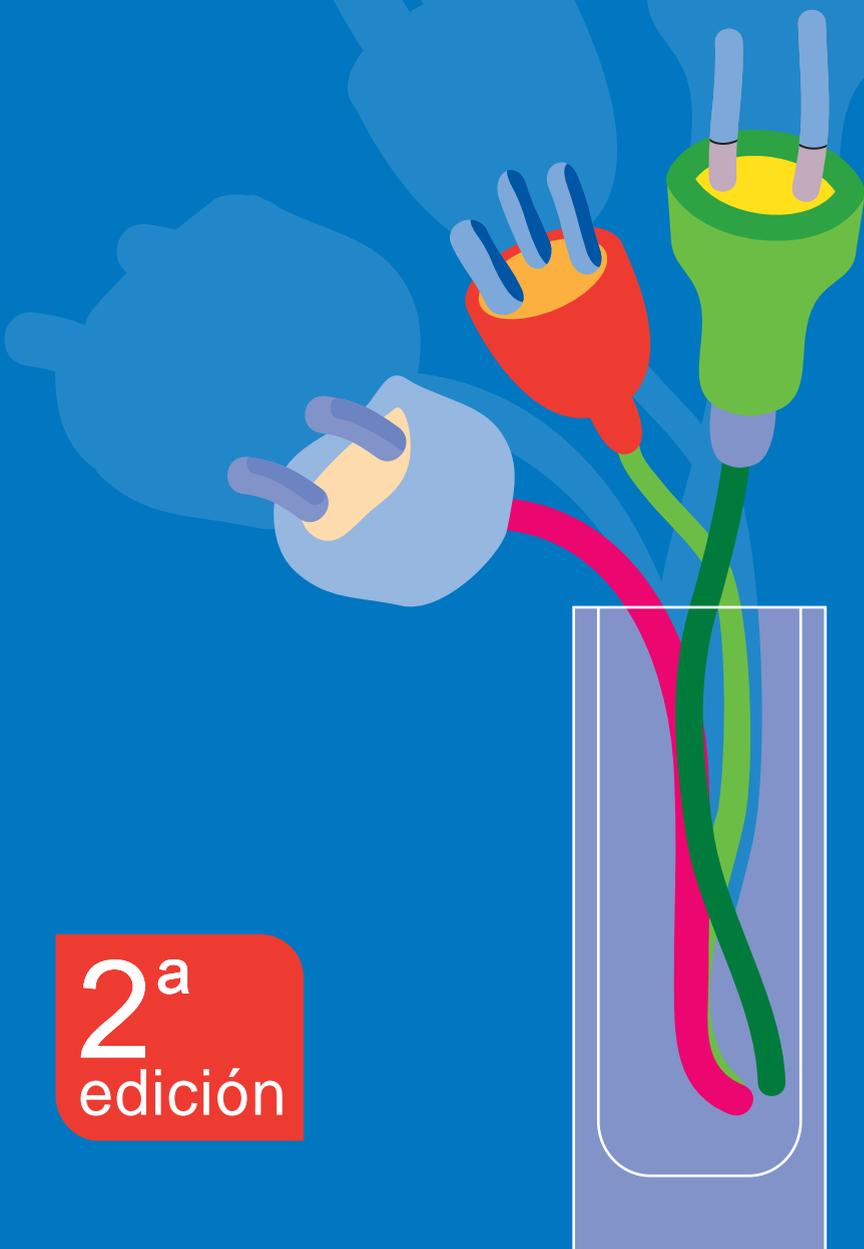


El suministro eléctrico en el mercado liberalizado

Breve guía para el consumidor doméstico



2^a
edición


CEACCU

Presentación

En 2007 se decidió adelantar el calendario de apertura definitiva de los mercados eléctricos a la libre competencia. La norma en la que se decidió este adelanto (Ley 17/2007 por la que se modifica la ley 54/1997 del Sector Eléctrico) estableció cómo serían en el futuro la organización y las funciones de los diferentes agentes que intervienen en el mercado de la electricidad (gestores de las redes de transporte, distribución y comercialización de la energía eléctrica) con la pretensión de asegurar que los consumidores pudieran acceder a la red en condiciones no discriminatorias.

Esta nueva organización del mercado eléctrico, dice la ley, “se persigue el triple objetivo de garantizar el suministro eléctrico, garantizar la calidad de dicho suministro y garantizar que se realice al menor coste posible, todo ello sin olvidar la protección (Preámbulo de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico) del medioambiente”

Desde la perspectiva de los consumidores la novedad más importante del cambio producido es que el denominado suministro de electricidad a tarifa ha dejado de formar parte de la actividad de distribución, lo que significa que desde el 1 de julio de 2009 el suministro eléctrico es ejercido en su totalidad por los comercializadores en régimen de libre competencia, y los consumidores deben elegir a su suministrador.

Con esta breve guía CEACCU pretende aproximar a los consumidores españoles a esta nueva situación, haciendo un breve repaso a sus derechos como usuarios en el mercado eléctrico liberalizado, de manera que puedan demandar en las mejores condiciones un suministro de calidad, a precios claramente comparables, transparentes y razonables.

Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Política Social -Instituto Nacional del Consumo. El contenido de la misma es responsabilidad de CEACCU.

Editado por CEACCU, © de esta segunda edición: CEACCU, 2009

Depósito legal: M 17202-2009

Imprime: Eclipse c.g.

Índice

	Pág.
1. La liberalización del sector eléctrico	4
2. Mercado regulado y mercado liberalizado	5
3. Las tarifas en el mercado liberalizado	7
4. Los derechos de los consumidores	13
• Garantía de suministro	13
• Calidad del Suministro	14
• Transparencia en las condiciones contractuales	16
• Duración del contrato	18
• Suspensión y resolución del contrato	19
• Denegación del contrato	20
• Costes de la contratación	20
• El término de potencia o potencia contratada	22
• El limitador de la potencia contratada (ICP)	25
• El término de energía o la energía consumida	27
• Lectura y medición. Lectura estimada	27
• El Plan de Sustitución de Contadores	30
• Facturación en la TUR. Elementos de la factura	30
• Resolución de Conflictos y Reclamaciones	33
5. Consejos para contratar el suministro eléctrico	35



1 La liberalización del sector eléctrico

La liberalización del sector eléctrico iniciada en España en el año 1998 ha culminado el 1 de julio de 2009.

Como resultado de esta liberalización, las actividades empresariales necesarias para el suministro de electricidad:

GENERACIÓN o producción, TRANSPORTE de la energía, DISTRIBUCIÓN y COMERCIALIZACIÓN, deben desarrollarse en un contexto de separación contable y jurídica entre sí, a fin de evitar concentraciones que imposibiliten la competencia o abusos de posición dominante en perjuicio de los usuarios y de otros competidores. Las actividades de Transporte y Distribución siguen siendo actividades reguladas por la Administración, mientras que las de Generación y Comercialización se pueden ejercer libremente.

Para proteger a los consumidores de abusos por falta de competencia o a aquellos considerados más vulnerables, y como garantía de que todo consumidor tendrá siempre disponible suministro

eléctrico de calidad, a precios razonables y transparentes, se establece un sistema de tarifas reguladas de último recurso, de las que han quedado excluidos los consumidores domésticos con potencia contratada superior a los 10kW.

El Gobierno decidió quienes son los comercializadores de último recurso que venderán la energía al precio establecido por él para este tipo de suministro:

- IBERDROLA
COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S. A. U.
- ENDESA ENERGÍA XXI, S. L.
- GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.
- HIDROCANTÁBRICO ENERGÍA ÚLTIMO RECURSO, S. A. U.
- E.ON COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S. L.

