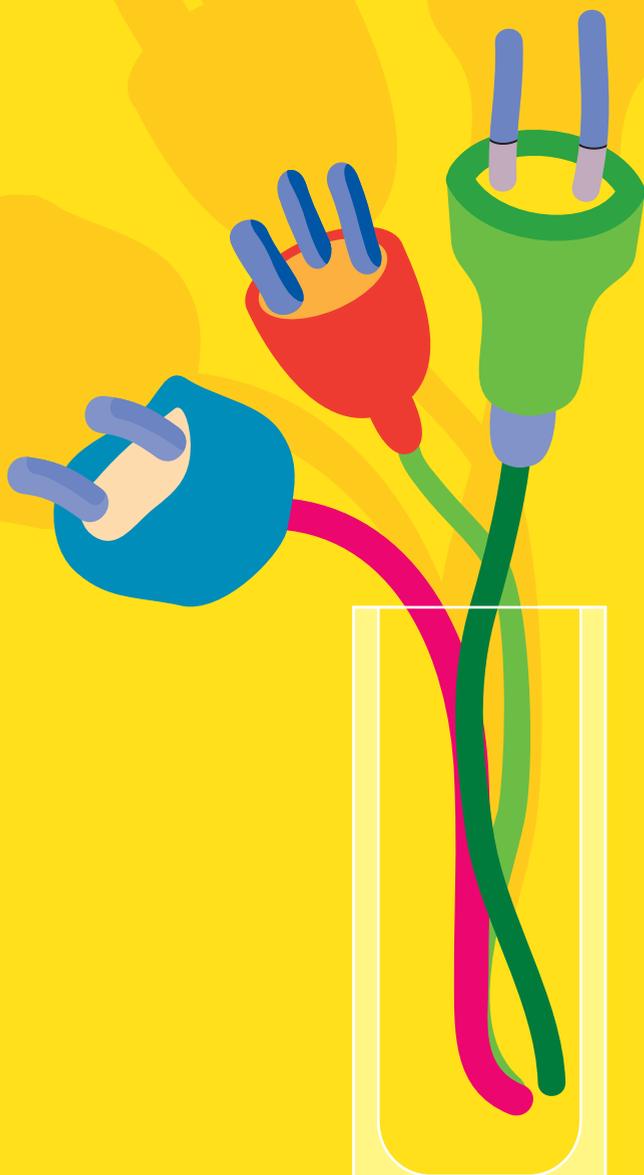


Breve guía para el consumidor doméstico

El suministro eléctrico en el mercado liberalizado



Presentación

La Ley 17/2007, por la que se modifica la Ley 54/1997 del Sector eléctrico introdujo un adelanto en el calendario de apertura de los mercados eléctricos.

Desde la perspectiva de los consumidores la novedad más importante es que el denominado suministro de electricidad *a tarifa* dejará de formar parte de la actividad de distribución, lo que significa que a partir 1 de julio de 2009 el suministro será ejercido en su totalidad por los comercializadores en régimen de libre competencia, y los consumidores quienes pretendidamente tendrán la oportunidad de elegir libremente a su suministrador.

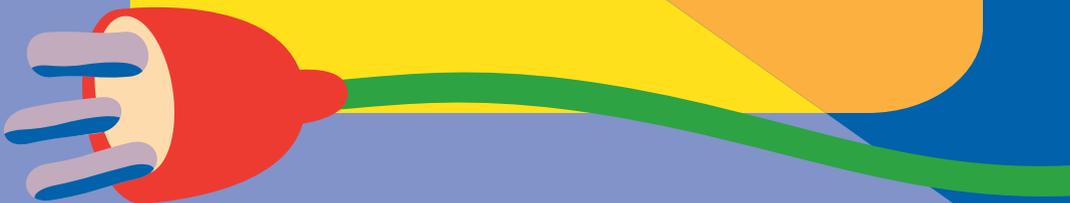
El alcance de esta medida legislativa es desconocido por los consumidores españoles y aún no pueden apreciarse sus consecuencias. Ciertamente, es pronto para saber qué repercusiones tendrán las modificaciones introducidas en la Ley. Especialmente inquietante resulta el hecho de que se haya suprimido la mención del *derecho universal* al suministro de la energía y se haya sustituido por la de “todos los consumidores tendrán derecho al acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica en el territorio nacional...”, si bien parece dejar garantizado el acceso a todos al establecer el “*suministro a tarifa de último recurso*” (precios máximos que podrán cobrar los comercializadores a los consumidores que, de acuerdo con la normativa vigente para estas tarifas, se acojan a las mismas).

Con esta breve guía CEACCU pretende aproximar a los consumidores 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 Consumo-Instituto Nacional del Consumo. El contenido de la misma es responsabilidad de CEACCU.

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	13
• 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)	24
• El término de energía o la energía consumida	26
• Lectura y medición. Lectura estimada	26
• El Plan de Sustitución de Contadores	29
• Facturación. Elementos de la factura. Recargos y descuentos	30
• Resolución de Conflictos y Reclamaciones	32
5. Cómo contratar el suministro eléctrico	34
6. Suministro Eléctrico y el Uso Racional de la Energía	37



1 La liberalización del sector eléctrico

La liberalización del sector eléctrico iniciada en España en el año 1998 culminará el 1 de julio de 2009. A partir de esta fecha la electricidad será suministrada a los consumidores exclusivamente por empresas comercializadoras. Esto significa que antes de esa fecha, más de 22 millones de consumidores, titulares de un contrato de suministro eléctrico se verán en la obligación de elegir el comercializador con quien deseen contratar en adelante el suministro eléctrico.

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

La nueva regulación del sector eléctrico “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 del medioambiente”

Preámbulo de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico

2

Mercado regulado y mercado liberalizado

¿Qué diferencia hay entre ellos?

