



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN E INDUSTRIA



INSTALACIONES ELÉCTRICAS

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

versión enero 2013



La electricidad y el gas son dos de los suministros principales que nos encontramos en cualquier vivienda o local, y dado que han sido liberalizados en los últimos años, han sido fuente de numerosas consultas y dudas acerca de lo que esto supone para los usuarios y sobre cuáles son los derechos y deberes que implica.

Ante esta situación, la **Dirección General de Innovación e Industria de Cantabria** pretende dar a conocer cuáles son los conceptos básicos respecto a estos suministros así como la normativa esencial relacionada, siendo esto condición fundamental para que el usuario pueda ejercer sus derechos, conocer sus obligaciones y defender sus intereses, mediante la comprensión de las claves a la hora de contratar, con los derechos y deberes que implica: la correcta interpretación de las facturas, los medios para interponer una reclamación, etc. De este modo podrán demandar un suministro de calidad, a precios comparables y transparentes.

1. TIPOLOGÍA DE CONTRATACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En primer lugar es conveniente aclarar que en función de su relación con el cliente final, existen en el sector eléctrico dos tipos principales de empresas, con funciones claramente diferenciadas:

a) **Empresas distribuidoras.** Son las propietarias de todas las instalaciones de distribución eléctrica (centros de transformación, líneas eléctricas, etc.) necesarias para permitir que la energía eléctrica llegue en condiciones adecuadas de calidad al domicilio del cliente final. Sus principales funciones son:

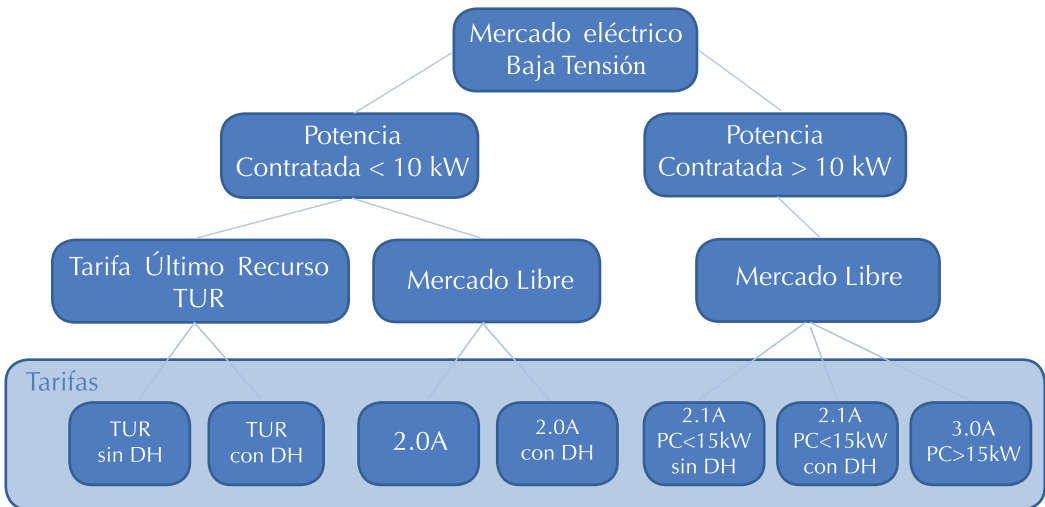
- Instalar, bajo su propiedad, las redes de distribución (centros de transformación, líneas eléctricas, etc).
- Mantener adecuadamente las redes de distribución para garantizar un suministro dentro de los niveles de calidad establecidos.
- Instalar los contadores (en propiedad o alquiler del cliente final según su libre elección).
- Cobrar por ciertos conceptos relacionados con el alta o modificación de un suministro eléctrico (derechos de acometida, enganche, verificación, etc).
NOTA: El cobro de estos conceptos los realiza, en nombre de la distribuidora, la compañía comercializadora con la que el cliente haya suscrito el contrato de suministro.
- Realizar la lectura de los contadores.
- Enviar a las empresas comercializadoras las lecturas de los contadores.

b) **Empresas comercializadoras.** Son las empresas encargadas de vender la energía eléctrica al cliente final y de facturarle, además del precio de la energía consumida (que es lo que realmente “vende” la empresa al cliente), los demás conceptos asociados como peajes de energía, derechos de la compañía distribuidora, diversos impuestos, etc.

