad fijados reglamentariamente.

CONTRATACIÓN DE UN NUEVO PUNTO DE SUMINISTRO

Respecto a la contratación de un nuevo suministro, debemos diferenciar dos supuestos distintos:

Cuando el punto de suministro ya existía con anterioridad a la solicitud de nuevo

suministro, el solicitante podrá subrogarse en el contrato del anterior usuario. Sólo deberá pagar derechos de enganche

en el supuesto de que solicite un incremento de potencia y en ningún caso deberá pagar derecho de extensión, ya que ese trámite se realizó con anterioridad.

En los casos en los que el suministro lleve mucho tiempo sin ser utilizado, debemos tener en cuenta que los derechos de extensión para el



usuario doméstico caducan a los tres años. Será exigible que presente el Documento Nacional de Identidad, así como el título de propiedad o alquiler de la finca.

En el caso de que quiera contratar más potencia que la máxima que permitía el boletín de enganche del anterior usuario, será también necesario que requiera la visita de un instalador autorizado para que adecúe su instalación y le extienda un nuevo boletín, que deberá ser obligatoriamente aportado para el contrato.

En aquellos supuestos en los que la utilización de la finca vaya a suponer un cambio de uso, será preceptiva la presentación de la licencia municipal pertinente.

Si el punto de suministro no existía con anterioridad a la solicitud del contrato, será necesario realizar un nuevo contrato sobre la finca.

Se deberán abonar los correspondientes derechos de acceso y extensión (se verá más adelante en qué consisten) y realizar la correspondiente acometida.

Será necesario aportar además del DNI y el título de propiedad o alquiler de la finca, el Boletín de la

Delegación de Industria extendido por un Electricista Instalador Autorizado, así como la licencia municipal ya que se trata de una primera ocupación. La empresa tiene la obligación de:

- Informar a los consumidores en el momento de la contratación, sobre las potencias disponibles según las distintas extensiones en la zona.
- Facilitar información sobre los derechos vigentes en el punto de suministro.
- Informar de un presupuesto para la conexión de un nuevo suministro, en un plazo determinado.
- Ejecutar las instalaciones necesarias para atender el nuevo suministro, también en un plazo determinado.
- Enganchar e instalar el equipo de medida en el plazo máximo de 5 días hábiles desde que el consumidor hubiera suscrito el correspondiente contrato de suministro.
- Informar y asesorar a los consumidores en el momento de la contratación, sobre la tarifa y potencia más conveniente a sus necesidades, a partir de los datos aportados por los consumidores.

- Atender, en condiciones de igualdad, las demandas de nuevos suministros eléctricos en las zonas en que operen y formalizar los contratos de suministro de acuerdo con lo establecido por la Administración.

DERECHOS DE ACOMETIDA, ENGANCHE Y VERIFICACIÓN

Derechos de acometida

Al dar de alta un nuevo suministro, han de pagarse los derechos de acometida que son una contraprestación económica que incluye varios conceptos. El precio de los mismos está regulado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, pudiendo ser modificados por la normativa. Los derechos de acometida comprenden las siguientes contraprestaciones económicas:

- **Derechos de extensión:** se pagan al solicitar nuevos suministros. Los abona el solicitante (normalmente el promotor). Los

criterios para la determinación de los derechos de extensión son:

a) Suelo urbanizado con condición solar: la empresa distribuidora está obligada a realizar la instalación eléctrica:

Suministros en baja tensión ->

Potencia máxima 100kW.

Suministros en alta tensión ->

Potencia máxima 250kW.

b) Suelo urbanizado sin condición de solar: infraestructura eléctrica a costa del propietario.

c) Suelo no urbanizado: infraestructura eléctrica a costa del

propietario incluyendo las instalaciones de conexión a la red de distribución existente y los refuerzos.