En el mercado regulado, el suministro eléctrico, o “A tarifa”

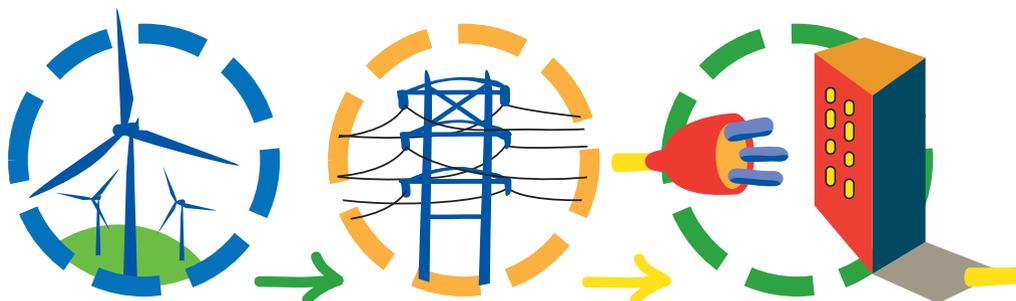
lo presta la compañía distribuidora, que es la propietaria de la red eléctrica y la que físicamente transporta la electricidad a través de sus redes de distribución desde las redes de transporte de alta tensión, hasta el domicilio del consumidor.

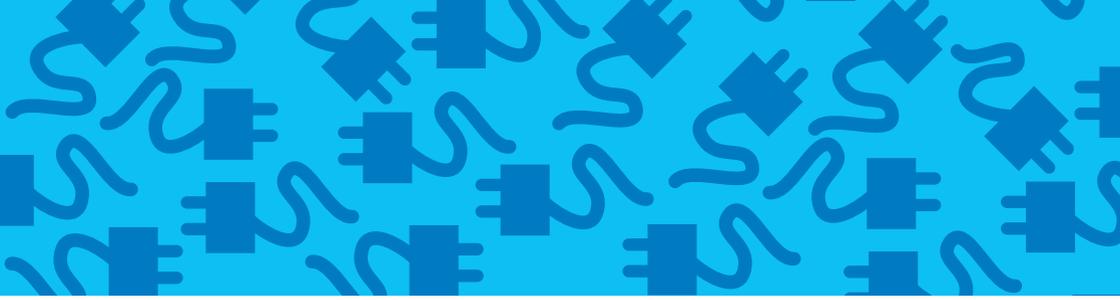
La distribuidora factura al consumidor aplicando una tarifa integral conforme a los precios que trimestralmente aprueba el Gobierno.

El consumidor debe contratar el suministro con el distribuidor de la zona.

En el mercado liberalizado el suministro eléctrico, o “A tarifa de acceso”

es prestado por empresas comercializadoras en libre competencia. La comercializadora compra la energía al generador o productor y la vende al consumidor al precio previamente pactado con él.





Para que esa energía llegue al domicilio del consumidor la comercializadora contratará a su vez el suministro con la distribuidora de la zona, propietaria de la red, quien 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.

El consumidor deberá elegir entre las comercializadoras, según las ofertas que le propongan.

En el mercado liberalizado, el suministro “a tarifa de último recurso” es prestado por las comercializadoras designadas por la Administración para suministrar a los consumidores de último recurso pero a los precios máximos regulados por la Administración.

El consumidor en este caso debe contratar con uno de los comercializadores de último recurso.



3 Las tarifas en el mercado liberalizado

La Tarifa Integral

Es la tarifa que regula los suministros que tienen lugar en el mercado regulado. Incluye los costes de acceso y el coste de la energía. Los **costes de acceso** se aplican a todos los consumidores con el fin de remunerar los costes de las actividades reguladas (transporte y distribución), los costes de gestión comercial, (contratos de acceso, término de potencia, alquiler de equipos de medida...) y otros complementos tarifarios. **El coste de energía** es el componente del precio del suministro que corresponde a la generación de la electricidad.

La factura del suministro a tarifa está compuesta por un término de potencia, un término de energía, además de recargos por excesos de consumo, descuentos, alquiler de equipos de medición, en su caso, más los impuestos (Impuesto sobre electricidad y el IVA).

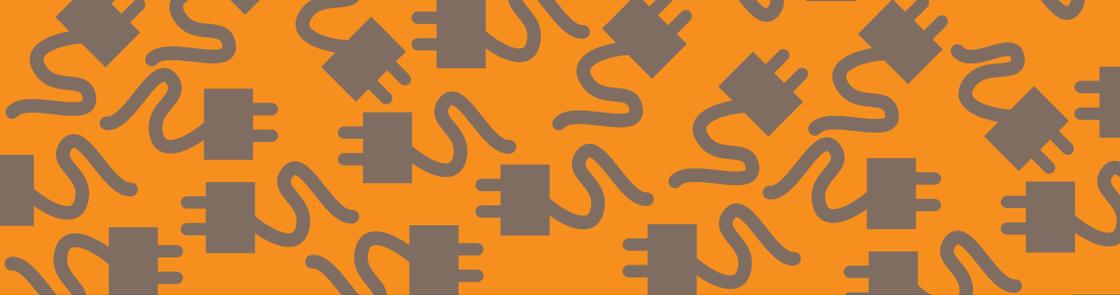
Desde 2007 existen diversos tramos de tarificación en baja tensión (la de uso más común entre los consumidores domésticos) según la potencia contratada, a los que corresponden unas tarifas diferentes:

Tarifa 1.0:	menor de 1 kW
Tarifa 2.0.1:	de 1 Kw. a 2,5 kW
Tarifa 2.0.2:	de 2,5 kW a 5 kW
Tarifa 2.0.3:	de 5 kW a 10 kW
Tarifa 3.0.1:	de 10 kW a 15 kW
Tarifa 3.0.2:	superior a 15 kW

Según sube el tramo de potencia contratado, varía el precio del mismo y el del kW/hora de energía consumida.

La tarifa Integral desaparecerá el 1 de julio de 2009.