Para que un cliente pueda recibir suministro eléctrico, es necesario que este suscriba un contrato de suministro con una compañía comercializadora. En función de si el precio de la energía del suministro es regulado o no por el Gobierno de España, se distinguen dos tipos de empresas comercializadoras muy diferentes:

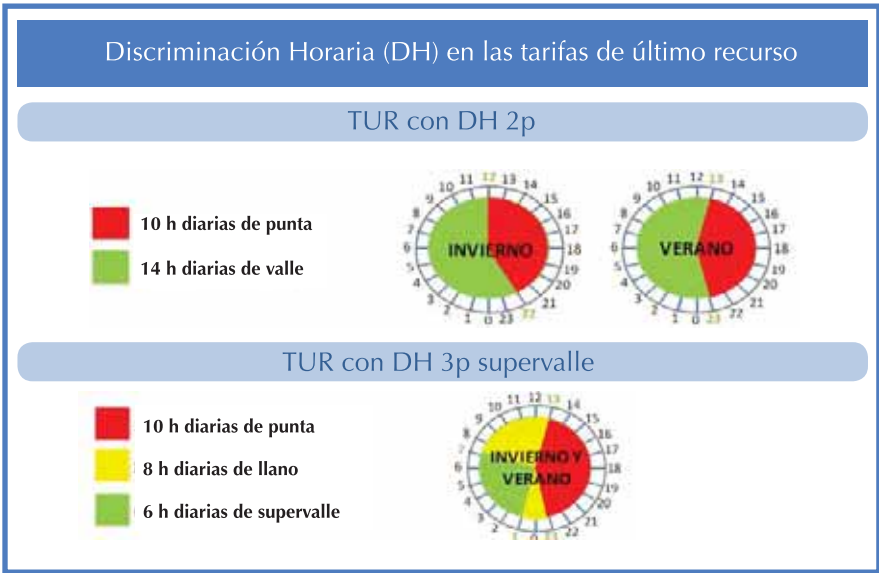
- **Comercializadora de Último Recurso (CUR).** Ver punto 1.1.
- **Comercializadora del mercado libre.** Ver punto 1.2.

En el actual mercado eléctrico, el usuario tiene las siguientes opciones de contratación:



* DH: Discriminación horaria. Diferente precio de energía y potencia en dos periodos horarios. Horas punta: invierno de 12 a 22 h, verano de 13 a 23 h. Horas Valle: el resto. Interesa cuando se consume más del 25% en horas valle.

** La Tarifa 3.0A dispone de diferentes precios de energía y potencia en tres periodos horarios



1.1. TARIFA ÚLTIMO RECURSO: Si la potencia contratada **es igual o inferior a 10 kW**, el usuario podrá contratar el suministro con un comercializador de último recurso de los designados por el Gobierno. En este caso, aunque también se trata de un contrato de suministro dentro de la actividad liberalizada, se facturará a los precios fijados periódicamente por la Administración según la tarifa regulada llamada Tarifa de Último Recurso (TUR). Para consultar las tarifas actuales aplicables desde el 1 de enero de 2013, ver la Resolución DGPEM, de 27-dic-2012 (BOE 29-dic).

Estas tarifas incluyen los costes de producción de energía, los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución, y los costes de comercialización. El **Gobierno publica periódicamente** los Precios del Término de Energía y del Término de Potencia aplicable a la TUR. Por tanto, los precios son fijados por la Administración y son únicos para todo el territorio español.