2

Mercado regulado y mercado liberalizado

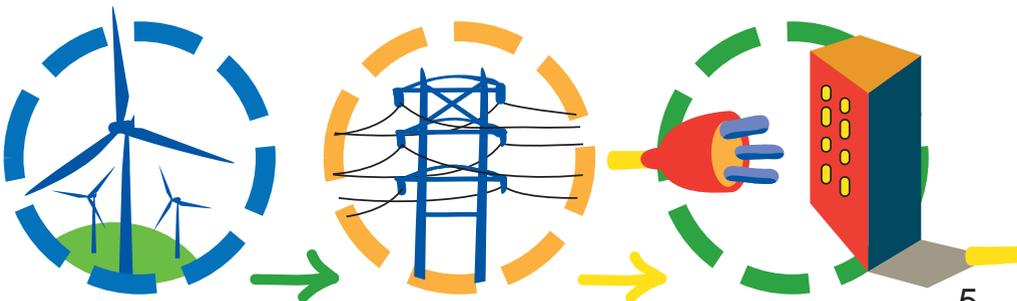
¿Qué ha cambiado?

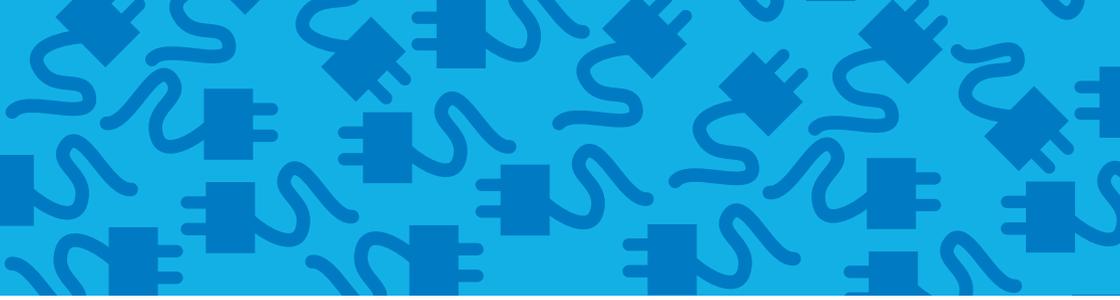
En el mercado regulado el suministro eléctrico lo prestaba la compañía distribuidora, que es la propietaria de la red eléctrica y la que transporta la electricidad a través de sus redes de distribución desde las redes de transporte de alta tensión, hasta el domicilio del consumidor. El consumidor contrataba el suministro con el distribuidor de la zona y la distribuidora facturaba al consumidor aplicando una tarifa integral conforme a los precios que trimestralmente aprobaba el Gobierno.

En el mercado liberalizado el suministro eléctrico lo prestan las empresas comercializadoras. La comercializadora compra la energía

al generador o productor y la vende al consumidor al precio previamente pactado con él.

Para que la energía llegue al domicilio del consumidor, la comercializadora, a su vez, contratará el suministro en nombre del consumidor con la distribuidora de la zona propietaria de la red, y ésta facturará a la comercializadora por los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución, así como por el término de potencia contratada por el consumidor, el alquiler de los equipos de medida, y otros costes establecidos por la Administración. Finalmente, la comercializadora facturará al consumidor tanto por la energía consumida, al precio pactado, como





por los gastos que a su vez le ha facturado a ella la distribuidora por cuenta del consumidor.

En el mercado liberalizado, el servicio comercial (contrataciones, facturación, cobros) lo presta el comercializador, y el servicio técnico el distribuidor, siendo este último el responsable de la calidad del producto (lecturas de consumo, interrupciones de suministro, acometidas).

¿Cómo se contrata el suministro en este nuevo mercado?

En el mercado liberalizado, el consumidor puede contratar el suministro con un comercializador de último recurso de los designados para ello por el Gobierno. Es preciso en este caso que la potencia contratada sea inferior a los 10kW. El suministro eléctrico se facturará a los precios fijados periódicamente por la Administración, conforme a la Tarifa de Último Recurso.

Si el consumidor opta por el mercado libre, deberá contratar la energía con cualquiera de las comercializadoras que operan en él, según las ofertas que le propongan. El suministro eléctrico en este caso se facturará conforme a la tarifa de acceso, y la energía consumida se abonará a los precios pactados entre la comercializadora y el consumidor.



3 Las tarifas en el mercado liberalizado

La Tarifa de Último Recurso (TUR)

La electricidad es un bien básico y esencial y por ello las leyes imponen a las empresas eléctricas obligaciones de servicio que **garanticen el acceso de todos los ciudadanos a la electricidad**, especialmente a los más vulnerables, **a unos precios comparables, transparentes y razonables**. Para estos consumidores la ley prevé la existencia de un suministrador de último recurso.

El suministro a **Tarifa de Último Recurso (TUR)** se realiza por las comercializadoras que el Gobierno ha considerado deben asumir la obligación de suministrador de último recurso. La TUR es, pues, el precio que deberán cobrar estas empresas a los consumidores que se acojan a ella.

Esta tarifa incluye los costes de producción de la energía, los peajes de acceso, los costes de comercialización y los impuestos que correspondan. La legislación establece cuáles son los elementos que integran esta tarifa y los costes que deberán pagar los consumidores, así como los derechos y obligaciones de los consumidores acogidos a ella.

Todos los consumidores con una potencia contratada inferior o igual a 10kW que no hubieran optado por elegir un comercializador antes del 1 de julio de 2009, han pasado a ser suministrados automáticamente por el Comercializador de Último Recurso (CUR) perteneciente al grupo empresarial de su empresa distribuidora actual, a Tarifa de Último Recurso.



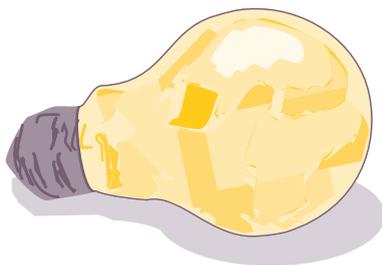
Los consumidores de último recurso pueden, si así lo desean, ser suministrados por cualquiera de los otros comercializadores de último recurso designados por el Gobierno. Para ello, deberá comunicar a la distribuidora que le suministra la energía cuál es el comercializador elegido y ella estará obligada a trasladar el contrato al comercializador que haya elegido el consumidor.

¿En qué situación han quedado los consumidores domésticos con potencia contratada superior a los 10kW?

Los consumidores con potencia contratada superior a los 10kW que no hubieran elegido antes del 1 de julio un comercializador en mercado libre, han pasado a ser suministrados automáticamente por el Comercializador de Último Recurso de su empresa

distribuidora, pero se les aplica un precio superior, que se irá incrementando automáticamente con el tiempo:

- A partir de octubre de 2009 y **hasta el 1 de abril de 2010 se incrementará** el precio trimestralmente, hasta un 5%.
- A partir del 1 de abril de 2010 y **durante seis meses** se les aplicará los precios de la TUR en la modalidad de sin discriminación horaria incrementados un 20%.
- Transcurridos esos 6 meses (**1 de octubre de 2010**) sin que se haya contratado con un comercializador en mercado se considerará rescindido el contrato con el comercializador de último recurso y **se procederá a la suspensión del suministro.**



El Bono Social

Para proteger a los colectivos más vulnerables, el Gobierno ha creado el denominado Bono Social. Los consumidores que se beneficien de él, pagarán la energía consumida a los precios que se aplicaban antes del 1 de julio de 2009. El bono social se aplica como un descuento sobre el precio de la Tarifa de Último Recurso.