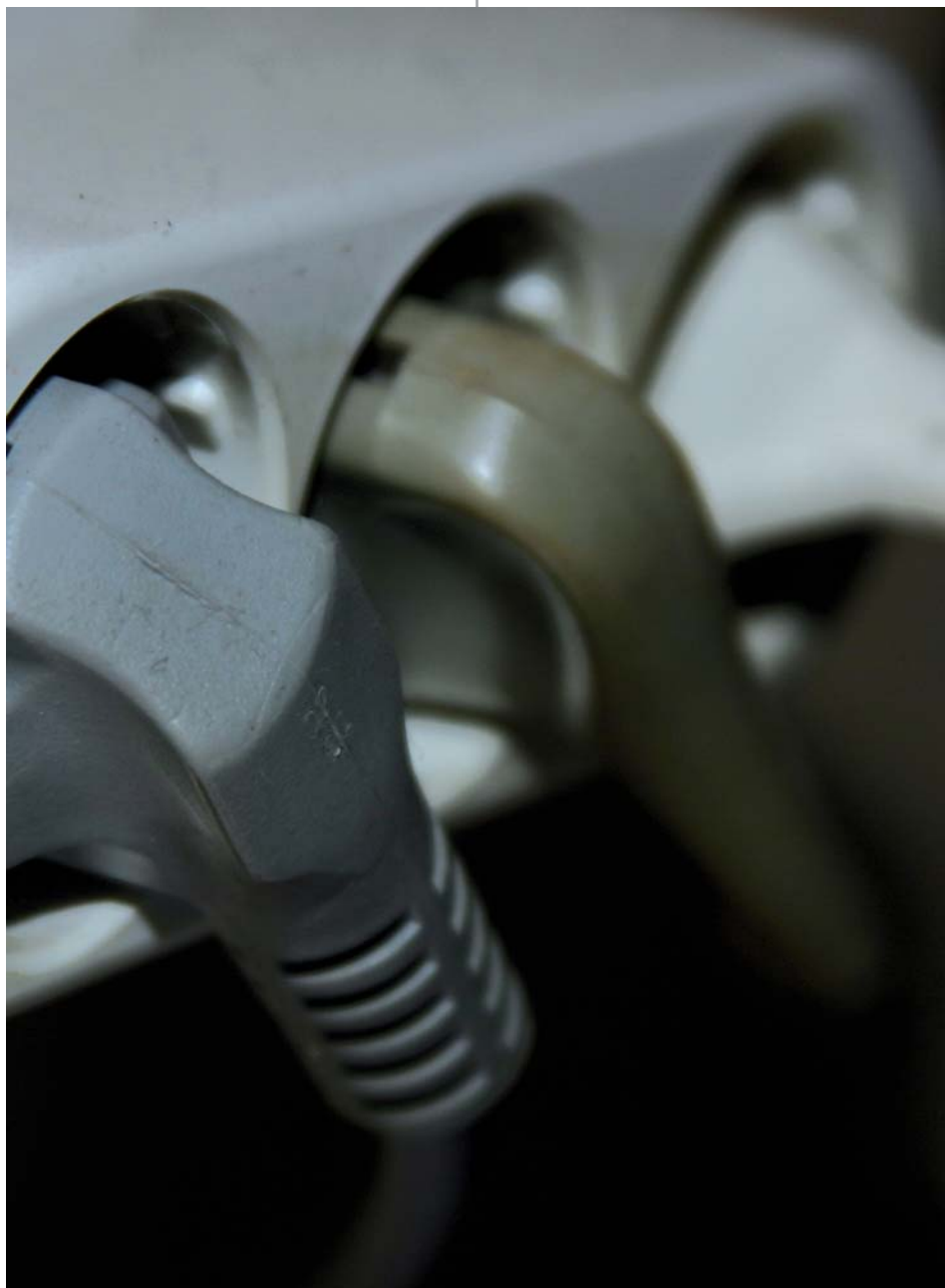
- **Derechos de**

acceso: se pagan al contratar un nuevo suministro o en la ampliación de potencia de uno ya existente. Los paga el contratante (normalmente el consumidor).

Derechos de enganche

Se pagan por la operación de acoplar eléctricamente la instalación

Al dar de alta un suministro, además del depósito, también se cobran los derechos de acometida y enganche establecidos



receptora a la red de la empresa distribuidora.

También se pagan cuando el distribuidor realice alguna actuación en los equipos de medida y control por decisión del consumidor.

Derechos de verificación

Se pagan por la revisión y comprobación de que las instalaciones se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias.

Los suministros que deban presentar un Boletín de Instalador Autorizado o hayan necesitado un proyecto y certificado final no deberán pagar derechos de verificación.

RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La interrupción del suministro por impago durante más de dos meses desde la fecha de suspensión es una de las causas que determina la resolución del contrato de suministro, de la misma forma que la suspensión del suministro en los casos de fraude da lugar a la rescisión automática del contrato.

Por otro lado, serán causas de

resolución del documento contractual:

- No permitir la entrada en horas hábiles en los locales donde se encuentran las instalaciones de transformación, medida o control al personal autorizado por la empresa distribuidora.
- La negligencia del consumidor en la custodia de los equipos de medida y control, con independencia de quien sea su propietario.
- El descuido por parte del usuario de la instalación de equipos correctores en el caso de que produzca perturbaciones a la red y una vez transcurrido el plazo fijado por el organismo competente para su corrección.

INTERRUPCIÓN DEL SUMINISTRO

La empresa distribuidora podrá suspender el suministro a consumidores privados cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que la comercializadora hubiera requerido el pago, sin que éste se hubiera hecho efectivo. El requerimiento deberá ser realizado a la dirección que a efectos de comunicación

figure en el contrato, mediante envío postal certificado con acuse de recibo u otro medio que acredite el envío y recepción.

Esta comunicación deberá incluir el trámite de interrupción del suministro por impago, precisando la fecha a partir de la cual se interrumpirá, de no abonarse en fecha anterior lo adeudado.

No podrá señalarse como día de la interrupción del suministro por impago un día festivo ni aquellos en que no exista servicio de atención al cliente a efectos de reposición del suministro, ni en la víspera de dichos días.

El servicio será repuesto como máximo al día siguiente del abono de la cantidad adeudada y de lo autorizado en concepto de reconexión del suministro.

De manera inmediata la empresa distribuidora podrá interrumpir el suministro en los casos siguientes:

- Cuando se haya realizado un enganche directo sin previo contrato.
- Cuando se establezcan derivaciones para suministrar energía a unas instalaciones no previstas en el contrato.
- Cuando se manipule el equipo de medida o control.

- En el caso de instalaciones peligrosas.

En estos supuestos la empresa comercializadora facturará, de no existir criterios objetivos de estimación, el importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias durante un año.