Los usuarios con una potencia contratada inferior a los 10 kW que no hayan elegido un comercializador antes del 1 de Julio de 2009, han pasado automáticamente a ser suministrados por el comercializador de último recurso perteneciente al grupo empresarial de la empresa distribuidora de su zona.

COMERCIALIZADORAS DE ÚLTIMO RECURSO	ZONA DE INFLUENCIA
IBERDROLA Comercialización de Último Recurso S.A.U.	Guriezo, Castro Urdiales y Villverde de Trucíos
E.ON Comercializadora de Último Recurso S.L.	Resto de municipios cántabros

BONO SOCIAL: El bono social se aplica como un descuento sobre el precio de la TUR y tiene como fin proteger a los colectivos con mayores dificultades económicas.

Para poder acogerse al Bono Social, hay que cumplir con alguno de los siguientes supuestos:

- La potencia contratada **inferior a 3 kW** en la vivienda habitual.
- Ser familia numerosa
- Ser pensionista de más de 60 años con la pensión mínima
- Ser familia con todos los miembros en edad de trabajar en situación de desempleo

Salvo en el primero de los supuestos, en el que la empresa comercializadora de último recurso lo aplicará de forma automática (en vivienda habitual), en el resto es el usuario quien debe dirigirse a la comercializadora de último recurso para acreditar documentalmente la circunstancia aplicable.

1.2 MERCADO LIBRE: el usuario podrá contratar la energía con cualquiera de las comercializadoras que operan en él en función de las distintas ofertas que le proponga cada empresa. Además, la contratación de la energía puede realizarse de forma conjunta con otros productos y servicios (servicios de mantenimiento, eficiencia energética, etc.), no obstante el consumidor debe saber que estos productos y servicios (seguros, mantenimiento, eficiencia...) **no son obligatorios por ley.**

En este caso, la facturación se realiza en función de los precios pactados entre empresa y usuario para la energía consumida más el precio de la tarifa de acceso (o peaje de acceso) a las redes de transporte y distribución fijado por el Gobierno. No existe una normativa que garantice unos mínimos a los usuarios siendo el contrato en sí el que determina la regulación en la comercialización del suministro.



2. CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO

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

El contrato habitualmente, tiene un carácter anual y se prorrogará tácitamente por periodos anuales sucesivos, si bien dentro del contrato de suministro del mercado libre (no TUR) se pueden incluir condiciones particulares acordadas entre las partes.

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

2.1. SI EL PUNTO DE SUMINISTRO YA EXISTE

El solicitante podrá subrogarse en el contrato del anterior usuario. En este caso, es importante saber que dicha subrogación conlleva también asumir las posibles deudas del anterior titular por lo que debe cerciorarse previamente de que **no existan cargas** sobre ese contrato.

Si se solicita un incremento de potencia contratada únicamente se abonarán a la empresa comercializadora los derechos de enganche por el incremento de potencia, en el supuesto de que tengan vigencia los derechos de acceso y extensión.

Si no han pasado más de tres años (suministros en **Baja Tensión**) o cinco años (suministros en **Alta Tensión**) con el suministro inactivo, no se debe abonar el derecho de extensión ni de acceso por el cambio de usuario, ya que ese trámite ya fue realizado con anterioridad.

Será exigible que presente el Documento Nacional de Identidad, así como el título de propiedad o alquiler de la finca. En el caso de un negocio se deberá presentar la licencia de apertura.

En el caso en que se quiera contratar más potencia que la máxima que permitía el certificado de instalación (antiguo boletín) de enganche del anterior usuario, será también necesario requerir la actuación de una empresa instaladora

habilitada para que adecue la instalación y extienda un nuevo certificado de instalación eléctrica, el cual deberá ser obligatoriamente aportado para el nuevo contrato.