La Tarifa de Acceso

Es la tarifa por la que se regulan los suministros que se producen en el mercado liberalizado. 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.

El coste de la energía, al precio libremente pactado por el consumidor con su comercializador.

El margen del comercializador con el que se ha contratado el suministro.

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

Tarifa 2.0.A: la potencia contratada es inferior a 15 kW.

Tarifa 2.0.DHA: es la tarifa de Acceso con Discriminación Horaria. La potencia contratada no podrá ser superior a 15 kW.

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

Según sube el tramo de potencia contratado, varía el precio del mismo y el del Kw/h de energía consumida.

La factura del suministro a Tarifa de Acceso está compuesta por un término de potencia, un término de energía, además de recargos por excesos de consumo, descuentos, alquiler de equipos de medición, en su caso, más los impuestos.

La Tarifa de Último Recurso (TUR)

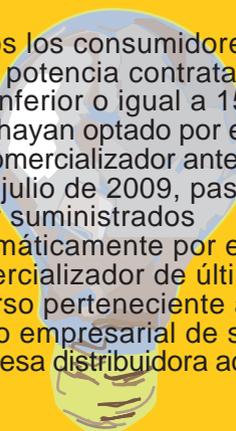
La electricidad un bien básico y esencial y por ello las leyes imponen a las empresas eléctricas obligaciones de servicio público y de servicio universal que garanticen el acceso de todos los ciudadanos a la electricidad, especialmente a los más vulnerables.

La ley establece que se garantizará que los consumidores domésticos tengan derecho a un suministro de electricidad de una calidad determinada, 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 se realizará por las comercializadoras que el Gobierno considere deben asumir la obligación de suministrador de último recurso, y es el precio máximo que podrán cobrar estas empresas a los consumidores que se acojan a ella.

La Tarifa de Último Recurso incluirá los costes de producción de la energía, los peajes de acceso, los costes de comercialización y los impuestos que correspondan.

La ley establecerá 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 cuya potencia contratada sea inferior o igual a 15kW y no hayan optado por elegir un comercializador antes del 1 de julio de 2009, pasarán a ser suministrados automáticamente por el comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial de su empresa distribuidora actual.

La Tarifa Social

Los consumidores acogidos a esta tarifa estarán exentos de pagar por la potencia contratada y abonarán solo por la energía consumida, más el alquiler de equipos y los impuestos que correspondan. Para acceder a ella se requiere:



- **Que el suministro sea contratado por una persona física** (no empresa) **y esté destinado a la vivienda habitual del titular.**



- **Que la potencia contratada sea inferior a 3 kW.**



- **Que la vivienda tenga instalado el ICP (Interruptor de Control de Potencia).** Si no habrá que solicitar su instalación a la compañía.

Las empresas deben informar a los usuarios sobre esta tarifa, facilitando los formularios para solicitarla. El titular del contrato deberá aportar un certificado de empadronamiento.

Si se cumplen los requisitos, la compañía aplicará durante un año la tarifa desde el mes siguiente a

la solicitud. Cualquier cambio en las circunstancias deberá comunicarse a la compañía. Si se detectara algún incumplimiento la compañía refacturará el suministro desde la fecha en que se hubiera producido aquél conforme a la tarifa correspondiente a la potencia contratada.

Antes de acogerse a la Tarifa Social, que implicará reducir la potencia hasta el tramo tarifario inferior a 3 kW, esto es hasta 2,5 kW, conviene tener en cuenta la potencia que se va a necesitar cuando deban utilizarse de manera simultánea los aparatos electrodomésticos.

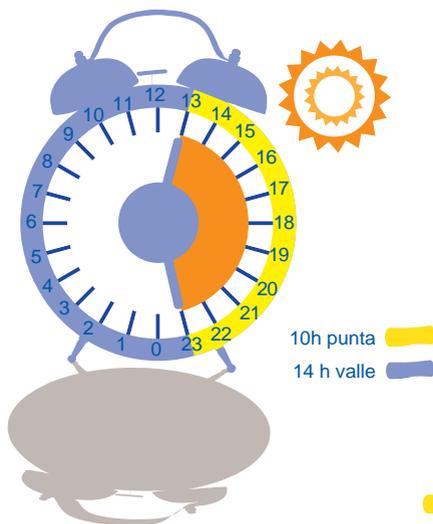
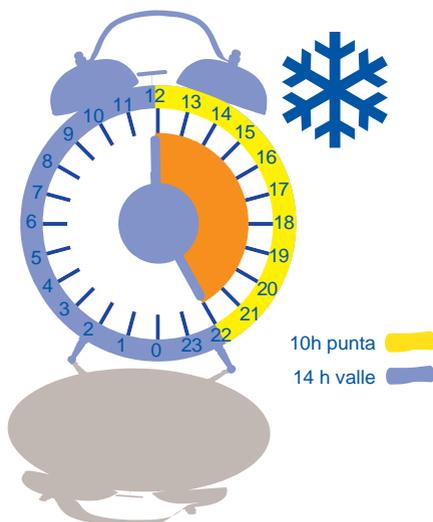
Una potencia por debajo de 3kW no permite disponer de electrodomésticos básicos para el mínimo desarrollo vital humano propio de la sociedad española del siglo XXI: alumbrado, cocina, frigorífico y lavadora, por lo que sólo un porcentaje mínimo de la población se beneficiará de ella y, en todo caso, para usos muy marginales.