MEDICIÓN Y CONTROL DE CONSUMO

La empresa distribuidora podrá controlar que la potencia realmente demandada por el consumidor no exceda de la contratada. Este control se efectuará a elección del consumidor mediante interruptores de control de potencia, máxímetros u otros aparatos de corte automático.

Los interruptores de control de potencia, conocidos con el nombre de limitadores, se ubicarán en el local o vivienda. Su función es interrumpir el suministro cuando se conectan más aparatos de los que pueden ser alimentados con la potencia que se tiene contratada. El restablecimiento del suministro se podrá realizar previa desconexión de

alguno de ellos.

Los equipos de medida de energía eléctrica podrán ser facilitados por el consumidor o podrán ser alquilados a las empresas distribuidoras. Tanto las empresas distribuidoras como las comercializadoras, y también los propios consumidores, tienen derecho a solicitar, del órgano competente de la administración correspondiente donde radique el suministro, la comprobación y verificación del contador, del interruptor de control de potencia y de otros aparatos que sirvan de base para la facturación, cualquiera que sea su propietario.

La verificación individual de los contadores de energía eléctrica tiene como objetivo comprobar si el contador que se encuentra operando en la instalación, y que acredita los consumos realizados, funciona o no correctamente. La verificación del contador puede realizarse a instancia del usuario cuando, detectado un aumento en el registro de energía eléctrica, éste no deba considerarse justificado por

Empresas distribuidoras, comercializadoras y consumidores pueden solicitar la comprobación del contador y otros aparatos de facturación

causas tales como incorporación de nuevos electrodomésticos, modificación de hábitos de consumo por motivos climatológicos, aumento de miembros de la familia, etc.

Es recomendable, antes de solicitar la verificación, comprobar en las facturas de suministro si se ha producido la acumulación de consumos durante un tiempo, por falta de lecturas reales en periodos anteriores (lectura estimada) o

cualquier otra anomalía administrativa en la facturación. En este caso, la discrepancia podría plantearse ante el órgano com-

petente en materia de energía, concretamente la Dirección General de Energía de la correspondiente comunidad autónoma.

Si la comprobación arroja como resultado el funcionamiento incorrecto del contador, se procederá a realizar una refacturación complementaria, atendiendo a los siguientes criterios:

- Si como consecuencia del funcionamiento incorrecto del contador se hubiesen facturado cantidades

inferiores a las debidas, la diferencia podrá ser prorrateada, a efectos de su pago, en tantas facturas mensuales como meses duró el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar del plazo de un año.

- Si por el contrario se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente a la comprobación del error, sin que pueda producirse un fraccionamiento de los importes a devolver. En este caso, además se aplicará a las cantidades a devolver el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación.

Cuando el error en la facturación sea de tipo administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento explicado.

En la actualidad, están vigentes sendos planes tanto de colocación de Interruptores de Control de Potencia (ICPs), como de nuevos contadores.

Respecto a los primeros, se parte de la obligación del usuario

de disponer de este control de potencia, por lo que es éste el obligado a asumir su instalación. Si tras la notificación de la distribuidora no se realiza la instalación del ICP en un plazo determinado, ésta podrá pasar al cobro en factura una cantidad de potencia contratada de 10 kW.

Los equipos de medida de energía eléctrica podrán ser instalados por cuenta del consumidor o ser alquilados a las empresas distribuidoras, siempre que los mismos dispongan de aprobación del modelo o, en su caso, pertenezcan a un tipo autorizado y hayan sido verificados según su normativa de aplicación.

En caso de que el cliente opte por alquilar el equipo a la empresa distribuidora, el precio de alquiler incluirá los costes asociados a la instalación. Todo ello sin perjuicio del derecho de cobro por parte de la empresa distribuidora, de los derechos de enganche que correspondan en concepto de verificación y precintado de dicho equipo de control de potencia, así como la obligación del consumidor de contar con las instalaciones adecuadas para la colocación de los equipos de medida y control.



En los casos en los que el equipo de control de potencia se coloque con posterioridad al inicio del suministro, el distribuidor deberá comunicar al cliente la obligación de instalarlo según los plazos establecidos. Transcurridas dos notificaciones sin que el consumidor haya expresado su voluntad de proceder a instalar por sí mismo el ICP, el distribuidor deberá proceder a su instalación, facturando en este caso, además de los derechos de enganche vigentes, el precio reglamentariamente establecido para el alquiler del equipo de control de potencia.

En relación al plan de contadores, se pretende la instalación progresiva de modelos que permitan la telegestión. Esto supondría que el control de lectura, así como de otros parámetros del suministro, se podría realizar desde las centrales de las eléctricas sin desplazarse al domicilio del usuario.

CALIDAD DEL SERVICIO

Las condiciones mínimas de la calidad del servicio eléctrico están fijadas en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de

diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

La calidad del suministro engloba los siguientes aspectos: la continuidad del suministro, la calidad del producto, así como la atención y relación con el cliente.

LA CONTINUIDAD DEL SUMINISTRO

La continuidad del suministro viene determinada por el número y la duración de las interrupciones. Los mínimos exigibles de calidad en la continuidad del suministro dependen del lugar donde éste se ubique, estableciéndose así una clasificación según las distintas zonas. Existen dos tipos de interrupción del suministro:

- Interrupciones programadas: pueden darse cortes del suministro para permitir la ejecución de trabajos previstos en la red. En estos casos, los consumidores afectados deben ser informados a través de carteles anunciadores situados en lugares visibles y mediante la comunicación en dos de los medios escritos de mayor difusión

de la provincia con una antelación mínima de 24 horas. El documento de aviso debe contener la fecha y hora del inicio y la finalización de la interrupción. Asimismo, la administración autonómica debe autorizar la interrupción programada.