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

Si se trata de contratos con antigüedad superior a veinte años y que van a ser modificados, la empresa

distribuidora debe proceder a la verificación de las instalaciones y está autorizada, en este caso, a cobrar los derechos de verificación vigentes. Si la verificación realizada por la empresa distribuidora tiene resultado desfavorable, es necesario adecuar la instalación por parte de un Instalador autorizado y presentar un nuevo **Certificado de Instalación** (CIE) antes de contratar el suministro.

2.2. SI EL PUNTO DE SUMINISTRO NO EXISTE

Se tratará entonces de un nuevo contrato sobre la finca/local por lo que se deberán abonar los correspondientes derechos de acometida (cuota de acceso y de extensión) y realizar la correspondiente acometida.

El **solicitante** deberá aportar el DNI, el título de propiedad o alquiler de la finca, el certificado de instalación (boletín) de la Dirección General de Industria e Innovación, extendido por una empresa instaladora habilitada, así como la licencia municipal, al ser una primera ocupación (cédula de habitabilidad).

2.3. COSTES DE LA CONTRATACIÓN

Depósito de garantía: En el momento de la contratación, la empresa podrá exigir la entrega de un depósito de garantía equivalente a:

- La facturación teórica mensual correspondiente a cincuenta horas de utilización de la potencia contratada en el caso de empresas comercializadoras con menos de un año de ejercicio de antigüedad.
- El valor obtenido de dividir la cuantía devengada anualmente por cada cliente por su contrato de acceso entre 365, y multiplicarlo asimismo por el número de días del periodo de liquidación del contrato de acceso, que como máximo será igual a 30 días en el caso de empresas comercializadoras con más de un año de ejercicio de la actividad de comercialización.

Si el usuario resuelve el contrato esta cantidad le será devuelta, excepto el importe necesario para cubrir las cantidades pendientes de pago.

Derechos de acometida: Al dar de alta un nuevo suministro, o ampliar uno existente, se deben abonar al distribuidor por las actuaciones implicadas, Real Decreto 1995/2000. Se calculan en función de la tensión y la potencia de suministro. Estos derechos incluyen:

Cuota de extensión para nuevo suministro o ampliación de potencia sobre instalación existente.

- En suelo urbanizado que con carácter previo a la solicitud del suministro eléctrico cuente con las dotaciones y servicios requeridos por la legislación urbanística correspondiente, se calcula en euros por kW solicitado. Esta cuota es la contraprestación económica a pagar por el solicitante a la empresa distribuidora por las infraestructuras eléctricas necesarias entre la red de distribución existente y el primer elemento propiedad del solicitante.
- En el resto de instalaciones de nueva extensión necesarias, el coste será por cuenta del solicitante.

Cuota de acceso por incorporarse a la red del distribuidor. Nuevo suministro o ampliación de existente. Se calcula en euros por kW solicitado.

Derechos de Enganche y Verificación

- Cuota de enganche de la instalación del usuario a la red del distribuidor. Esta cuota es una contraprestación por la operación de acoplar eléctricamente la instalación receptora a la red de la empresa distribuidora, quien deberá realizar esta operación bajo su responsabilidad.
- Costes por actuaciones en equipos de medida y control. Un técnico de la empresa distribuidora se desplaza a las instalaciones del solicitante para la instalación o revisión y comprobación de que los contadores están correctamente instalados.
- Costes de verificación. Únicamente se paga si el usuario no presenta un certificado de una empresa instaladora habilitada (boletín) ya que se tiene que desplazar un técnico de la empresa distribuidora para comprobar que la instalación cumple los requisitos técnicos y de seguridad.