Solo pueden beneficiarse del Bono Social las **personas físicas** (no empresas), que sean **titulares del contrato de suministro para su vivienda habitual**, que estén **acogidos a la Tarifa de Último Recurso (TUR)** y que se encuentren en alguna de estas circunstancias:

-  **1. Tener una potencia contratada menor de 3kW**
-  **2. Ser pensionista de más de 60 años con pensión mínima.**
-  **3. Ser familia numerosa**
-  **4. Ser una familia con todos sus miembros en edad de trabajar en situación de desempleo.**

Salvo en el primero de los casos, en que la comercializadora de último recurso aplicará el Bono Social de manera automática, en el resto, el consumidor deberá dirigirse a su comercializadora y aportar los documentos que acrediten que cumple los requisitos establecidos, conforme a las indicaciones y con los impresos que le facilite la compañía.

El consumidor tiene que solicitar la aplicación del bono social enviando (por correo ordinario o electrónico, por fax, o en las oficinas de la comercializadora con la que tenga contratado el suministro), la documentación que acredite que cumple los requisitos establecidos.

Las comercializadoras de último recurso **deben informar** a los usuarios sobre este bono y asesorarles en la solicitud, facilitando los formularios para hacerlo.

La Tarifa de Acceso

La tarifa de acceso es el precio que fija el Gobierno por el uso de las redes de transporte y distribución de la electricidad. La tarifa de acceso también se denomina peaje de acceso. Esta tarifa incluye los siguientes elementos:

Los **costes de acceso** (peajes de transporte y distribución, **costes de gestión comercial** y otros complementos). Los costes de acceso son únicos para todo el país, son aprobados por el Gobierno y tienen el carácter de máximos. También se incluyen los costes de gestión comercial, (contratos de acceso, término de potencia, alquiler de equipos de medida...) **y otros complementos tarifarios** (los costes permanentes del sistema y los costes de diversificación y seguridad).

La tarifa de acceso comprende diversos tramos de tarificación. Los más comunes entre los consumidores domésticos son:

Tarifa 2.0.A: la potencia contratada es igual o inferior a 10kW.

Tarifa 2.0.DHA: es la tarifa de Acceso con Discriminación Horaria, para potencias contratadas de hasta 10 kW.

Tarifa 2.1.A: la potencia contratada es mayor que 10 kW y no superior a 15kW.

Tarifa 2.0.DHA: es la tarifa de Acceso con Discriminación Horaria para potencias contratadas mayores que 10 kW y no superiores a 15 kW.

Tarifa 3.0.A: cuando la potencia contratada es superior a 15 kW.

Según sube el tramo de potencia contratado, varía el precio del mismo y el del kWh de la energía consumida.

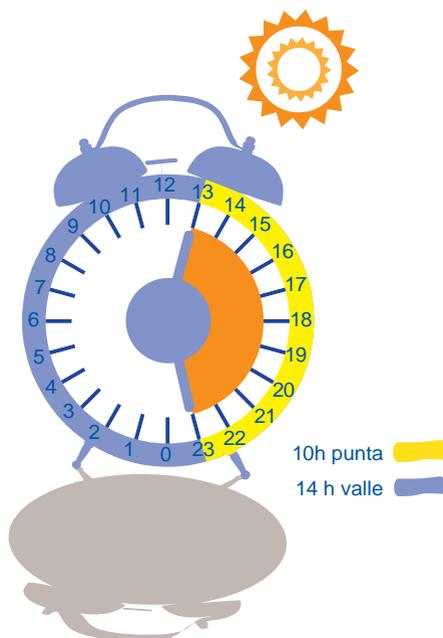
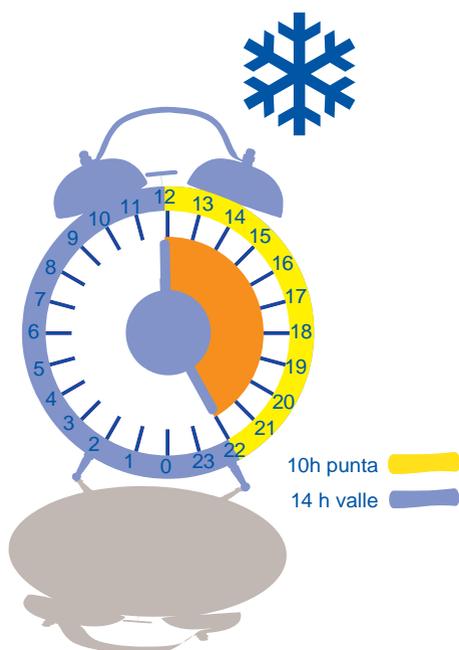
La factura del suministro **a tarifa de acceso** está compuesta por un término de potencia, un término de energía activa, un término de energía reactiva, el alquiler de equipos de medición, en su caso, más los impuestos.

Tarifa de Discriminación Horaria (DH)

Esta tarifa se aplica tanto a los suministros regulados a Tarifa de Último Recurso como a las Tarifas de Acceso.

En esta tarifa se establecen dos periodos de consumo: horas punta y horas valle. Hay 10 horas **punta**

al día (de las 12 del mediodía a las 10 de la noche en invierno y de 1 de la tarde a las 11 de la noche en verano). Y las horas **valle** son 14 (el resto de las horas). Los cambios de horario de invierno a verano o viceversa coinciden con la fecha del cambio oficial de hora.

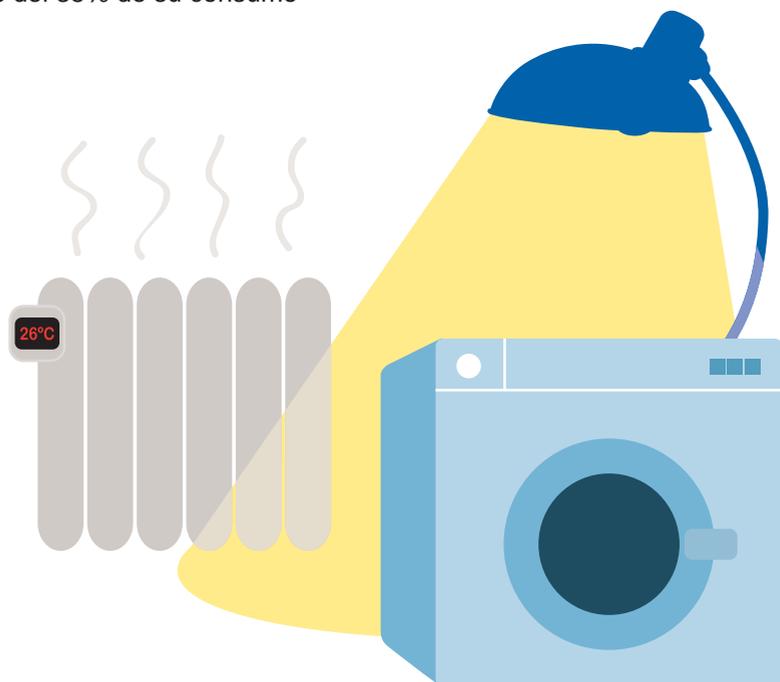


Para acogerse a esta tarifa se precisa contratar un término de potencia inferior a los 15kW, instalar un contador de doble tarifa y demás aparatos necesarios para la medición de los consumos.

Contratar la tarifa de Discriminación Horaria puede ser interesante cuando la calefacción y el agua caliente de la vivienda dependen de la energía eléctrica y el consumidor es capaz de concentrar más del 35% de su consumo

general, incluyendo el resto de electrodomésticos (lavadora, lavavajillas, etc.) en horas valle.

Las compañías distribuidoras y comercializadoras deben prestar información sobre esta tarifa y facilitar el alquiler de todos los aparatos necesarios, salvo que el consumidor opte por tenerlos en propiedad.



