

el suministro **ELECTRICO**

guías del consumidor 2007



FACUA

Andalucía

CONSUMIDORES EN ACCIÓN

El suministro eléctrico

Los consumidores tienen en su mano hacer un uso eficiente de la electricidad tomando sencillas medidas, así como valorar la eficiencia energética antes de adquirir un electrodoméstico e incluso una vivienda. Estas actuaciones influyen positivamente en el medio ambiente, además de reducir la factura eléctrica. En enero de 2003, el sector eléctrico español modificó su panorama al liberalizar el mercado. Esta guía ofrece información al usuario sobre la situación del mercado eléctrico actual y otros datos de interés como consejos para reducir la factura a través del ahorro y las actitudes responsables en el consumo.

LA REGULACIÓN DEL SECTOR EN UN MARCO LIBERALIZADO

La liberalización del sector eléctrico en España se ha configurado sobre la base de los elementos listados a continuación:

- La generación y comercialización de electricidad se abren a la competencia.
- El transporte y la distribución son actividades en régimen de monopolio, sin que ello suponga tener unos derechos exclusivos en el uso de las redes, sino que se reconoce el derecho de acceso de terceros.



- La separación jurídica de las actividades reguladas (transporte y distribución) de las actividades liberalizadas (generación y comercialización).
- La creación de un mercado mayorista de electricidad que funciona en base a ofertas de compra y venta de energía que realizan los distintos agentes. De la casación de las ofertas del mercado organizado se deriva el precio de la energía.
- La creación de dos organismos de coordinación del sistema eléctrico: el Operador del Mercado y el Operador del Sistema.

Desde el 1 de enero de 2003 todos los consumidores pueden, en teoría, tener la condición de cualificados y podrán elegir entre dos alternativas:

- Contratar el suministro libremente con una comercializadora. En este caso el precio del suministro es libre y pactado con la comercializadora.
- Mantener el contrato de suministro a tarifa con su actual empresa distribuidora en régimen de precios regulados (tarifas eléctricas).

La normativa establece que el usuario tiene derecho o bien a tener contratada la tarifa regulada por el Gobierno o a optar por una tarifa del mercado libre que le oferte cualquier compañía suministradora. Un porcentaje prácticamente insignificante de usuarios ha optado por las tarifas libres, dado entre otras cosas su reducida diferencia con respecto a las reguladas.

FACUA ha verificado que actualmente las

tarifas liberalizadas ni siquiera son ofertadas por las grandes compañías a los usuarios y los pocos que las contrataron en su día han sido devueltos a los precios regulados. Así ocurre con Endesa, Gas Natural, Hidrocantábrico, Iberdrola y Unión Fenosa.

EL PRECIO DEL SUMINISTRO

En relación al precio del suministro, el consumidor posee, en teoría, dos opciones:

- Seguir siendo suministrado por su distribuidor a un precio regulado de la electricidad (tarifa integral), único para todos los consumidores con un mismo perfil de consumo y con el carácter de máximo en el territorio nacional.

- Contratar el suministro de electricidad a un precio pactado previamente.

Precio libre

Si el usuario opta por esta opción, que actualmente no se oferta, el precio del suministro se descompone de esta manera:

- El precio de la energía: si se compra la energía a un comercializador se deberá pactar con él dicho precio, para lo que es conveniente pedir previamente ofertas a distintos comercializadores.
- El precio del uso de las redes eléctricas (tarifas de acceso): estas tarifas constituyen el cargo por el peaje y las cuotas con destinos específicos y formarán parte del precio pactado con el comercializador.

**Desde enero de 2003
el sector eléctrico
español modificó su
panorama al liberalizar
el mercado**

La norma establece que si se compra la energía a un comercializador, dicho precio no está regulado y se deberá pactar con él, por lo que es conveniente pedir previamente ofertas a distintos comercializadores, teniendo además en consideración que el consumidor final o doméstico realmente no tiene capacidad de negociar el precio.