- Interrupciones imprevistas: el resto de las interrupciones, las imprevistas mayores de tres minutos, no podrán superar ni en tiempo ni en número los valores listados a continuación en cada año natural (baja tensión).

Si estos valores se viesen superados en un año, la compañía distribuidora está obligada a aplicar en la facturación de los consumidores conectados a sus redes, dentro del primer trimestre del año siguiente al del incumplimiento, los descuentos para los consumidores a tarifa que figuran a continuación:

- Si el incumplimiento es por el número de horas de interrupción con carácter anual, se aplicará un descuento en la facturación del consumidor. Éste será en una cantidad equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por la diferencia entre el número

de horas de interrupción del consumidor y el número de horas de interrupción reglamentariamente fijado, valorado en 5 veces el precio del kW/h correspondiente a su tarifa contratada, con un tope máximo del 10% de su facturación anual.

- Si el incumplimiento es por el número de interrupciones, el descuento en la facturación anual del consumidor será equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por el número de horas de interrupción valoradas al precio del kW/h correspondiente a su tarifa contratada, por la diferencia entre el número real de interrupciones, menos el fijado reglamentariamente, dividida por ocho, con un tope máximo del 10% de su facturación anual.

Para consumidores de suministros de baja tensión (menor o igual a 1 kW), el cuadro en el que podemos observar el límite de incumplimiento de continuidad del suministro, sería el siguiente:

	Nº horas	Nº interrupciones
Zona urbana	5	10
Zona semiurbana	9	13
Zona rural concentrada	14	16
Zona rural dispersa	19	22



LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Esta calidad se determina atendiendo a las características del servicio y contempla, entre otros, los siguientes aspectos para los suministros de baja tensión:

- El asesoramiento al consumidor en materia de contratación, facturación, cobro, medida de consumos y demás aspectos derivados del contrato suscrito.
- El enganche e instalación del equipo de medida en el plazo máximo de cinco días hábiles, a contar desde la firma del contrato de suministro.
- La atención a las reclamaciones que los consumidores hubieran planteado con relación a la medida del consumo, facturas emitidas, cortes indebidos, en un plazo máximo de cinco días hábiles para los usuarios de menos de 15 kW contratados.
- El enganche después del corte por impago en un plazo máximo de 24 horas tras el pago de la factura.
- La ejecución indebida de corte por impago.

- La información y el asesoramiento a los consumidores en el momento de la contratación sobre la tarifa y la potencia más conveniente a sus necesidades a partir de los datos aportados por los consumidores.

En caso de que se incumplan estas condiciones de calidad, las empresas comercializadoras procederán a abonar al consumidor, por cada incumplimiento en la primera facturación que se produzca, 30,05 euros o el 10% de la primera facturación completa, la mayor de estas cantidades.

FACTURA DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO

Tal y como se indica anteriormente, el contrato de suministro eléctrico se basa en la prestación de energía a cambio de una contraprestación económica.

Hay que tener claro varios conceptos, así como la aparición de los mismos en la factura:

Potencia

Va a medir la cantidad de energía que se puede utilizar a la vez en el

domicilio. Se mide por vatios, (W) se suele utilizar el múltiplo (1 kW = 1000 W).

Es importante saber el uso que se va a hacer del suministro, ya que dependiendo de la cantidad de potencia contratada, se podrán utilizar a la vez más o menos electrodomésticos.

Es por ello, que para la adecuada contratación de la potencia es aconsejable proceder a sumar los vatios que consumen todos los electrodomésticos que se pueden utilizar a la vez (la potencia que consume cada electrodoméstico suele ir indicado en las características técnicas del mismo).

La suma de vatios dará la potencia adecuada a contratar. La empresa distribuidora podrá controlar que la potencia demandada por el consumidor, no exceda la potencia contratada.

Este gasto en factura será fijo al mes, dependiendo de la cantidad de potencia contratada.

Energía

La energía se mide en vatios-hora (W/h), o unidades derivadas, como kilovatios - hora (kW/h).

Este concepto indica el consu-

mo de electricidad (expresado en Kw/h) que se ha realizado en el periodo que abarca la factura. Este consumo se multiplica por el coste del kW/h y se obtiene así el gasto correspondiente.

Este dato es variable en cada factura ya que va a depender el consumo que se realiza en el suministro.

Lectura

Hace referencia a la cifra que marca el contador de la luz del suministro. Se pueden encontrar dos tipos de lecturas:

- Real: se refiere a la numeración que marca el contador en una fecha concreta, puede haber sido tomada por personal de la compañía eléctrica o por el propio consumidor. Pero en todo caso es una cifra que se adecua a lo que realmente marca el contador.
- Estimada: se utiliza en periodos en los que no se ha tomado o nadie ha facilitado la cifra que realmente marca el contador.

En estos casos el sistema informático de la empresa eléctrica hace una valoración aproximada del

consumo que puede haber tenido el suministro. Esta valoración es ficticia y puede ser mayor o menor del consumo real.