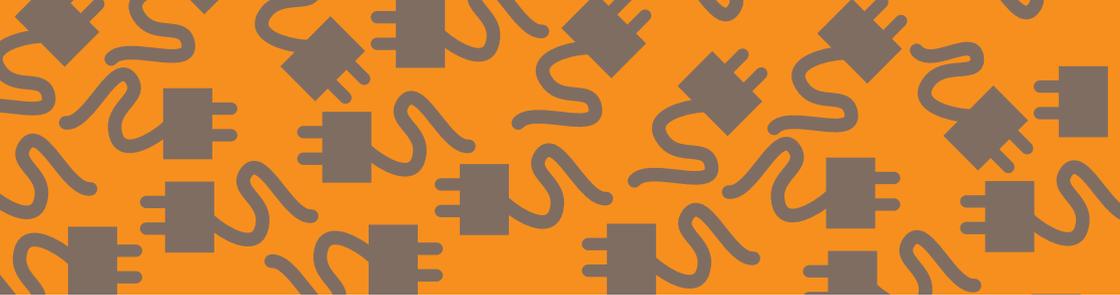
Tarifa de Discriminación Horaria (DH)

En julio de 2008 se suprimió la tarifa Nocturna y se introdujo la Tarifa de Discriminación Horaria (DH). Se aplica tanto a los suministros regulados a tarifa como a los que tienen lugar en el mercado libre.

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.

El consumo en horas valle tiene un descuento del 47% sobre la tarifa general correspondiente (antes era del 55%). El consumo en horas punta tiene una penalización del 35% (antes del 3%).

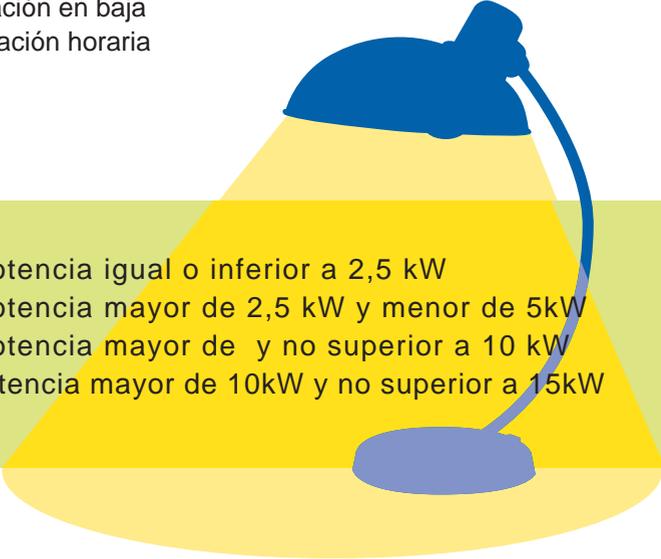




Para acogerse a esta tarifa se precisa contratar un término de potencia inferior a los 15kW, instalar un contador de doble tarifa y demás aparatos necesarios para la medición de los consumos. Las compañías distribuidoras y comercializadoras deben prestar información sobre esta tarifa y facilitar el alquiler de los aparatos necesarios, salvo que el consumidor opte por tenerlos en propiedad.

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 45% de su consumo general, incluyendo el resto de electrodomésticos (lavadora, lavavajillas, etc.) en horas valle.

Los tramos de tarificación en baja tensión con discriminación horaria son:

- 
- Tarifa 2.0.1: potencia igual o inferior a 2,5 kW
 - Tarifa 2.0.2: potencia mayor de 2,5 kW y menor de 5kW
 - Tarifa 2.0.3: potencia mayor de y no superior a 10 kW
 - Tarifa 3.0.1: potencia mayor de 10kW y no superior a 15kW

4 Derechos de los consumidores

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, aquellos consumidores que se determine por ley tendrán derecho al suministro de energía a los precios máximos fijados por el Gobierno. Estos consumidores deberán contratar la energía con las empresas comercializadoras designadas para ser Suministradoras de Último Recurso (S.U.R.).

Todos los distribuidores que actualmente suministran energía eléctrica deberán informar a los consumidores con quienes tienen contratado el suministro, sobre quienes han sido los comercializadores designados por el Gobierno como Suministradores de Último Recurso.

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 consumidor afectado por estas interrupciones tendrá derecho a una compensación que aplicará automáticamente la compañía. La compensación se abonará en el primer trimestre del año siguiente al del incumplimiento y puede llegar a suponer una reducción de como máximo el 10% de la facturación anual.

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

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.

Cumplimiento de la Calidad de Suministro (límite de interrupciones programadas)

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 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. En el mercado regulado 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 correspondiente.
- El acceso gratuito para el consumidor a todos los datos referidos a su contrato (entre otros: 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). El consumidor podrá solicitar por escrito al distribuidor que sus datos no sean accesibles a los comercializadores.

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

En el mercado liberalizado, los niveles de calidad y de seguridad se harán constar en el contrato entre el consumidor y la comercializadora, debiendo ajustarse a los índices que establecerá la Administración, quien a su vez fijará el régimen de compensaciones o reducciones que deban aplicarse en la factura del consumidor cuando la calidad del servicio prestado sea inferior a la reglamentariamente exigible.

Transparencia en las condiciones contractuales

El consumidor tiene el 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 “a tarifa de acceso” están sujetos a lo que el consumidor y el 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 las condiciones contractuales, como en la información general y el establecimiento de un mecanismo de resolución de conflictos.

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

- Identidad y dirección de la empresa distribuidora de la energía.
- CUPS (Código Unificado de Punto de Suministro). Es un dato que identifica el punto de suministro (la vivienda). 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 determinada por parte del consumidor
- La información sobre los precios.
- 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.

En general, 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.

• Las condiciones generales del contrato en el mercado regulado

Actualmente el suministro eléctrico se formaliza mediante un contrato suscrito con el distribuidor, conforme a las normas establecidas reglamentariamente para el suministro a tarifa.

En tanto la ley no establezca los derechos y obligaciones de los consumidores acogidos a la tarifa de último recurso, los contratos de suministro de último recurso se registrarán por esas mismas normas:



Duración del contrato

Generalmente el contrato es de carácter anual, prorrogándose tácitamente por periodos anuales sucesivos. Si el consumidor no desea prorrogar el contrato deberá comunicarlo fehacientemente (correo certificado, burofax) a la compañía con la suficiente antelación: para los contratos a tarifa 5 días hábiles anteriores a aquel en que se desee la baja,

Por la rescisión del contrato no podrá cobrarse cargo alguno.