2.4 PLAZOS PARA LA ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS CORRESPONDIENTES A NUEVOS SUMINISTROS

A partir de la solicitud de un suministro, la empresa distribuidora comunicará por escrito al solicitante el punto de conexión y las condiciones técnico económicas (a través del **pliego de condiciones** y del **presupuesto**) para realizar el mismo, con indicación de la necesidad o no de reservar locales para centros de transformación dentro de los siguientes plazos máximos, contados en días hábiles:

- a) Cuando se solicite un suministro de **hasta 15 kW** en el que no sea preciso realizar instalaciones de extensión, la empresa distribuidora dará por escrito las condiciones técnico económicas en un plazo de cinco días.
- b) Para cualquier servicio cuando no sea necesaria la instalación de centro de transformación: diez días.
- c) Cuando sea necesaria la instalación de centros de transformación:
 - Servicio auxiliar de obras: diez días.
 - Servicio definitivo con centro de transformación de media a baja tensión: veinte días.
 - Servicio definitivo con subestación transformadora de alta a media tensión: treinta días.

La **documentación aportada** incluye, para aquellos casos que requieran la ejecución de obras de extensión, el presupuesto de los trabajos a realizar por la empresa distribuidora en instalaciones en tensión y que deben ser costeados por el solicitante. Además, se incluye la descripción de aquellos otros trabajos necesarios que el solicitante puede realizar a través del Instalador autorizado de su elección.

Las empresas distribuidoras, dentro de los plazos anteriormente indicados, deberán facilitar por escrito a los solicitantes la justificación detallada de los derechos de acometida a liquidar, precisando el sistema empleado para su determinación y su plazo de vigencia, que será, como mínimo, de tres meses a partir de la fecha de la notificación.

2.5 PLAZOS PARA LA PUESTA EN SERVICIO DE LA INSTALACIÓN

Una vez definida la **propuesta técnica** y su **aprobación**, y una vez aceptada por el solicitante la previsión de los derechos correspondientes a la extensión, o a la conexión, según se trate, se establecerán las previsiones de actuación correspondientes a su ejecución.

Cuando se trate de una instalación de extensión y que deba ser realizada por la empresa distribuidora, el plazo de ejecución para la puesta en servicio de la instalación a partir del momento que se satisfagan los derechos de acometida serán los siguientes, contados en días hábiles:

- a) Cuando no sea preciso realizar ninguna ampliación de la red de baja tensión: cinco días.
- b) Cuando únicamente se necesite ampliar la red de baja tensión: treinta días.
- c) Cuando se necesite construir un centro de transformación: sesenta días.
- d) Cuando se necesiten construir varios centros de transformación: ochenta días.

En el **cómputo de plazos** no se tendrán en cuenta los necesarios para obtener autorizaciones, permisos o conformidad para la realización de los trabajos.

En el caso de que sea necesaria la construcción de uno o varios centros de transformación para uso del distribuidor, el plazo no comenzará a computarse hasta la firma de un documento de cesión de uso, correspondiente al local o locales. Además, deberán ser entregados en condiciones para poder realizar la instalación eléctrica, por lo menos, sesenta días antes de que finalice el plazo establecido.

Cuando concurren circunstancias especiales y no exista acuerdo entre el distribuidor y el cliente, **el plazo** lo fijará el órgano competente de la Administración correspondiente.

Enganche e instalación del equipo de medida, en el plazo máximo de cinco días hábiles, a contar desde que el consumidor hubiera suscrito el correspondiente contrato de suministro.



3. CAMBIO DE SUMINISTRADOR

Si decide pasar de ser suministrado a tarifa por un comercializador de último recurso a ser suministrado en el **mercado libre** a través de un comercializador debe tener en cuenta lo siguiente:

- Ha de tener instalado el equipo de medida y control reglamentario.
- Ha de tener firmado un contrato con un comercializado.
- En el caso que no sea preciso actuar sobre las instalaciones:
 - ◻ Si la lectura del contador es **bimestral**, se puede elegir entre 15 días después de la solicitud o cuando se realice la lectura. La decisión se ha de comunicar directamente al comercializador.
 - ◻ Si la lectura es **mensual**, el paso al mercado se realiza cuando corresponda según el ciclo de lectura.
- Si es preciso realizar actuaciones, el paso se produce cuando se realizan las mismas en los plazos establecidos.