4

Derechos de los consumidores

Cuatro son los derechos básicos de los usuarios del suministro eléctrico en el mercado eléctrico liberalizado:

- **La garantía del suministro**
- **La calidad y seguridad del suministro**
- **La transparencia en las condiciones del contrato**
- **La existencia de un procedimiento eficaz para la resolución de los conflictos y reclamaciones.**



Garantía del suministro

Todos los consumidores tienen derecho al acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía.

Para ser suministrados de energía eléctrica, los consumidores deberán adquirir la energía en el mercado a través de una comercializadora al precio libremente pactado entre las partes.

Sin embargo, los consumidores que tengan una potencia contratada no superior a 10 kW tienen derecho al suministro de energía a los precios fijados por el Gobierno.

Estos consumidores deberán contratar la energía con las empresas comercializadoras designadas para ser Comercializadoras de Último Recurso (CUR).

Calidad y seguridad del suministro

Todo consumidor tiene derecho a recibir el suministro en condiciones mínimas de calidad. La calidad hace referencia a la continuidad del suministro, a la calidad del producto y a la atención al consumidor.



La continuidad del suministro, se mide por el número y duración de las interrupciones que se producen en el suministro.

Se consideran interrupciones las de duración superior a 3 minutos. Pueden ser imprevistas o programadas, en cuyo caso el distribuidor deberá avisar al consumidor con 24 horas de antelación.

El distribuidor está obligado a que el tiempo y el número de interrupciones previstas de cada año natural, dependiendo de la zona en la que esté situado el suministro no supere los siguientes límites:

Límite de interrupciones previstas

ZONA DE RESIDENCIA	Nº DE PUNTOS DE SUMINISTRO	HORAS DE INTERRUPCIÓN	INTERRUPCIONES PERMITIDAS/AÑO
Urbana *	Más de 20.000	6	12
Semi-urbana	Más de 2.000 Menos de 20.000	10	15
Rural concentrada	Más de 200 Menos de 2.000	15	18
Rural dispersa	Menos de 200	20	24

* Incluye todas las capitales de provincia



La calidad del producto. Se mide por las variaciones en la onda de tensión y por las interrupciones de duración inferior a tres minutos. El distribuidor subsanará las causas que motiven la deficiente calidad del producto.



La calidad en la atención al consumidor, medida por la calidad del asesoramiento e información prestados en relación con la contratación, facturación y cobro, medida de consumos, etc.

Son indicadores de calidad para los suministros inferiores a 15kW:

- Que al solicitar una conexión, se entregue al consumidor un presupuesto en el plazo 5 días (si no se precisa ampliación de la red).
- Que el enganche e instalación del equipo de medida se produzca, si no se precisa ampliación de la red, en los 5 días hábiles siguientes al de la fecha de contratación.
- Que en el momento de la contratación se informe al consumidor sobre la tarifa y potencia a contratar más conveniente a sus necesidades.
- Formalizar los contratos de acuerdo con lo establecido por la Administración y atender en condiciones de igualdad las demandas de nuevos suministros.
- Atender a las reclamaciones, relacionadas con las lecturas de consumo, facturas, cortes y otros en el plazo de 5 días.
- Que el enganche después del corte de suministro por impago se produzca a las 24 horas siguientes al abono de la deuda.
- El acceso gratuito para el consumidor a todos los datos referidos a su contrato (ubicación del punto de suministro, fecha de alta, tarifa en vigor, tensión y potencia contratada, datos sobre los equipos de medida y control, fecha de cambios de comercializador, consumos de los dos últimos años naturales o la fecha de la última lectura). La compañía distribuidora no podrá

difundir los datos que el consumidor le hubiera indicado expresamente por escrito, excepto la información sobre el punto de suministro (CUPS) cuando el consumidor se encuentre en situación de impago. En este caso, el distribuidor podrá asimismo informar del impago.

Los niveles de calidad se harán constar en el contrato debiendo ajustarse a los índices que establecerá la Administración, quien fijará el régimen de compensaciones o reducciones que deban aplicarse en la factura cuando la calidad del servicio prestado sea inferior a la reglamentariamente exigible.

Por cada incumplimiento de los indicadores de calidad de la atención al consumidor, las empresas distribuidoras abonarán al consumidor, en la primera facturación que se produzca, la mayor de las siguientes cantidades: 30 €, o el 10% de la primera facturación completa.

Transparencia en las condiciones contractuales

El suministro de energía se define como la entrega de energía a través de las redes de transporte y distribución mediante contraprestación económica en las condiciones de regularidad y calidad que resulten exigibles.

El consumidor tiene derecho a que la compañía eléctrica le informe y asesore en el momento de la contratación, con los datos que le facilite, sobre la tarifa y potencia o potencias a contratar más conveniente, sobre los complementos tarifarios y demás condiciones del contrato.



• Las condiciones generales del contrato en el mercado liberalizado

En el mercado liberalizado, los contratos de suministro están sujetos a lo que las partes (consumidor y comercializador) pacten entre sí. Sin embargo, la ley establece que las empresas deben garantizar un elevado nivel de protección de los consumidores, tanto respecto de la transparencia en las condiciones contractuales, como en la información general y el establecimiento de un mecanismo para la resolución de conflictos.

El contrato deberá formalizarse por escrito y en él se deberá incluir:

- Identidad y dirección de la empresa comercializadora de la energía.
- CUPS (Código Unificado de Punto de Suministro). Es un dato que identifica el punto de suministro (la vivienda) del consumidor. Se necesita para cambiar de compañía, acceder a los datos históricos, etc.
- El número de la póliza de acceso o de suministro y las potencias contratadas.
- El plazo para la conexión inicial.
- La duración del contrato, las condiciones para la renovación y las causas de rescisión y resolución de los mismos, así como el procedimiento para realizar unas u otras.
- Las posibles penalizaciones en caso de rescisión anticipada del contrato de duración determinada por parte del consumidor
- La información sobre los precios.
- La información sobre la Tarifa aplicable y la forma de obtener información sobre las tarifas actualizadas.
- Diferenciación entre los precios y condiciones del contrato y su plazo de vigencia.
- Otros servicios prestados, incluidos en su caso los de mantenimiento que se propongan.
- El nivel mínimo de calidad y las repercusiones en la facturación que correspondan en caso de incumplimiento.

- El procedimiento de resolución de conflictos establecido por el suministrador y organismos o Tribunales a los que corresponda dirimir sobre su resolución.
- El procedimiento a seguir para el ejercicio de los derechos de acceso, oposición, rectificación, restricción y cancelación de los datos de carácter personal.

Las condiciones incluidas en los contratos deberán ajustarse al régimen general para los contratos con los consumidores, y deberán ser comunicadas al consumidor antes de la celebración o suscripción de los mismos.

• Características del contrato Suministro de Último Recurso

Los derechos y obligaciones de los consumidores acogidos a la tarifa de último recurso son:

Duración del contrato

Habitualmente el contrato es de carácter anual, prorrogándose tácitamente por periodos anuales sucesivos. Si no se desea prorrogar el contrato habrá que comunicarlo fehacientemente (por correo certificado o burofax) a la compañía con suficiente antelación (al menos 5 días hábiles anteriores a aquel en que se desee la baja), en cuyo caso, no podrá cobrarse cargo alguno.



Suspensión y resolución del contrato

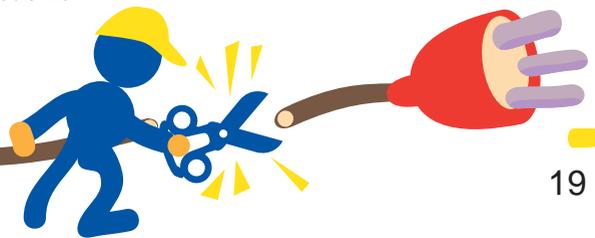
En los contratos de suministro a Tarifa de Último Recurso la empresa podrá suspender el suministro cuando hayan transcurrido dos meses desde que se le hubiera requerido fehacientemente al consumidor el pago sin que éste se hubiera hecho efectivo.