Suspensión y resolución del contrato

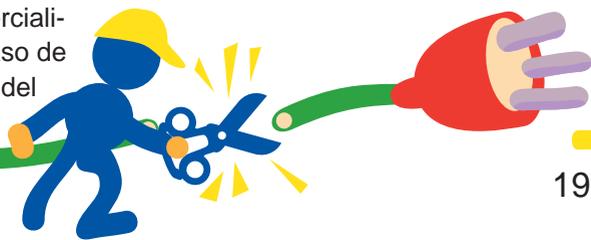
En los contratos de suministro a tarifa (Tarifa de Último Recurso a partir de julio de 2009) la empresa podrá suspender el suministro cuando hayan transcurrido dos meses desde que se le hubiera requerido fehacientemente al consumidor el pago sin que éste se hubiera hecho efectivo.

La empresa debe informar al consumidor de la fecha en que procederá a la desconexión, que 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 € 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 la que fueron abonados durante tres años.

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

- **Cuota de enganche** por acoplar eléctricamente la instalación del consumidor a la red del distribuidor,
- **Costes por actuaciones en equipos de medida y control** por el precintado de equipos u otras actuaciones a petición del consumidor y
- **Costes de verificación** por comprobar que las instalaciones cumplen las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias. Estos no deberán pagarse en los contratos en que deba presentarse un boletín de instalador autorizado.



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, sobre la tarifa y potencia a contratar más conveniente, los complementos tarifarios y demás condiciones del contrato.

El término de potencia es el máximo de energía eléctrica que un consumidor (un hogar) puede llegar a necesitar 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.

Contratación de la potencia

Para obtener la potencia óptima a contratar se deberán sumar las potencias (en vatios) de los aparatos electrodomésticos, 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.

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 $\text{€}/\text{kW}/\text{mes}$. 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 y son:

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

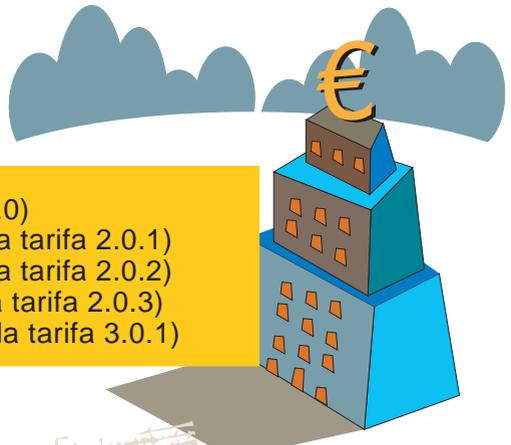
En el mercado regulado

- De 1 kW (se aplica la tarifa 1.0)
- De 1 kW a 2,5 kW (se aplica la tarifa 2.0.1)
- De 2,5 kW a 5 kW (se aplica la tarifa 2.0.2)
- De 5 kW a 10 kW (se aplica la tarifa 2.0.3)
- De 10 kW a 15 kW (se aplica la tarifa 3.0.1)

En el mercado liberalizado

- De 1kW a 15 kW: Tarifa 2.0.A
- De 1kW a 15 kW con Discriminación Horaria: Tarifa 2.0.ADH
- Más de 15kW: Tarifa 3.0.A

Si se opta por reducir el término de 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 un término de potencia superior.



El limitador de la potencia contratada (ICP)

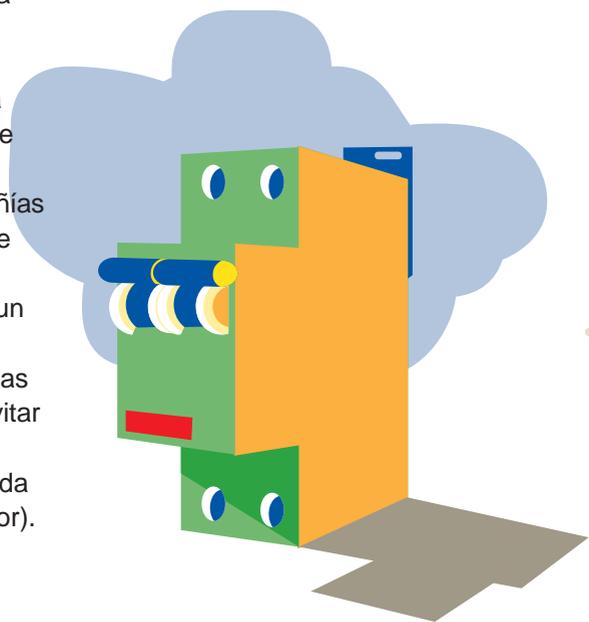
Para evitar un consumo de energía superior a la contratada las viviendas deben tener instalado un limitador de potencia, denominado Interruptor de Control de Potencia (I.C.P.).

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

El I.C.P. 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 I.C.P.

El I.C.P. 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 I.C.P.

Pese a ser obligatorio, se estima que en torno al 30% de los hogares españoles no tienen aún instalado el I.C.P. 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 I.C.P. la obligación de hacerlo.

Si el consumidor no atendiera al requerimiento de la compañía para instalar el I.C.P. se le facturará un término de potencia y un término de energía superior a los contratados 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:

- **Para los contratos con tarifas 1.0, 2.0.1 y 2.0.2** (con o sin discriminación horaria) se aplicará la tarifa 2.0.3, y una potencia contratada de 10 kW.
- **Para los contratos con tarifas 2.0.3 y 3.0.1** (con o sin discriminación horaria) se aplicará la tarifa 3.0.1, y una potencia de 20 kW.
- **Para los contratos con tarifas 2.0A y 2.0.DHA** se aplicará una potencia de 20kW.

Una vez instalado el I.C.P. se procederá a facturar de acuerdo con la tarifa y potencia contratadas 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 $\text{€}/\text{kW}/\text{hora}$ 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).