Nota. La Comisión Nacional de la Energía (CNE) pone a su disposición un comparador de tarifas online actualizado diariamente para ayudar a los usuarios a escoger la oferta más interesante en cada momento:

<http://www.comparador.cne.es/comparador/>



4. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO Y RESOLUCIÓN DE CONTRATOS

4.1. SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

La empresa distribuidora podrá suspender el suministro eléctrico tras solicitud de la empresa comercializadora, o en determinados casos. Los supuestos de suspensión de suministro incluyen los siguientes casos:

- **Por impago.** En el caso de un contrato en TUR (tarifa de último recurso), la empresa comercializadora de último recurso podrá solicitar a la distribuidora correspondiente que suspenda el suministro a usuarios privados cuando hayan transcurrido, al menos, dos meses desde que la comercializadora hubiera requerido el pago de forma fehaciente sin que éste se hubiera hecho efectivo.

Esta comunicación deberá informar sobre el trámite de interrupción del suministro por impago, y de la fecha a partir de la cual se interrumpirá en caso de no abonarse en fecha anterior el importe adeudado.

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

El servicio será repuesto como máximo a las 24 horas del abono de la cantidad adeudada. Los gastos que origine la suspensión serán por cuenta del usuario.

- **Casos de fraude:** realización de un enganche sin contrato, derivaciones de líneas a una instalación no prevista en el contrato, manipulación de los equipos de medida... En este caso, la suspensión podrá ser automática y la empresa podrá facturar un importe equivalente al resultado de multiplicar la potencia contratada por seis horas diarias de utilización durante un año al margen de otras acciones civiles o penales que se pudiesen interponer contra el usuario.

- **No permitir la entrada en horas hábiles** a las instalaciones de transformación, medida o control al personal autorizado por la empresa distribuidora.

- La **negligencia** del usuario en la custodia de los equipos de medida y control, con independencia de quién sea su propietario.

- **Instalaciones peligrosas:** falta de protección contra contactos eléctricos, almacenamiento de sustancias peligrosas en zonas con riesgo de chispa, calentamiento o incendio...

En caso de suspensión del suministro por impago durante más de dos meses, en contratos en tarifa de último recurso, en casos de fraude, no permitir la entrada o negligencia del consumidor o sujeto cualificado, será resuelto el contrato de acceso a las redes de distribución correspondiente.

En el resto de casos, se considerará suspendido el contrato de suministro, manteniéndose la facturación del término de potencia correspondiente, y restableciéndose el suministro una vez subsanado el motivo de la suspensión.

Nota. En el caso de tener un **contrato en mercado libre**, recordar que las condiciones para esta suspensión del suministro vendrán regidas por lo estipulado en el contrato suscrito entre la empresa comercializadora y el usuario.

4.2. RESOLUCIÓN DE CONTRATOS

a) Por parte del usuario

El contrato habitualmente, tiene un carácter anual y prorrogable. No obstante, el usuario puede renunciar a la prórroga con un preaviso de 15 días.

El usuario podrá rescindir el contrato con un comercializador sin penalización si ha transcurrido más de un año de la firma y se ha procedido a la prórroga del mismo. Si no se ha iniciado la primera prórroga deberá indemnizar con un máximo del 5% del recargo sobre la energía no suministrada (artículo 4.3 del Real Decreto 1454/2005). Esto aplica a contratos tanto en TUR como en mercado libre, si bien, los contratos en mercado libre podrían tener otras cláusulas particulares y, por tanto, conviene leer las condiciones del contrato relativas a los plazos de permanencia y a las posibles penalizaciones por incumplimiento.

b) Por parte de la comercializadora

Si la empresa comercializadora considera que se han **incumplido** las condiciones del contrato (especialmente en contratos en el mercado libre) y decide rescindir el contrato, se debe tener en cuenta que el usuario debe volver a realizar un nuevo contrato con otra empresa comercializadora según se describe en el apartado 2.