La empresa debe informar al consumidor de la fecha a partir de la que procederá a la desconexión. La interrupción no podrá ser un día festivo ni aquellos en que no exista servicio de atención al cliente tanto comercial como técnico a efectos de reanudar el suministro, o sus vísperas.

La reconexión deberá tener lugar al día siguiente del abono de la cantidad adeudada. Los gastos que origine la suspensión serán por cuenta del distribuidor / comercializador y la reconexión, en caso de corte justificado, por cuenta del consumidor.

Se podrá suspender el suministro de manera automática en casos de fraude: realización de un enganche sin contrato, o de derivaciones para suministrar energía a una instalación no prevista en el mismo, o por la manipulación del equipo de medida, así como en caso de instalaciones peligrosas. La empresa podrá facturar por un importe correspondiente al producto de la potencia contratada (o que se hubiese debido contratar) por seis horas de utilización diarias durante un año (sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se pudieran interponer contra el consumidor).

Existen otras causas de resolución del contrato como no permitir en horas hábiles el acceso a las instalaciones del personal autorizado por la empresa, por negligencia del consumidor en la custodia de los equipos de medida (incluso aunque sean de su propiedad) o de los equipos correctores.



Denegación del contrato

Podrá negarse la suscripción del suministro cuando las instalaciones del consumidor no cumplan las condiciones técnicas y de seguridad. También en los casos en que el consumidor haya sido declarado deudor de cualquier empresa eléctrica por sentencia judicial firme y no haya justificado el abono de la deuda, que deberá haber sido superior a los 150€.

Costes en la contratación

Los costes para el consumidor que quiera contratar el suministro son:

Depósito de garantía:

A la hora de contratar, la empresa puede exigir la entrega de un importe igual a la facturación correspondiente a cincuenta horas de utilización de la potencia contratada. Si el consumidor resuelve el contrato esta cantidad le será devuelta de forma automática. El distribuidor podrá deducirla de las cantidades pendientes de pago de los últimos consumos.

Derechos de acometida:

Se deben abonar al distribuidor por la realización de las actuaciones necesarias para atender un nuevo suministro o ampliar uno ya existente. Se calculan atendiendo tanto a la tensión como a la potencia del suministro. Incluye:

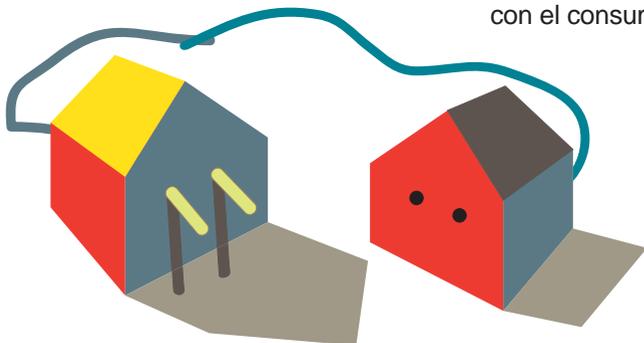


- **Cuota de extensión.** Se ha de pagar al distribuidor por las infraestructuras necesarias entre la red de distribución y el primer elemento propiedad del consumidor. Se pagan en caso de un nuevo suministro o cuando se solicita la ampliación de potencia de uno ya existente. Se calcula en **euros por kW solicitado**.
- **Cuota de acceso.** Se paga por incorporarse a la red y se abona al contratar el suministro. Se aplica al nuevo contrato y a la ampliación de potencia de uno ya existente. Se calcula en **euros por kW contratado**.

Si se rescinde el contrato, los derechos de extensión y de acceso seguirán vigentes para la instalación para los que fueron abonados durante un período de tres años.

Otros costes a los que el consumidor debe hacer frente son:

- **La cuota de enganche** (por acoplar eléctricamente la instalación del consumidor a la red del distribuidor),
- **Los costes por actuaciones en equipos de medida y control** (por el precintado de equipos u otras actuaciones a petición del consumidor) y
- **Los costes de verificación** (por comprobar que las instalaciones cumplen las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias. No deberán pagarse en el caso de suministros que deban presentar un boletín de instalador autorizado) y avales y garantías de pago (en determinados casos, el comercializador puede exigir avales, fianzas o garantías de pago acordes con el consumo previsto).



El término de potencia o potencia contratada

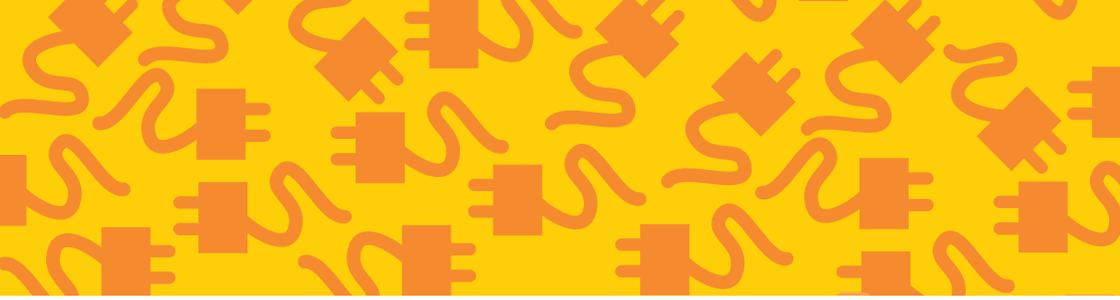
El consumidor tiene derecho a que la empresa le informe y asesore en el momento de la contratación, con los datos que le facilite, sobre la tarifa y potencia o potencias a contratar más conveniente, los complementos tarifarios y demás condiciones del contrato así como la potencia adscrita a la instalación.

La potencia contratada es la máxima potencia que un consumidor (un hogar) puede llegar a utilizar en un momento concreto. El consumidor puede elegir libremente los kW que quiere contratar teniendo en cuenta sus necesidades de consumo en el periodo de máximo consumo simultáneo de los diferentes electrodomésticos. Conviene contratar un término fijo igual al consumo simultáneo previsto de los diferentes aparatos e instalaciones (alumbrado, grandes y pequeños electrodomésticos, calefacción, otros).

Contratación de la potencia

Para obtener la potencia óptima a contratar se deberán sumar las potencias (en vatios) de los aparatos electrodomésticos que van a funcionar simultáneamente, añadiendo un margen para la iluminación y otros aparatos de pequeña potencia. Una vez sumados todos los vatios se deberá elegir el tramo correspondiente de las potencias normalizadas que se pueden contratar y que son las siguientes:





Potencia contratada (W)

Amperios del ICP	Monofásico 230 v	Trifásico 3x230 / 400 v
1	345	1.039
1,5	690	2.078
3	805	2.425
1,5	1.150	3.464
7,5	1.725	5.196
10	2.300	6.928
15	3.450	10.392
20	4.600	13.856
25	5.570	17.321
30	6.900	20.785
35	8.050	24.249
40	9.200	27.713
45	10.350	31.177
50	11.500	34.641
63	14.490	43.648

Es importante hacer un cálculo acertado. Quedarse corto supondrá que el limitador de potencia (ICP) se disparará con frecuencia.

Elegir un término de potencia superior al necesario tendrá un coste fijo en la factura que conviene tener en cuenta y repercutirá a su vez en el precio de la energía consumida.