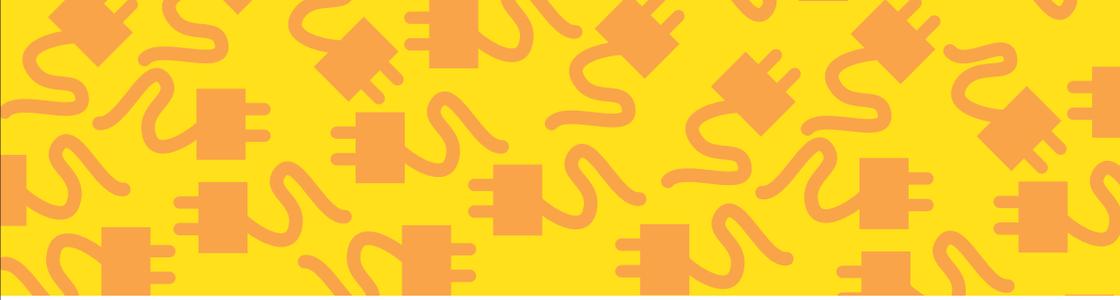


Lectura y medición

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.



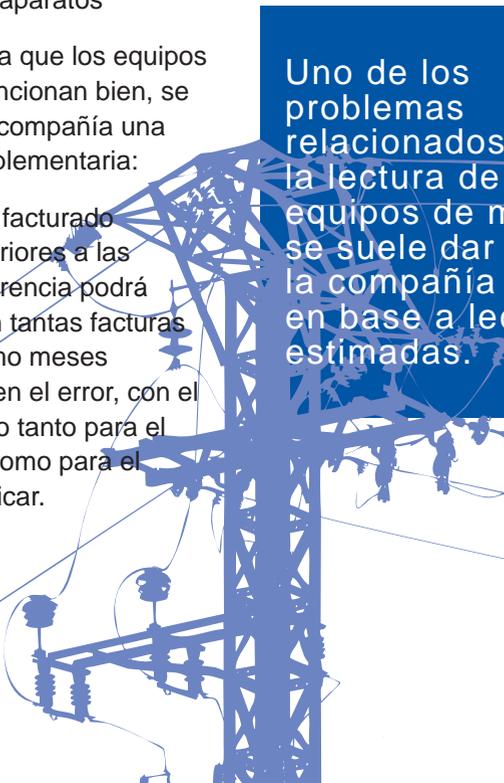
Si por elevaciones de tensión anormales los contadores sufren daños, la reparación corresponderá a la compañía.

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, se efectuará por la compañía 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.

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) el distribuidor 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 bimestral 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.

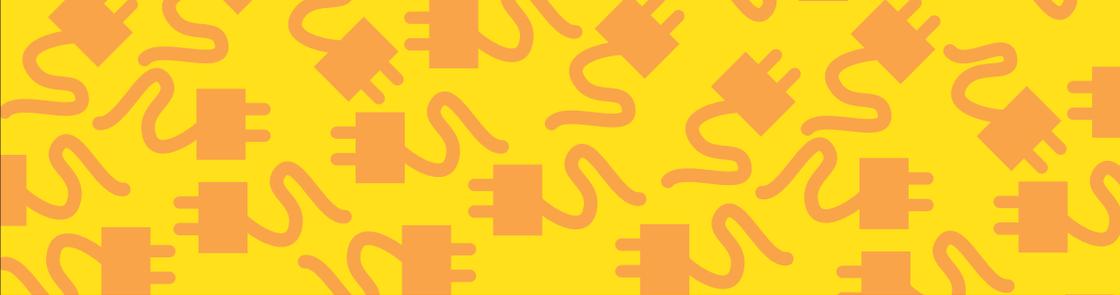
Si la estimación es mayor o menor, se regularizará con la lectura real en la siguiente factura y al precio que corresponda a cada periodo.



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 la parte transcurrida de la última lectura 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, facturará solo el término de potencia.

Cuando se haya facturado sólo 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

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.

Desde septiembre de 2008 la facturación de los suministros a tarifa social y domésticas hasta 10 kW de potencia contratada (tarifas 2.0.1, 2.0.2 y 2.0.3) se efectuará por la empresa suministradora o comercializadora 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 hacerse 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 distribuidora o en quién ésta delegue.



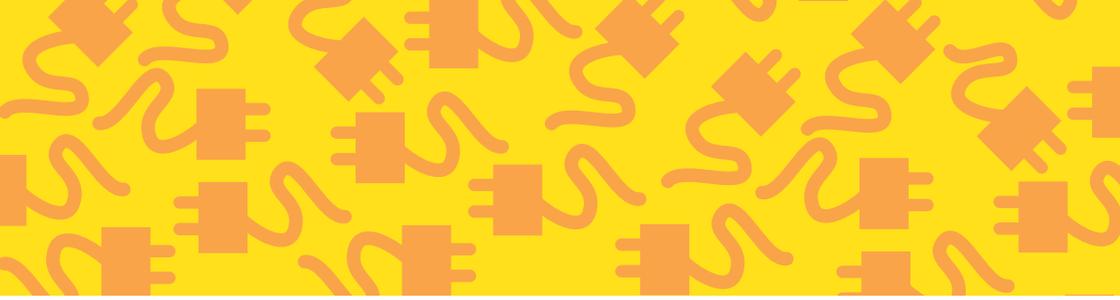
Si el pago se realiza mediante domiciliación bancaria no podrá adeudarse en cuenta cantidad alguna hasta transcurridos siete días naturales desde la remisión de la factura.

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:

- La cuota fija, que depende de la potencia contratada (término de potencia). La cuota se obtiene multiplicando la potencia contratada (kW) por el número de meses y el precio del kW al
- La electricidad consumida (término de energía): se obtiene multiplicando el consumo (kW/h) por el precio del kW a la hora.
- Recargos o descuentos, en su caso.
- 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 el mercado libre, “a tarifa de acceso”, además de todo 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.