En todo caso, los suministros que carezcan de **contrato en vigor** serán suministrados de forma automática por el comercializador de último recurso correspondiente, durante el periodo que establezca la normativa y según los suplementos correspondientes a su nivel de potencia contratada (20% de suplemento sobre la tarifa de último recurso para suministros con más de 10 kW de potencia contratada).

5. FACTURACIÓN

5.1. PERIODICIDAD Y ABONO DE LAS FACTURAS

El 28 de diciembre de 2012 ha sido aprobado el RD 1718/2012 por el que se define el procedimiento de lectura y facturación de los suministros de energía con Potencia Contratada **menor de 15 kW**. Este Real Decreto establece unas condiciones de periodicidad de la facturación eléctrica de los consumidores acogidos a la **tarifa de último recurso**, que se resumen en la siguiente tabla:

	LECTURA a realizar por el encargado de la lectura	TIPO DE MEDIDA	FACTURACIÓN a realizar por la empresa comercializadora de último recurso
EQUIPO DE MEDIDA con capacidad de telemedida y telegestión	mensual	real	mensual
EQUIPO DE MEDIDA SIN capacidad de telemedida y telegestión <u>accesible</u> al encargado de la lectura	bimestral * En caso de acuerdo entre las tres partes, puede ser mensual	real * Estimada 1 de cada 2 en caso de ser mensual	bimestral
EQUIPO DE MEDIDA SIN capacidad de telemedida y telegestión <u>NO accesible</u> al encargado de la lectura	bimestral * En caso de acuerdo entre las tres partes, puede ser mensual	real / estimado *en función de si se proporciona o no la lectura	bimestral

Se detallan a continuación dos casos especiales:

1. En caso de acuerdo expreso entre consumidor, encargado de la lectura y comercializador, se podrán realizar facturaciones mensuales, alternándose lecturas reales con lecturas estimadas.
Existe la posibilidad, previo acuerdo entre las partes, de facturar una cuota fija mensual proporcional a los consumos históricos y cuando no los haya, con una estimación de horas de utilización diaria, previamente acordada, más el término de potencia. En todo caso, se producirá una regularización como mínimo anual sobre la base de facturas reales.

2. La facturación de aquellos clientes sin derecho a suministro eléctrico de último recurso que estén siendo suministrados de manera transitoria por una comercializadora **de último recurso**, se efectuará con carácter mensual o bimestral, siempre basada en lecturas reales, según la facturación del acceso a redes con arreglo a la normativa en vigor.



En el caso de los contratos de suministro con un comercializador en **mercado libre**, la periodicidad de las facturas será la que se determine en el contrato de suministro, mensual o bimestral, y en función de que se cuente o no con equipos de medida y telegestión.

- **Lectura:** a realizar por el encargado de la lectura y puesta a disposición de la empresa comercializadora. Periodicidad máxima:

- Bimestral: en caso de equipos de medida sin capacidad de telemedida.

- Mensual: en caso de equipos de medida con capacidad de telemedida y telegestión y efectivamente integrados en los correspondientes sistemas.

- **Facturación:** se realizará siempre basándose en lecturas reales. Previo acuerdo expreso entre las partes, podrá facturarse una cuota fija mensual proporcional a los consumos históricos y cuando no los haya con una estimación de horas de utilización diaria, previamente acordada, más el término de potencia. En todo caso se producirá una regularización como mínimo anual y sobre la base de lecturas reales.