Este dato tiene gran importancia ya que la facturación se realiza de forma mensual, mientras que las lecturas de tomas se hacen cada dos meses, por lo que siempre se debe ir alternando una factura estimada y una real.

En caso de que se observara que se repiten varias lecturas estimadas en las facturas, es posible que haya algún problema en la toma de las mismas, por lo que sería necesario ponerse en contacto con la distribuidora (o con la comercializadora y que ésta lo haga con la distribuidora) para solventar la incidencia.

Peaje de acceso

Es el importe que se paga por tener acceso al uso de redes de transporte y distribución, ya que éstas no son propiedad de la comercializadora con la que se tiene contratado el suministro.

PROBLEMAS RESPECTO A LA FACTURACIÓN EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

Concreción de aquellos problemas más frecuentes derivados de la facturación del suministro eléctrico.

Problemas surgidos por la lectura estimada

Uno de los problemas que se suele dar en la facturación es la aparición de una lectura estimada, así

como su posterior regularización.

El problema surge cuando el lector de la zona va a revisar el contador y por cualquier razón no puede acceder a

él (se suele dar en contadores de difícil acceso o en el interior del domicilio, cuando nadie puede abrir la puerta).

En estos casos el sistema informático de la empresa eléctrica hace una valoración aproximada del consumo que puede haber tenido el suministro. Esta valoración es ficticia y puede ser mayor o menor

En caso de que se repitan varias lecturas estimadas en nuestras facturas, es posible que haya algún problema en la toma de las mismas

del consumo real.

Una vez que se tome una lectura real del contador, se regularizará el pago en la siguiente factura. En esos casos es posible tanto que se devuelva parte de lo facturado (cuando se ha estimado de más) como que tenga que pagar parte de lo no facturado anteriormente (cuando se ha estimado por debajo de su consumo).

En todo caso la empresa deberá realizar como mínimo una regularización basada en lecturas reales semestralmente.

Problema surgido cuando el contador no marca consumo

Otro problema que suele surgir habitualmente en factura es cuando el contador por avería deja de marcar un consumo.

Pasados varios periodos en los que las facturas marcan un consumo cero, la eléctrica se suele poner en contacto con el consumidor para revisar el contador y si está en mal estado, cambiarlo.

Posteriormente el consumidor tiene que pagar todo lo consumido

que no se facturó debido a la avería indicada. En este caso, se debe proceder a una refacturación complementaria basada en la normativa vigente.

La diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.

Problemas por gasto inadecuado o defecto del contador

En ciertas ocasiones, el problema que presenta la factura proviene del uso que se está realizando del suministro por parte del propio consumidor, por lo que no se

puede reclamar el aumento de la factura.

Suelen plantear problemas los acumuladores de energía y los motores (piscinas, riegos...).

Es recomendable comprobar periódicamente el estado de las instalaciones interiores, así como asegurarse del correcto funcionamiento, instalación y uso de aquellos aparatos que puedan requerir mayor energía.

Tras una lectura estimada del consumo eléctrico en su factura, se regularizará el pago con una lectura real

Principales problemas respecto a la facturación en el suministro eléctrico

Debido a una avería en la instalación de mi vivienda la facturación se ha disparado, ¿tengo obligación de abonar el importe?

El mantenimiento de las instalaciones interiores corresponde al abonado o a la comunidad ya que son de su propiedad. En estos casos, no prosperaría una reclamación ya que no existe un mal funcionamiento de las instalaciones de la suministradora, pero se puede intentar solicitar un fraccionamiento de pago de la deuda.

En la factura aparece un importe por alquiler de contador, ¿puedo comprarlo para evitar hacer dicho pago?

Sí, aunque en ese caso pasarías a

ser el responsable del mantenimiento del mismo.

He abonado la cuantía adeudada a la compañía eléctrica, ¿cuánto tiempo tardan en restablecerme el servicio?

Efectuada la suspensión del suministro, éste será repuesto como máximo al día siguiente del abono de la cantidad adecuada y de

la cantidad autorizada en concepto de reconexión del suministro.

La interrupción del suministro por impago durante más de dos meses desde la fecha de suspensión determinará la resolución del contrato, por lo que para volver a disfrutar del servicio tendrías que dar de alta un contrato nuevo, teniendo que esperar los plazos

Las instalaciones interiores y su posible mal funcionamiento son responsabilidad del abonado o la comunidad

establecidos para la misma.

Por un error de la entidad suministradora me han facturado cantidades inferiores a las debidas, ¿debo abonar de una vez la cantidad resultante de la liquidación que me ha practicado la compañía?

En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, se procederá a efectuar una refacturación complementaria.

Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.

Este mes el recibo de la luz es bastante más elevado que en ocasiones anteriores porque han estado más de cuatro meses sin leer el contador, ¿es esto posible? ¿No hay un plazo máximo para no leer el contador?

En caso de que no se realice la lectura del contador, la empresa suministradora emitirá una “lectura estimada” que se basará en el consumo que tuvieras en tu suministro el mes anterior. Esto se hace precisamente para que durante todos los periodos de facturación existan facturas con consumo.

Una vez que se tome una lectura real del contador, se regularizará el pago en la siguiente factura.