Tarifa regulada

Los precios regulados de la electricidad son fijados por el Gobierno, son únicos para todos los consumidores y tienen el carácter de precios máximos en todo el territorio nacional. La tarifa eléctrica tiene la siguiente estructura:

1. Término de potencia: coste fijo que se paga en función de la potencia contratada.
2. Término de energía: es un coste variable que está en función de la energía consumida.

3. Alquiler de contadores.
4. Impuesto especial sobre la electricidad.
5. IVA.

De la cantidad total a facturar antes de impuestos, el 92,493% se destina a pagar el servicio, en sentido estricto, que presta al usuario la empresa distribuidora; el resto se distribuye entre otros conceptos tales como costes permanentes del sistema en un 5,645% y costes de diversificación y seguridad de abastecimiento en un 1,862%.

LA 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. El Real Decreto 1634/2006, de 29 de diciembre, por el que



se establece la tarifa eléctrica a partir del 1 de enero de 2007 ha modificado el Real Decreto 1955/2000 en algunos de los límites fijados por éste a la calidad del suministro individual y a la calidad de suministro en zonal.

La calidad del suministro engloba los siguientes aspectos: la continuidad del suministro, la calidad del producto y 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 a este respecto 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 veinticuatro 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 tiem-

po 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 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 cinco veces el precio del kWh 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 kWh 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 Kv), el cuadro en el que se puede observar el límite de incumplimiento

El usuario puede, en teoría, pactar con la suministradora el precio de la energía que contrata

de continuidad del suministro sería el siguiente:

	horas	interrupciones
Zona urbana	5	10
Zona semiurbana	9	13
Zona rural concentrada	14	16
Zona rural dispersa	19	22

La calidad del producto

La calidad del producto hace referencia al conjunto de características de la onda de tensión, la cual puede verse afectada, principalmente, por las variaciones del valor eficaz de la tensión y la frecuencia, así como por las interrupciones de servicio y huecos de tensión de duración inferior a tres minutos.

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 veinticuatro 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 usuarios.

En caso de que se incumplan estas condiciones de calidad, las empresas distribuidoras 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.

CONTRATACIÓN

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. Si el suministro es a tarifa ha de formalizarse con la compañía distribuidora de la zona mediante la suscripción de un contrato.

Con carácter general, la duración de los contratos será anual y se prorrogará tácitamente por periodos iguales. No obstante, el consumidor podrá resolverlo antes de dicho plazo mediante la comunicación fehaciente a la empresa distribuidora con una anticipación mínima de cinco días hábiles a la fecha en que se desee la baja del suministro.

Además, el consumidor tiene derecho a ser informado y asesorado por la compañía distribuidora sobre la tarifa, su modalidad de aplicación, la potencia a contratar, los complementos tarifarios y las demás condiciones del

contrato que sean más convenientes para el consumidor, quien puede elegir libremente la que más le conviene entre las tarifas oficialmente aprobadas. No obstante, el consumidor tiene derecho a cambiar de tarifa, modalidad de aplicación y potencia contratada, aunque no podrán repetirse los cambios hasta que haya transcurrido un año desde la última modificación, salvo que se llegue a un acuerdo con la compañía distribuidora.

Sin embargo, la empresa 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 la cantidad necesaria 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 distribuidoras podrán negarse a suscribir contratos de suministro a tarifa a aquellos consumidores que hayan sido declarados deudores por una sentencia judicial firme de cualquier empresa distribuidora, siempre que no justificara 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 mediante una comunicación que permita dejar constancia a la empresa dis-

tribuidora 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 comprobase que las instalaciones no cumplen las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias, la empresa distri-

buidora exigirá la adaptación de las instalaciones y la presentación del correspondiente Boletín de Instalador. Éste es un certificado emitido por un instalador autorizado que garantiza que la instalación eléctrica cumple

todos los requisitos de calidad y seguridad fijados reglamentariamente.

La 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 mismo en los casos de fraude da lugar a la rescisión automática del contrato.