Coste del término de potencia

Es un coste fijo en la factura. El término de potencia se expresa en €/kW/mes . Se calcula multiplicando la potencia contratada por el número de meses al que corresponde la factura por el precio del kW al mes. Los términos de potencia para los consumidores domésticos están normalizados.

El término de potencia no varía salvo que el consumidor, por razón de sus necesidades, precise aumentar o disminuir la potencia mediante su comunicación a la compañía.

Si se opta por reducir la potencia, no será posible efectuar ninguna reducción más hasta transcurridos doce meses desde el cambio. No existe periodo de carencia si el consumidor desea contratar una potencia superior.



El limitador de la potencia contratada (ICP)

Para evitar un consumo de energía superior a la contratada las viviendas deben tener instalado un limitador de potencia, denominado Interruptor de Control de Potencia (ICP).

Es un dispositivo que se coloca junto al cuadro general eléctrico y se desconecta automáticamente cuando la potencia demandada supera la potencia contratada.

El ICP aporta seguridad a la instalación del hogar y favorece el mejor funcionamiento del sistema al permitir a las compañías conocer cuánta potencia puede llegar a ser demandada por el conjunto de consumidores en un momento dado sin riesgos de caídas de tensión, o daños en las estaciones eléctricas, y para evitar los cortes de suministro ante situaciones de máxima demanda (ejemplo: oleadas de frío o calor).

Instalación del ICP

El ICP puede ser propiedad del consumidor. Siendo así, se requiere que la instalación sea realizada por un instalador autorizado. Pero también puede alquilarse a la compañía distribuidora, en cuyo caso, corresponderá a ésta la obligación de instalarlo. Si la instalación precisa la adecuación del cuadro general eléctrico, este gasto debe ser asumido por el consumidor.



Repercusiones de la no instalación del ICP

Pese a ser obligatorio, se estima que en torno al 30% de los hogares españoles no tienen aún instalado el ICP. En cada Comunidad Autónoma existe un Plan de Instalación de Interruptores de Control de Potencia.

Conforme a dicho Plan, la compañía eléctrica comunicará (por cualquier medio que deje constancia de que la notificación ha sido recibida por el interesado) a quienes no tienen instalado el ICP la obligación de hacerlo.

Si el consumidor no atendiera al requerimiento de la compañía para instalar el ICP se le facturará un término de potencia superior al contratado hasta que se proceda a su instalación.

Si transcurrieran 20 días sin que el titular del contrato haya dado respuesta, la compañía procederá a notificarlo nuevamente, con el aviso de que si el titular del contrato no procede en los 20 días naturales siguientes al de la notificación a cumplir con el Plan de Instalación o dar una respuesta a la compañía, ésta procederá a cobrar en las facturas una potencia de 20kW

Una vez instalado el ICP de acuerdo se procederá a facturar de acuerdo con la potencia contratada por el consumidor.

El término de energía (o energía consumida)

Hace referencia a la energía eléctrica efectivamente consumida. Es un **coste variable** en la factura que está en función de la energía (kilovatios/hora) que se consume y varía según el término de potencia contratado.

Se expresa en euros/kW/hora y se calcula multiplicando el consumo habido durante el periodo facturado por el precio del kilovatio hora.

En las facturas de los suministros con Tarifa de Discriminación Horaria, se desglosan el término de **energía día** (hora punta) y el **término de energía noche** (hora valle).

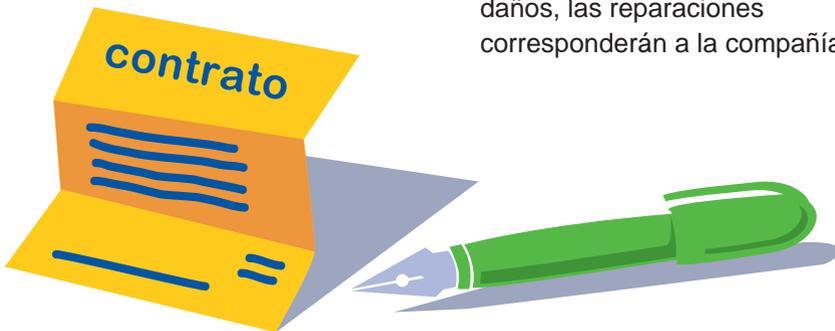
Lectura y medición

Para medir la energía que se consume es necesario disponer de los equipos de medida adecuados. El contador es el aparato que conecta la empresa distribuidora a la instalación del consumidor con el fin de medir la energía consumida.

La empresa distribuidora es la responsable de medir el consumo y facturará también por el alquiler del contador, salvo que éste sea propiedad del consumidor.

El consumidor es responsable de la custodia de los contadores y demás equipos de medida y control. Si dichos equipos fueran propiedad del consumidor, éste será responsable de su mantenimiento.

Si por elevaciones de tensión anormales los contadores sufren daños, las reparaciones corresponderán a la compañía.



El consumidor tiene derecho a que por el departamento de Energía de su Comunidad Autónoma se verifique el correcto funcionamiento de los aparatos de medida. Por este servicio, el consumidor pagará una tasa que será devuelta en caso que se compruebe el mal funcionamiento de estos aparatos.

Si se comprobara que los equipos de medida no funcionan bien, la compañía efectuará una facturación complementaria:

- Si se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia podrá prorratearse en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, con el límite de un año, tanto para el aplazamiento como para el periodo a rectificar.
- Cuando se hubieran facturado cantidades superiores se devolverá en la primera factura, y de una sola vez, lo indebidamente cobrado más el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. Los importes a devolver no pueden fraccionarse.

- En el caso de que el error sea de tipo administrativo, para los cobros y devoluciones se procederá de la misma manera.

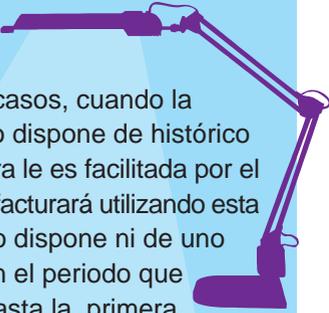
Uno de los problemas relacionados con la lectura de los equipos de medida se suele dar cuando la compañía factura en base a lecturas estimadas. La ley permite a las compañías a facturar en base a consumos estimados.

Lectura estimada

Cuando por las razones que sean no se ha realizado la lectura real de los consumos producidos en el periodo de facturación (cada mes, según la nueva normativa) la empresa eléctrica podrá facturar sobre consumos estimados. Para ello tomará como referencia el consumo ("histórico") del consumidor en el mismo periodo del año anterior con lectura real. A continuación dividirá el consumo total entre los días facturados. De esta manera se obtiene la media del consumo diario para ese periodo, que se multiplicará por el número de días que vaya a facturar, obteniendo así el consumo mensual.

Si la estimación es mayor o menor, se regularizará con la lectura real en la siguiente factura y al precio que corresponda a cada periodo.

Los consumos de energía realizados en un periodo de facturación en que haya regido más de una tarifa, se distribuirán para su facturación proporcionalmente a los días en que haya estado en vigor cada una de ellas.



En algunos casos, cuando la compañía no dispone de histórico pero la lectura le es facilitada por el consumidor, facturará utilizando esta lectura. Si no dispone ni de uno ni de otra, en el periodo que transcurra hasta la primera lectura real, el término de energía se facturará considerando una utilización de la potencia contratada de 2 horas diarias para la Tarifa de Último Recurso sin discriminación horaria y 1 hora diaria en el período punta y 2,7 horas diarias en el período valle para la Tarifa de Último Recurso con discriminación horaria.

Si no se tiene contratada la Tarifa de Último Recurso, lo normal es que si no hay lecturas se facture solamente el término de potencia.