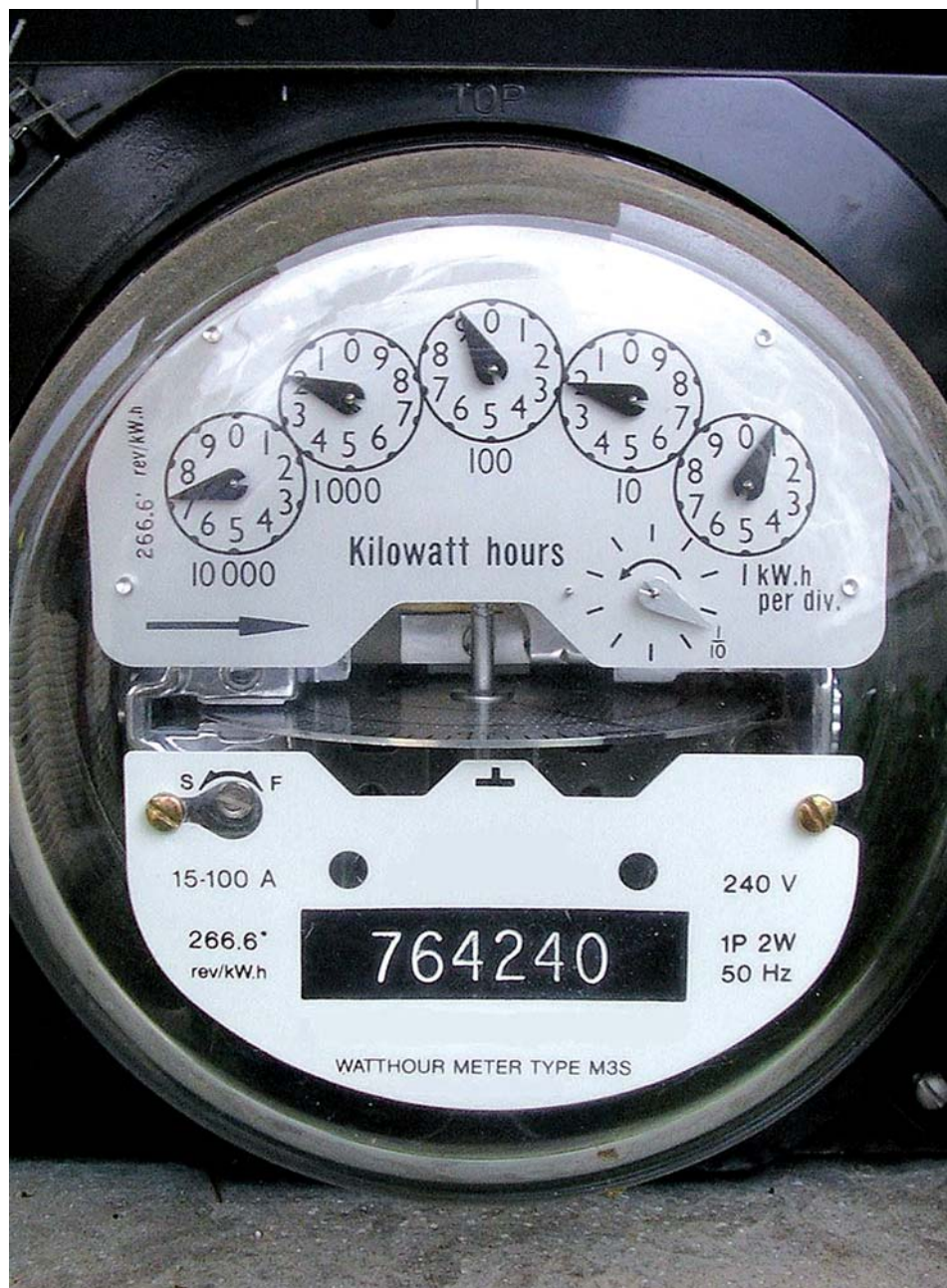
En esos casos es posible tanto que te devuelvan parte de lo facturado (cuando se ha estimado de más) como que tengas que pagar

parte de lo no facturado anteriormente (cuando se ha estimado por debajo de tu consumo). En todo caso, la empresa deberá realizar como mínimo una regularización basada en lecturas reales semestralmente.

¿La Tarifa de Último Recurso es más cara que la tarifa a mercado libre?

Este aspecto va a depender de las

Tras facturar la compañía indebidamente cantidades inferiores a las debidas, será posible prorratear el pago en facturas posteriores



distintas ofertas que realicen las comercializadoras de mercado libre.

La Tarifa de Último Recurso será modificada periódicamente por el Gobierno y es de suponer que las ofertas que lancen las distintas comercializadoras serán tomando como referencia esta tarifa y aplicándole algún tipo de descuento.

Durante el mes pasado estuve de vacaciones y ahora me ha llegado la factura y el consumo es desorbitado, ¿puedo reclamar? ¿Puedo negarme a abonar dicha factura?