Por otro lado, serán causas de resolución del documento contractual:

La empresa distribuidora controlará que la potencia usada por el consumidor no exceda de la contratada a través de limitadores

- 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 tarifa a consumidores privados cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les 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 la recepción.

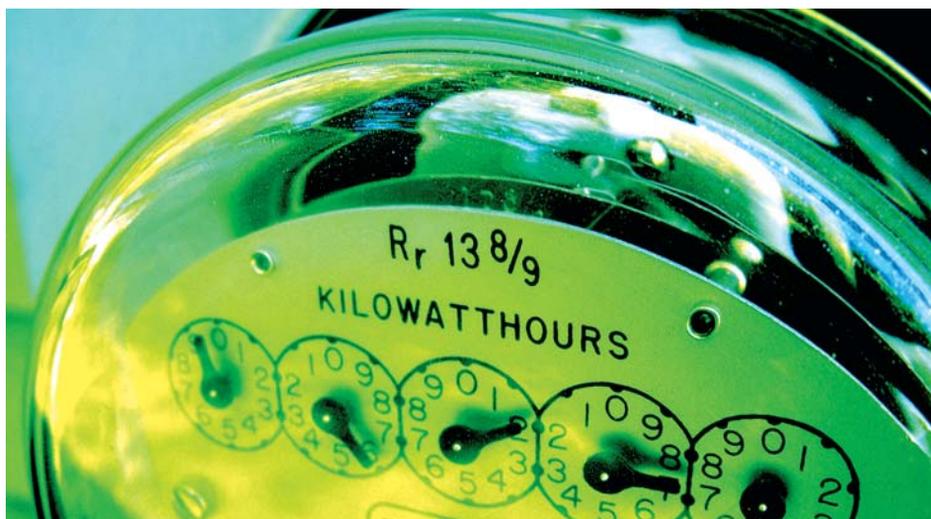
Esta comunicación deberá incluir el trámite de interrupción del suministro por impago, precisando la fecha a partir de la cual se interrumpirá de no abonarse lo adeudado.

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 (derechos de enganche, regulados en el Real Decreto 1634/2006, de 29 de diciembre, por el que

Los consumidores deben adquirir concienciación que derive en un uso más racional de los recursos energéticos



se establece la tarifa eléctrica a partir del 1 de enero de 2007, Anexo III).

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 distribuidora 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 del 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 aparatos de control de potencia se ubicarán en el local o vivienda. Estos aparatos de control de potencia, normalmente, son los conocidos con el nombre de limitadores. 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 algún aparato.

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 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 en un período por falta de lecturas reales en períodos anteriores (lectura estimada) o cualquier otra anomalía administrativa en la facturación, en cuyo caso la discrepancia podría plantearse ante el órgano competente 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 cobradas 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.

PROBLEMAS EN LA FACTURACIÓN

A continuación se concretan aquellos problemas más frecuentes derivados de la facturación del suministro.

Problemas surgidos por la lectura estimada

Uno de los inconvenientes 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 que el 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 le devuelvan al usuario 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

Otra dificultad que puede surgir en factura es cuando el contador por avería deja de marcar un consumo.

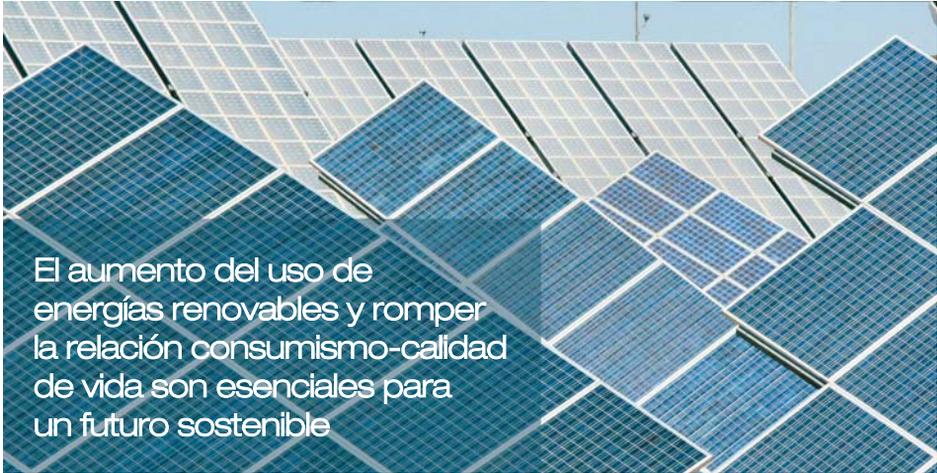
Pasados varios periodos en los que las facturas marcan un consumo cero, la eléctrica se suele poner en contacto con el consumidor para revisar el contador y si está en mal estado, cambiarlo.