Descuentos y recargos

Desde septiembre de 2008, a los consumidores con contrato de suministro a tarifas 2.0, 2.0.1, 2.0.2, y 3.0.1, así como los acogidos a la Tarifa Social, se les aplica en la factura un descuento equivalente a 12,5 kW/h al mes.

Desde esa misma fecha, cuando la energía consumida por encima del consumo promedio diario suma el equivalente a 500kW/h en un mes, a la energía consumida por encima de dicha cantidad se le aplicará un recargo (anteriormente el recargo se aplicaba cuando el exceso era equivalente a 1.100 kW/h cada dos meses).

Los descuentos y recargos no se aplican a los consumidores que tengan contratada una tarifa con Discriminación Horaria.

Los recargos por exceso de consumo solo se podrán aplicar en la factura sobre la base de lectura real de los equipos de medida, nunca sobre lecturas estimadas

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 de 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 y 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.

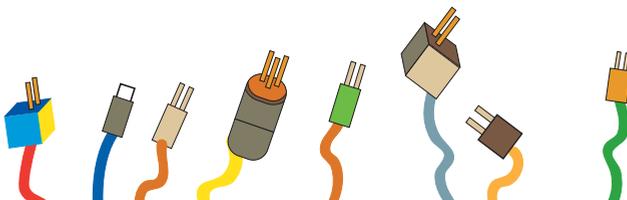
El Sistema Arbitral de Consumo es un procedimiento de resolución de conflictos que requiere el sometimiento voluntario de las partes, pero cuya decisión (laudo arbitral) vincula a las dos partes.

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 € . 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

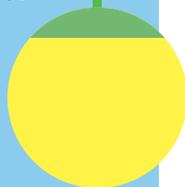
Cómo contratar el suministro eléctrico

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

- **Contrato de Suministro “A tarifa”** a precios regulados por la Administración con un comercializador o con un distribuidor (hasta junio de 2009).
- **Contrato de Suministro “A tarifa de acceso”** (o ATR) con un comercializador al precio pactado entre éste y el consumidor.
- **Contrato de Suministro “A tarifa de último recurso”** con un Suministrador de Último Recurso (a partir de julio de 2009), a los precios máximos 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 la página 17 de esta guía.
- Contratar la tarifa y los servicios que se ajusten a las necesidades reales.
- Elegir la forma de pago que se considere más conveniente para el consumidor.
- Exigir el contrato escrito. Como consumidores sólo 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 de esta guía.

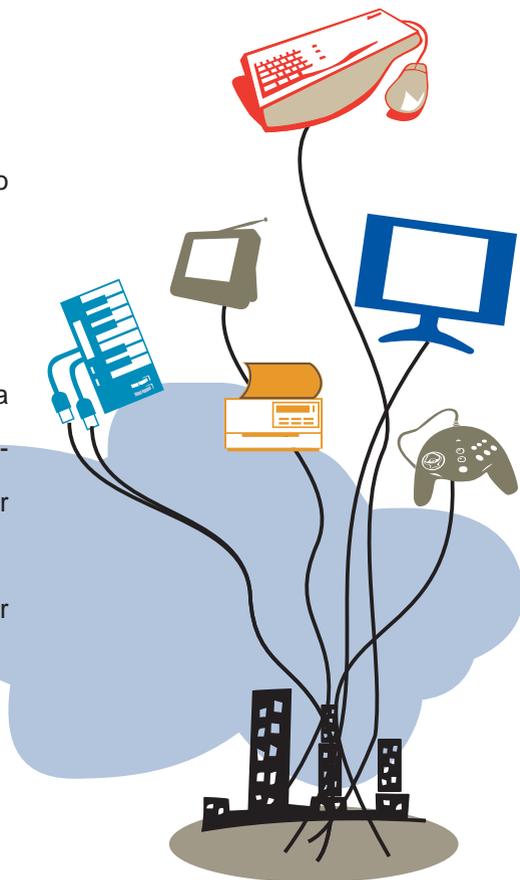
Ante las posibles ofertas que se pudieran recibir procedentes de empresas comercializadoras para cambiar de suministrador, tras meditar si puede interesar cambiar de compañía, es conveniente adoptar una serie de precauciones:

- Comparar los precios (el que se está pagando y el ofertado).
- Leer detenidamente el contrato, y no precipitarse en tomar una decisión.
- Si se acepta la oferta, consultar previamente con el suministrador actual acerca de los requisitos para hacer el cambio.
- Saldar las cuentas pendientes que pudieran existir con el suministrador actual.



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

- 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.



6 Suministro eléctrico y el uso racional de la energía

Muchos actos humanos cotidianos están vinculados con el uso de energía: viajar, alimentarse, iluminarse, trabajar, comunicarse, etc., por lo que buena parte del bienestar que disfrutamos depende del consumo de energía.

Sería acertado decir que la energía hace posible el desarrollo económico y social y sin embargo, su consumo excesivo es una de las principales causas de contaminación del aire y de otros perjuicios para la salud humana y el medio ambiente.