No recomendamos dejar de pagar la factura, ya que podría derivar en una suspensión de suministro o entrada en registro de morosos. Un consumo desorbitado en factura se puede deber a múltiples variantes, por lo que recomendamos abrir una reclamación ante la compañía eléctrica para detectar a qué se ha debido ese consumo desorbitado y posteriormente lle-

Las reclamaciones por incidencias en el suministro eléctrico deben dirigirse a la empresa comercializadora

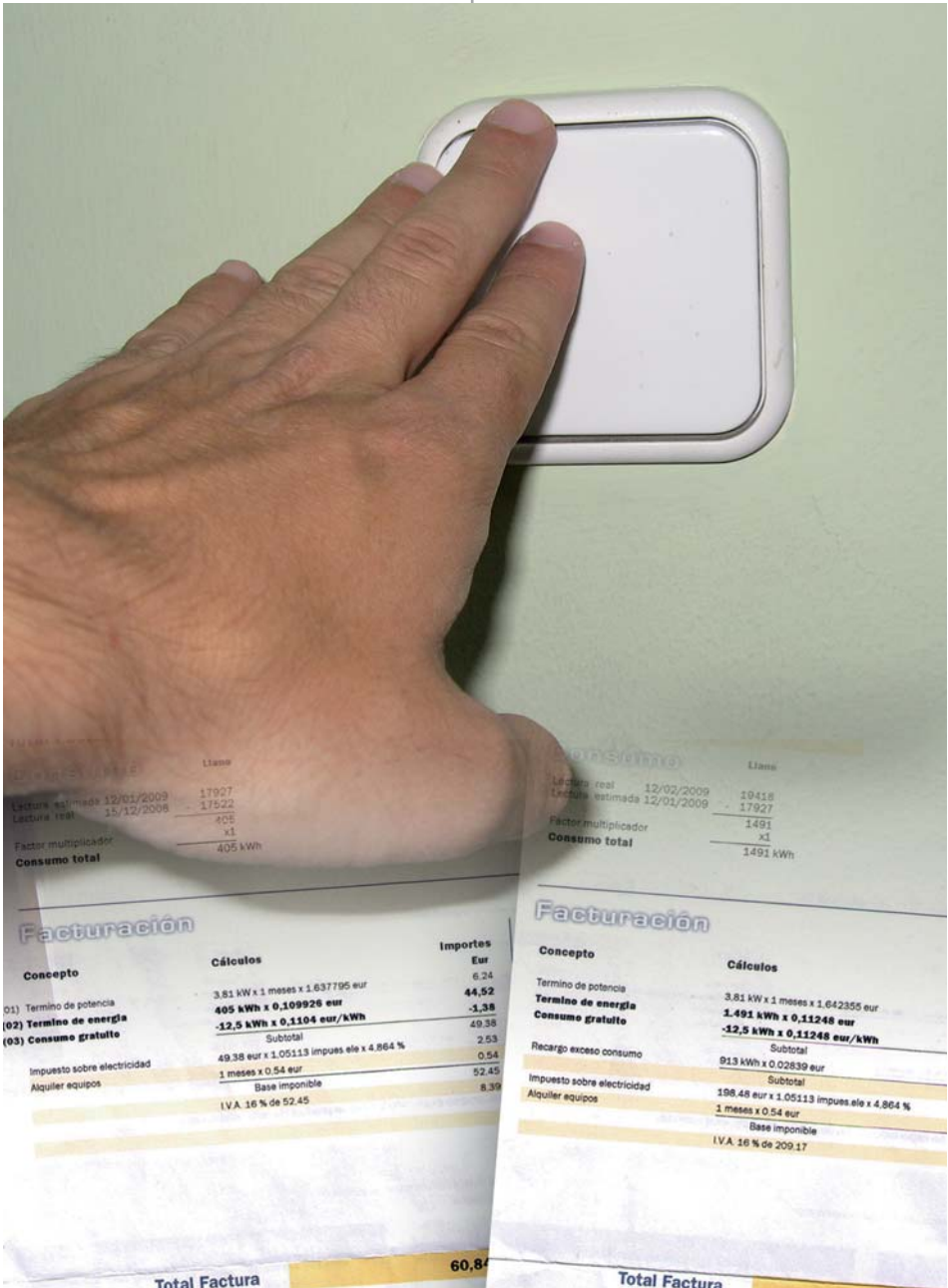
gar a una solución al respecto. Por otro lado, se puede solicitar la suspensión o fraccionamiento de la factura, aunque salvo casos concretos, dependerá de la compañía eléctrica.

¿Qué tengo que hacer para acogerme a la Tarifa de Último Recurso?

Como norma general, todos aquellos usuarios que no manifestaran un consentimiento expreso con una comercializadora de mercado libre, pasarán de forma automática a la comercializadora de último recurso del grupo de la distribuidora que tuviera contratada con anterioridad.

En los casos en los que la distribuidora con la que tenían el contrato original no tuviera en su grupo de empresa una comercializadora de último recurso, esta distribuidora será la que contrate con la comercializadora (de mercado libre o de último recurso) que entienda más oportuno.