Posteriormente, el consumidor tiene que pagar todo lo consumido que no se facturó debido a la avería. 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



El aumento del uso de energías renovables y romper la relación consumismo-calidad de vida son esenciales para un futuro sostenible

presenta la factura proviene del uso que se está realizando del suministro por parte del propio consumidor, por lo que no se puede reclamar por ese aumento de la factura. Suelen plantear problemas los acumuladores de energía y los motores (piscinas, riegos...).

FACUA recomienda comprobar periódicamente el estado de la instalación interior, así como asegurar un correcto funcionamiento, instalación y uso de aquellos aparatos que puedan requerir mayor energía.

AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

La sociedad actual se caracteriza por su dependencia de la energía, principalmente no renovable, de origen fósil (carbón, petróleo, gas natural y uranio) que representa más del 90% del consumo energético en España. Resulta difícil concebir cualquier actividad humana que no suponga un gasto energético.

La eficiencia en su uso debe constituir una pauta de actuación de los diferentes agentes implicados: industrias, agricultores, sector ter-

ciario, administraciones y, por supuesto, los ciudadanos que, en su faceta de consumidores, deben adquirir ciertos niveles de concienciación que deriven en un uso más racional de los recursos energéticos disponibles. Estos consumidores son responsables de un 30% del consumo total de energía del país, correspondiendo el 15% al uso doméstico, desarrollado en la vivienda, y otro 15% al transporte.

Este consumismo indiscriminado, irracional y depredador, imperante en la sociedad actual, constituye uno de los principales factores del gasto energético y del agotamiento de los recursos. La actuación de los consumidores y usuarios viene determinada, en buena medida, por una salvaje presión económica, mediática y propagandística que le lleva al convencimiento de que esas pautas de conducta consumista son la perfecta traducción de un nivel óptimo de calidad de vida. Las organizaciones de consumidores y usuarios deben contribuir a desmitificar la relación consumismo-calidad de vida, que en materia energética se proyecta como insostenible.



FACUA
Andalucía
CONSUMIDORES EN ACCIÓN

FACUA Almería: Federico García Lorca, 104. 04005 Almería - Teléfono: 950 269 350

FACUA Cádiz: Avenida de Andalucía, 88. 11008 Cádiz - Teléfono: 956 259 259

FACUA Córdoba: Plaza de San Miguel, 9. 14002 Córdoba - Teléfono: 957 488 108

FACUA Granada: Horno del Espadero, 12. 18005 Granada - Teléfono: 958 262 465

FACUA Huelva: Duque de Ahumada, 12. 21004 Huelva - Teléfono: 959 254 911

FACUA Jaén: Guillén, 15. 23700 Linares - Teléfono: 953 699 327

FACUA Málaga: Pedro de Toledo, 1. 29015 Málaga - Teléfono: 952 276 908

FACUA Sevilla: Resolana, 8. 41009 Sevilla - Teléfono: 954 376 112

Oficinas centrales: Bécquer, 25 A - 41002 Sevilla

Administración: 954 902 365

Gabinete de Comunicación y Publicaciones: 954 900 078

Gabinete Jurídico: 954 383 610

Fax: 954 387 852

Correo-e: facua@facua.org

www.facua.org

Subvenciona



JUNTA DE ANDALUCÍA

**Dirección General de Consumo
CONSEJERÍA DE GOBERNACIÓN**