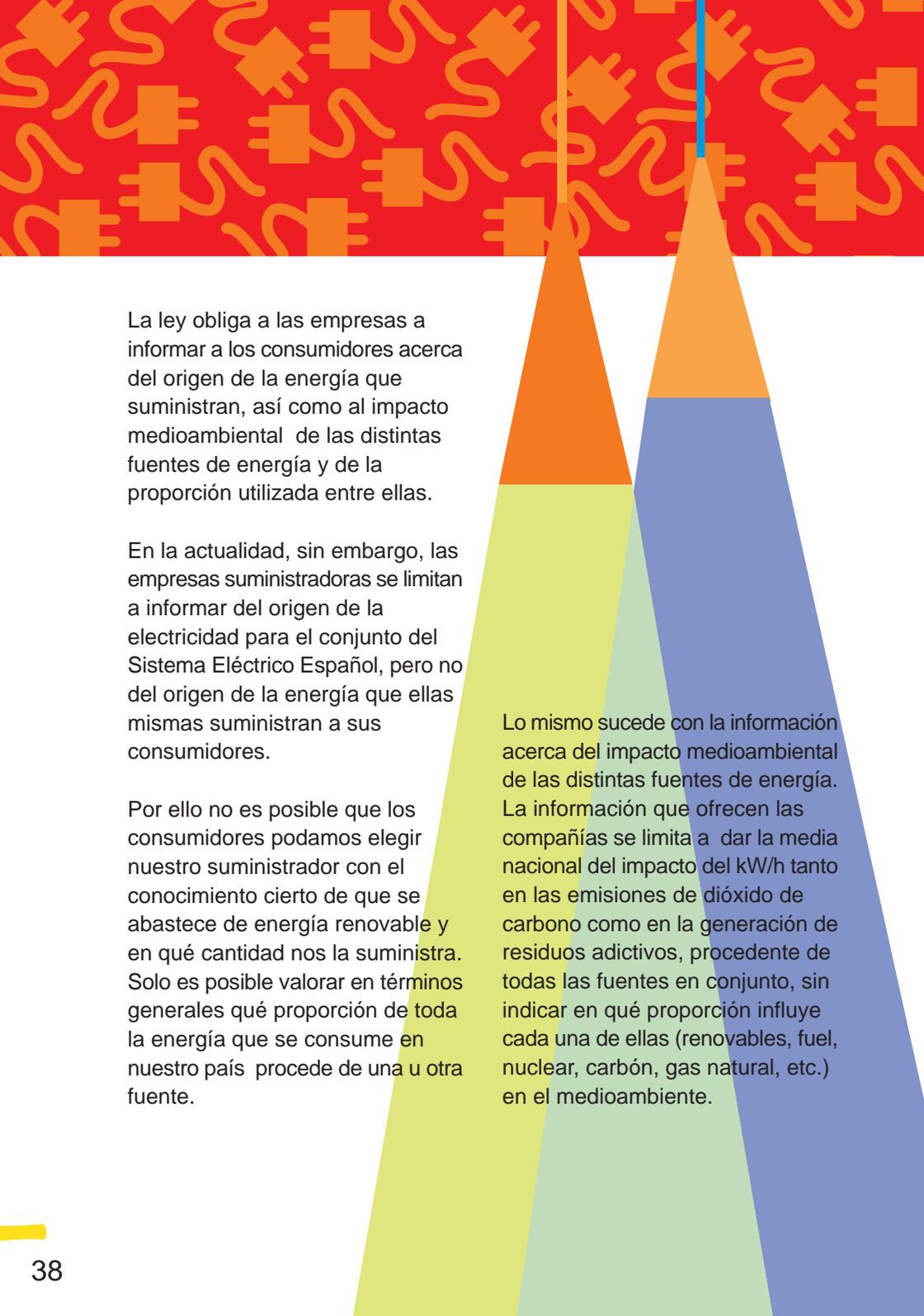
Pese a las políticas encaminadas a conseguir una mayor eficiencia en el uso de la energía, lo cierto es que también va en aumento el volumen de bienes y servicios consumidos y desechados. Eso significa que estamos consumiendo tantos recursos naturales que no

está asegurada su perdurabilidad para las generaciones futuras. Los consumidores informados sabemos que este es un problema que afecta a todos y por ello está en nuestra mano cambiar nuestra forma de consumir, aplicando medidas razonables de ahorro energético, adquiriendo electrodomésticos eficientes, usando bombillas de ahorro y aislando bien nuestra vivienda, seleccionando productos poco envasados, etc.

Para que los consumidores adoptemos decisiones acertadas favorables al ahorro energético es necesario tener una información inequívoca sobre los efectos de los productos y servicios que consumimos en el medio ambiente.

En el sector de la energía esta necesidad es aún mayor y pese a las exigencias legales, los consumidores encontramos poca diversidad en la oferta, falta de transparencia y de información.





La ley obliga a las empresas a informar a los consumidores acerca del origen de la energía que suministran, así como al impacto medioambiental de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada entre ellas.

En la actualidad, sin embargo, las empresas suministradoras se limitan a informar del origen de la electricidad para el conjunto del Sistema Eléctrico Español, pero no del origen de la energía que ellas mismas suministran a sus consumidores.

Por ello no es posible que los consumidores podamos elegir nuestro suministrador con el conocimiento cierto de que se abastece de energía renovable y en qué cantidad nos la suministra. Solo es posible valorar en términos generales qué proporción de toda la energía que se consume en nuestro país procede de una u otra fuente.

Lo mismo sucede con la información acerca del impacto medioambiental de las distintas fuentes de energía. La información que ofrecen las compañías se limita a dar la media nacional del impacto del kW/h tanto en las emisiones de dióxido de carbono como en la generación de residuos adictivos, procedente de todas las fuentes en conjunto, sin indicar en qué proporción influye cada una de ellas (renovables, fuel, nuclear, carbón, gas natural, etc.) en el medioambiente.

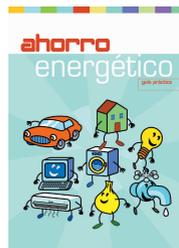
Últimas guías prácticas de CEACCU



Soluciones a todas sus dudas en Telecomunicaciones



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



Ahorro Energético



Autocuidado de la Salud



Sobreendeudamiento Familiar



Cómo prevenir los accidentes domésticos y de ocio



Sabemos lo que comemos



Guía de Protección Penal

Nuestras publicaciones son gratuitas.



San Bernardo,97-99 Edificio Colomina, 2F MADRID 28015 Tel. 91 594 50 89 Fax 91 594 51 24
<http://www.ceaccu.org> correo electrónico: ceaccu@ceaccu.org



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

El contenido de la misma es responsabilidad de CEACCU.