Este aspecto de la normativa ha



Llamada
 Lectura real 12/01/2009 17927
 Lectura real 15/12/2008 17522
 Factor multiplicador x1
Consumo total 405 kWh

Llamada
 Lectura real 12/02/2009 10418
 Lectura estimada 12/01/2009 17927
 Factor multiplicador x1
Consumo total 1491 kWh

Facturación

Concepto	Cálculos	Importes Eur.
01) Término de potencia	3.81 kW x 1 meses x 1.637795 eur	6.24
02) Término de energía	405 kWh x 0.109926 eur	44.52
03) Consumo gratuito	-12.5 kWh x 0.1104 eur/kWh	-3.38
	Subtotal	49.38
Impuesto sobre electricidad	49.38 eur x 1.05113 impues ele x 4.864 %	2.53
Alquiler equipos	1 meses x 0.54 eur	0.54
	Base imponible	52.45
	IVA 16 % de 52.45	8.39
Total Factura		60,84

Facturación

Concepto	Cálculos
Término de potencia	3.81 kW x 1 meses x 1.642355 eur
Término de energía	1.491 kWh x 0.11248 eur
Consumo gratuito	-12.5 kWh x 0.11248 eur/kWh
	Subtotal
Recargo exceso consumo	913 kWh x 0.02839 eur
	Subtotal
Impuesto sobre electricidad	198.48 eur x 1.05113 impues ele x 4.864 %
Alquiler equipos	1 meses x 0.54 eur
	Base imponible
	IVA 16 % de 209.17
Total Factura	



sido especialmente criticado por FACUA, ya que los usuarios de estas distribuidoras pueden pasar directamente al mercado libre sin un consentimiento expreso y sin haber tenido información alguna al respecto. De esta forma, se puede perjudicar de forma concreta aquellos casos que puedan ser beneficiarios del bono social, al que no pueden acogerse si su contrato está con una empresa comercializadora en el mercado libre.

¿Puedo tener bono social si no tengo Tarifa de Último Recurso?

No, es imprescindible tener contratada la Tarifa de Último Recurso para poder ser beneficiario del bono social.

¿Tengo que facilitar mis datos a la nueva compañía?

En el paso de la distribuidora a la comercializadora que se realizó el 1 de julio de 2009, fueron las empresas las que procedieron al trasvase de datos, ya que en caso

contrario podría haber un colapso del sistema.

A partir de ese momento, si se contrata con otra comercializadora, se tendrán que facilitar los datos oportunos a la nueva empresa, así como firmar un contrato con la misma.

¿Ante quién debo reclamar una incidencia en mi suministro eléctrico?

En principio, la reclamación se debe dirigir contra la empresa comer-

cializadora que tramitara la reclamación contra la distribuidora.

Sin embargo, este procedimiento no obsta para que en los casos en los que la problemática sea propia de la distribuidora (calidad en el suministro o problemas en las tomas de lecturas) el usuario deba dirigirse directamente contra la misma.

¿Quiénes son las comercializadoras con las que podrá contratar la Tarifa de Último Recurso?

Las comercializadoras de último

Desde FACUA animamos a los consumidores a reclamar y dar a conocer todas las incidencias que observen en el sector

recurso las fija el Gobierno. En la actualidad son:

- Endesa Energía XXI, S.L.
Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
- Unión Fenosa Metra, S.L. (que se convertirá en Gas Natural S.U.R., SDG, S.A)
- Hidrocarbónico Energía Último Recurso, S.A.U.
- E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.

Estas empresas forman parte de las grandes compañías eléctricas del país, sin embargo, aunque compartan similitudes en el nombre y en su

imagen corporativa, se trata de empresas diferentes de la distribuidora y de la comercializadora del mismo grupo

que ofrece sus servicios con precios libres. Por ejemplo, Endesa Distribución Eléctrica es la compañía encargada de la distribución (y la actual compañía de todos los clientes en el mercado regulado), Endesa Energía XXI es la comercializadora de último recurso y

Endesa Energía es la comercializadora de mercado libre. Si en algún momento desea contratar la TUR con alguna de estas empresas, asegúrese de que lo hace con la empresa adecuada ya que es posible que traten de encaminarle hacia la comercializadora del mercado libre.

CÓMO RECLAMAR

Con la normativa actual, se debe realizar la reclamación contra la comercializadora para que ésta responda o, en su caso, (dependiendo de la respon-

sabilidad) “*en nuestra representación*” tramite la reclamación ante la suministradora.

En caso de no obtener el éxito esperado

en esta reclamación con la empresa, se puede acudir al organismo competente en las comunidades autónomas.

Desde la Oficina Municipal de Consumo se podrá asesorar y orientar respecto a la reclamación.

Desde FACUA, teniendo en

En el caso de las empresas suministradoras adheridas, el Sistema Arbitral de Consumo es una vía rápida y gratuita para solucionar conflictos

cuenta la complejidad de la normativa aplicable, se recomienda que se acuda a las asociaciones de consumidores que tramiten reclamaciones de forma directa con la empresa, para que, por medio de sus mecanismos, se dé solución al problema planteado.

Algunas empresas del sector están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo, por lo que en esos supuestos entendemos que es una

vía rápida y gratuita para dar una solución al conflicto planteado.

Como no puede ser de otra manera, desde FACUA se anima a los consumidores a reclamar ante cualquier irregularidad detectada, así como dar a conocer todas las incidencias que observen en este sector, de forma que desde los propios usuarios se pueda ejercer la presión adecuada para conseguir un mercado equilibrado.



Consumidores en Acción

Teléfono del Consumidor:
954 90 90 90

Oficinas centrales: Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

Administración: 954 902 365

Gabinete de Comunicación y Publicaciones: 954 900 078

Fax: 954 387 852

Correo-e: consumidoresenaccion@facua.org

www.facua.org

Este programa ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Política Social/Instituto Nacional del Consumo. Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y POLÍTICA SOCIAL



INC
INSTITUTO
NACIONAL DEL
CONSUMO