Cuando se haya facturado solo el término de potencia y la factura esté afectada también por el cambio de precio de la tarifa, en la siguiente factura se prorrateará el consumo acumulado proporcionalmente al número de días correspondientes a cada periodo, aplicando en cada uno su precio de tarifa.

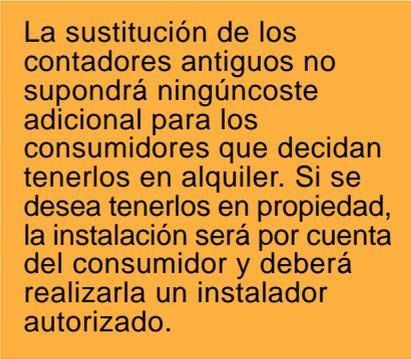


El plan de sustitución de contadores de medida

Los contadores electrónicos son obligatorios desde el 1 de julio de 2007 para nuevos suministros hasta una potencia de 15 kW. Los actuales deberán ser sustituidos antes de diciembre de 2018.



Los nuevos equipos permitirán la discriminación horaria (se podrán programar algunos consumos en las horas valle, favoreciendo el ahorro energético y diversificar las horas de la demanda eléctrica) y la telegestión (permitiendo a las compañías el acceso remoto a los datos de los contadores).



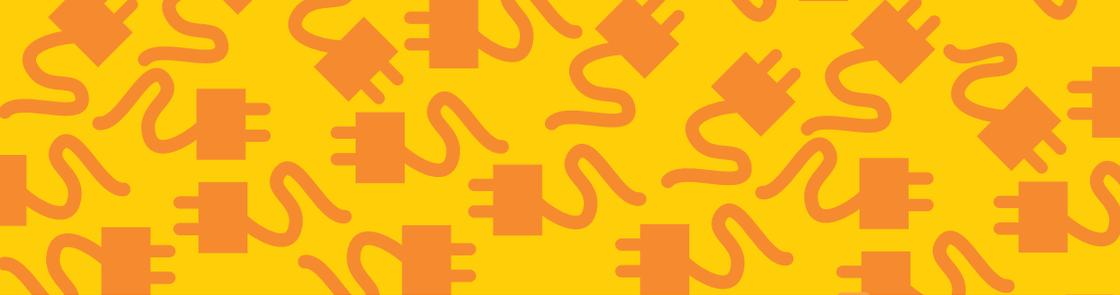
La sustitución de los contadores antiguos no supondrá ningún coste adicional para los consumidores que decidan tenerlos en alquiler. Si se desea tenerlos en propiedad, la instalación será por cuenta del consumidor y deberá realizarla un instalador autorizado.

Facturación en la Tarifa de Último Recurso

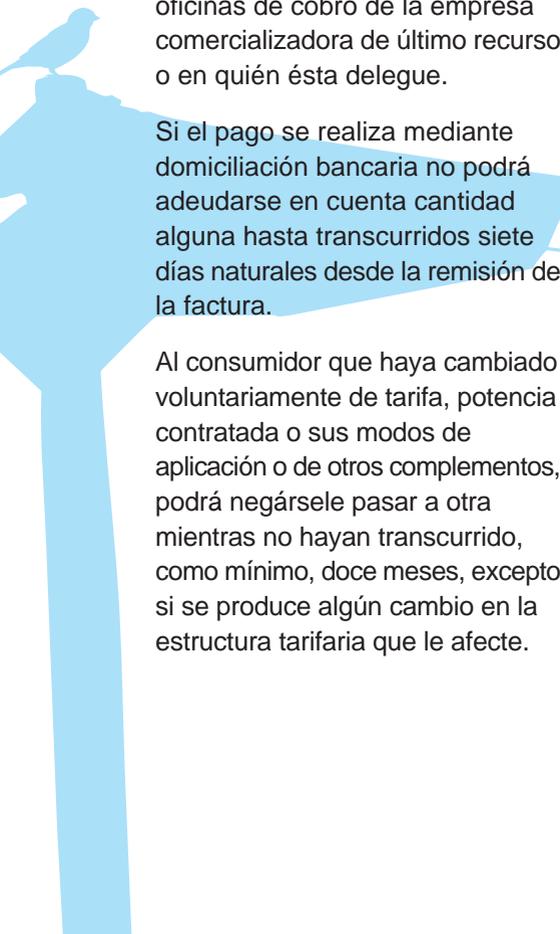
El consumidor tendrá derecho a elegir la tarifa que estime conveniente, entre las oficialmente aprobadas, teniendo en cuenta las tensiones de las redes disponibles en la zona, así como la potencia que desea contratar.



La facturación de los suministros a Tarifa de Último Recurso se efectuará por la empresa Comercializadora de Último Recurso mensualmente llevándose a cabo con base en la lectura bimestral de los contadores.



El consumidor dispone de un período de pago de 20 días naturales desde la emisión de la factura y podrá hacerlo efectivo mediante domiciliación bancaria, a través de las cuentas que señalen las empresas en Cajas de Ahorro o entidades de crédito, en las oficinas de cobro de la empresa comercializadora de último recurso o en quién ésta delegue.



Si el pago se realiza mediante domiciliación bancaria no podrá adeudarse en cuenta cantidad alguna hasta transcurridos siete días naturales desde la remisión de la factura.

Al consumidor que haya cambiado voluntariamente de tarifa, potencia contratada o sus modos de aplicación o de otros complementos, podrá negársele pasar a otra mientras no hayan transcurrido, como mínimo, doce meses, excepto si se produce algún cambio en la estructura tarifaria que le afecte.

Elementos de la factura

Datos de identificación:

- Del consumidor: Nombre. Domicilio.
- Nº de contrato.
- Nº de contador.
- Datos bancarios.
- Número CNAE (Clasificación Nacional de Actividad Económica para la vivienda habitual del consumidor).
- CUPS (Código Unificado de Punto de Suministro).
- De la empresa eléctrica: Razón social. NIF. Teléfono de atención al cliente.
- De la factura: Número. Fecha. Importe total.
- Datos de contratación: Tarifas aplicadas con indicación del BOE donde están publicados sus precios.
- Datos de lectura: Energía consumida en kW/h con las lecturas del contador. Periodo de lectura con fechas de lectura anterior y actual, indicando si es lectura real o estimada.



Datos de facturación:

- El término de potencia, que depende de la potencia contratada (término de potencia). La cuota se obtiene multiplicando la potencia contratada (kW) por el número de días y el precio del kW al día.
- La electricidad consumida (término de energía): se obtiene multiplicando el consumo (kWh) por el precio del kW a la hora.
- El alquiler del contador, en su caso.
- El Impuesto sobre Electricidad.
- El IVA.
- El importe total de la factura.

Otras informaciones:

- Se indicará el porcentaje de la factura que se destina al coste del servicio, a los costes permanentes del sistema y a los de diversificación y seguridad de abastecimiento.
- La contribución de cada fuente de energía en el año anterior.
- La referencia a las fuentes donde se encuentre publicada información sobre las emisiones de CO₂ y los residuos radiactivos derivados de la generación de electricidad del año anterior.

En las facturas de los suministros contratados en el mercado libre, además de lo anterior, se incluyen en la factura:

- El número de la póliza del contrato de acceso.
- La tarifa de acceso (ATR) a que estuviera acogido el suministro.
- La fecha de finalización del contrato.

Resolución de Conflictos y Reclamaciones

Ante un conflicto con el suministro eléctrico, los consumidores deberán dirigirse en primer lugar al Servicio de Atención al Cliente de la compañía con la que suscribieron el contrato. Si la respuesta obtenida no fuera satisfactoria existen diversas alternativas:

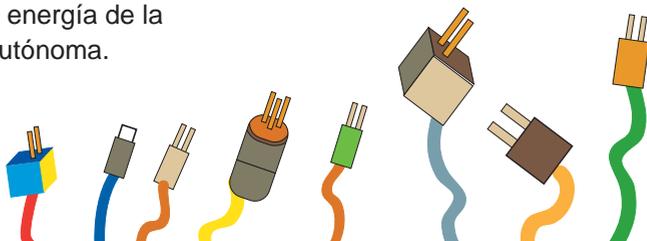
- Dirigirse a una asociación de consumidores para asesorarse. La CEACCU y las Asociaciones de Consumidores, Amas de Casa y Usuarios que en ella se integran están a su disposición.
- Dirigirse a las Oficinas Municipales de Información al Consumidor o la Dirección General de Consumo de la Comunidad Autónoma. Estas administraciones intentarán mediar con la compañía reclamada.
- Dirigirse al órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma.

Solución extrajudicial del conflicto

La ley del sector eléctrico establece que para garantizar un adecuado nivel de protección de los consumidores las empresas suministradoras podrán establecer procedimientos extrajudiciales para la tramitación de las reclamaciones de los consumidores. Estos procedimientos deberán ajustarse a los principios de independencia, transparencia, sencillez, eficacia, legalidad, libertad de las partes.

Igualmente establece la ley que se preverá reglamentariamente la posibilidad de acudir al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de las reclamaciones.

El Sistema Arbitral de Consumo es un procedimiento de resolución de conflictos que requiere el sometimiento voluntario de las partes, pero cuya decisión (laudo arbitral) vincula a las dos partes.





Es gratuito, no está sujeto a formalidades especiales y es un sistema rápido.

En la actualidad las empresas eléctricas NO están adheridas al Sistema Arbitral de Consumo.

Solución judicial del conflicto

Desde el año 2000 los consumidores pueden plantear sus demandas ante los Tribunales de Justicia sin necesidad de estar asistidos por Abogado ni Procurador, siempre que la cantidad reclamada sea igual o inferior a 900 euros. Los Juzgados tienen a disposición de los ciudadanos formularios tipo para la presentación de estas demandas. Igualmente en CEACCU estamos a disposición de los consumidores para asesorarles en este sentido.

5 Consejos para contratar el suministro eléctrico

Como ya se ha visto, en el mercado eléctrico liberalizado los consumidores pueden suscribir los siguientes tipos de contratos de suministro:

- **Contrato de suministro en el mercado libre** con un comercializador al precio pactado entre éste y el consumidor.
- **Contrato de suministro “a tarifa de último recuso”** con un Suministrador de Último Recurso a los precios establecidos por la Administración.

Antes de cambiar de suministrador, lo que necesariamente debe implicar la firma de un nuevo contrato, el consumidor debería adoptar preventivamente las siguientes recomendaciones:

- Consultar a diferentes comercializadores para analizar las mejores condiciones de contratación.
- Asesorarse bien sobre las tarifas, los descuentos, etc.
- Comparar las tarifas propuestas por diferentes comercializadores.



- Leer detenidamente las condiciones del contrato antes de firmarlo, comprobando que contiene todos los elementos que se han recogido en las páginas 17 y 18.
- Contratar la tarifa y los servicios que se ajusten a las necesidades reales del consumidor.
- Elegir la forma de pago que se considere más conveniente para el consumidor.
- Exigir el contrato escrito. Como consumidores solo estamos obligados a cumplir lo que figura en el contrato.
- Guardar la publicidad, pues se puede exigir su cumplimiento.
- Comprobar durante el proceso de contratación que se cumplen las obligaciones de calidad en la atención al consumidor recogidas en las páginas 15 y 16.

Ante las posibles ofertas que se pudieran recibir procedentes de empresas comercializadoras para cambiar de suministrador, tras meditar si puede interesar cambiar de compañía, es conveniente adoptar una serie de precauciones:

- Comparar los precios (el que se está pagando y el ofertado).

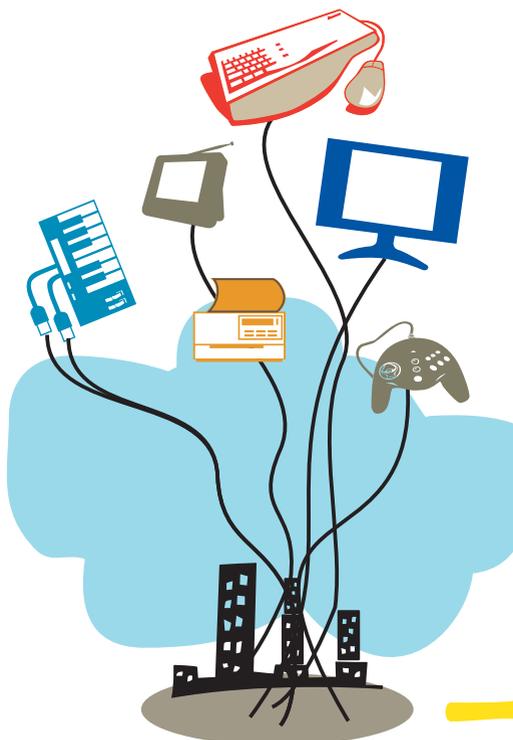


- Leer detenidamente el contrato, y no precipitarse en tomar una decisión.

No firmar ningún documento en blanco, y no facilitar datos personales bancarios salvo que se esté decidido al cambio.

- Si se acepta la oferta, consultar previamente con el suministrador actual acerca de los requisitos para hacer el cambio.
- Saludar las cuentas pendientes que pudieran existir con el suministrador actual.
- Formalizar el contrato por escrito, en doble ejemplar, fechado y firmado.
- En el caso de contratos realizados fuera del establecimiento comercial (teléfono, Internet o en nuestro domicilio) el contrato deberá venir acompañado del Documento de Revocación, que permitirá anular el contrato.

- La revocación (anulación, desistimiento) se enviará a la dirección que conste en el documento antes de transcurridos 7 días desde la firma del contrato. Conviene enviar la revocación mediante un procedimiento que deje constancia del envío (ej.: correo certificado) y conservar el justificante de envío.



Las otras guías de CEACCU



100 Consejos para ser una perfecta ama de casa ecológica



100 Consejos para llevar una vida saludable



100 Consejos para una alimentación sana



Cómo comprar y contratar en Internet



Guía práctica sobre el euro para el ama de casa



Cómo obtener el máximo provecho de su dinero



Cómo evitar los accidentes en el hogar



Cómo evitar los accidentes en el hogar: la cocina



Guía práctica sobre seguridad alimentaria



Seguridad alimentaria: la EEB, guía práctica



Derechos de los usuarios de la telefonía



Cómo reciclar en el hogar



Cómo evitar el sobreendeudamiento



Manual sobre productos y servicios en el hogar



¿Pantallas amigas?
Niños y niñas,
televisión y nuevas tecnologías



Ahorro energético,
Guía práctica



Autocuidado de la Salud,
Guía Práctica



Cómo prevenir los accidentes
domésticos y de ocio



Sobreendeudamiento Familiar.
¿Cómo evitarlo?



Soluciones a todas
tus dudas en
telecomunicaciones



Sabemos
lo que
comemos



Guía de
Protección
Penal

Nuestras
publicaciones
son gratuitas.



Más información en:
www.ceaccu.org



Confederación Española de Organizaciones de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios

C/ San Bernardo, 97-99 • Edificio Colomina, 2º F • Madrid 28015

Tel. 91 594 50 89 • Fax 91 594 51 24

Internet: www.ceaccu.org • Correo electrónico: ceaccu@ceaccu.org



Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad y Política Social, Instituto Nacional de Consumo.

El contenido de la misma es responsabilidad de CEACCU.