Otras cuestiones de interés aplicables tanto para tarifa TUR como para mercado libre son:

- En aquellos suministros en los que el encargado de la lectura no pueda acceder al equipo de medida, éste deberá dejar aviso proporcionando un número de teléfono y un dirección web para que el usuario pueda facilitar la lectura. Si transcurridos dos meses el usuario no facilitase la lectura, el encargado de la lectura podrá estimar el consumo según la normativa vigente en cada momento.
- En aquellos casos en los que dentro de un mismo periodo de facturación haya regido más de un precio del peaje o tarifa, la facturación se realizará sobre la base de los consumo reales realizados que se distribuirán para ello proporcionalmente a los días en que hayan estado en vigor cada uno de los precios.
- El pago por domiciliación bancaria no podrá cargarse en cuenta cantidad alguna hasta transcurridos 7 días naturales desde la remisión de la factura. Todo ello sin perjuicio de que los consumidores no acogidos a la tarifa de último recurso y sus comercializadoras pueden llegar a cualquier otro tipo de acuerdo relativo a las condiciones de facturación, siempre y cuando ambas partes lo decidan libremente y quede recogido en el correspondiente contrato de suministro, respetando dichas condiciones lo dispuesto en la normativa de aplicación.

Para realizar refacturaciones existen unos límites temporales. Según especifica el artículo 96.2 del RD 1955/2000, en el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto o un defecto de tipo administrativo, se procederá a efectuar una refacturación complementaria: “Si se hubieran facturado **cantidades inferiores** a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año. Si se hubieran facturado **cantidades superiores** a las debidas, deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver. En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación.”

5.2. DATOS FUNDAMENTALES DE LA FACTURA

En la factura que el usuario, bajo **Tarifa de Último Recurso**, recibe mensualmente, aparecen los siguientes conceptos:

a) Datos de identificación:

- Nombre y domicilio del usuario
- N° de contrato
- N° de contador
- Datos bancarios
- N° CNAE
- CUPS (código del punto de suministro)
- Razón social, NIF y teléfono de atención al cliente de la empresa comercializadora
- Número, fecha e importe total de la factura
- Datos de contratación donde se especifique la tarifa aplicada y el BOE correspondiente
- Datos de lectura indicando el periodo de lectura y si es una lectura real o estimada. También debe indicar las fechas de la lectura anterior.

b) Datos de facturación:

- Término de potencia (potencia contratada): número de kW por el número de días y el precio del kW al día.
- Término de energía (electricidad consumida): número de kWh consumidos por el precio por kWh
- Alquiler del contador (salvo que se tenga en propiedad)
- El Impuesto sobre la electricidad
- El IVA
- Importe total de la factura

Además, la factura incluye información adicional relativa a:

- Origen de la energía y emisiones correspondientes.
- Listado de empresas comercializadoras (Comercializadoras de Último Recurso y Comercializadoras en Mercado Libre).
- Condiciones de aplicación del Bono Social.
- Información y proceso para realizar reclamaciones

En lo que se refiere a la facturación en la modalidad de **Mercado Libre**, además de la información anterior debe aparecer también:

- N° de póliza del contrato de acceso.
- La tarifa de acceso (ATR) a la que está acogido el suministro.

- La fecha de finalización del contrato.

En el siguiente link podrá encontrar una explicación detallada de los diferentes conceptos de la factura eléctrica:

http://www.eonclientes.com/eonclientes/es/entiendetufactura/factura_luz_hogar.htm

6. PLAN DE SUSTITUCIÓN DE CONTADORES

Actualmente se está ejecutando en Cantabria el **plan de sustitución de contadores** que la legislación vigente obliga a realizar. Este plan implica la sustitución de los actuales contadores de medida por contadores electrónicos que, a través de una serie de dispositivos intermedios, enlazan con los sistemas informáticos de la compañía distribuidora de electricidad. Una vez entran en funcionamiento ya es posible realizar operaciones a distancia tales como lecturas remotas, garantizado su certeza y fiabilidad o modificaciones de contrato, consiguiendo ejecuciones inmediatas.



Este plan de sustitución, que en el caso de EON DISTRIBUCIÓN, debe concluir antes de **diciembre de 2014**, ha sido aprobado por la Consejería de Industria del Gobierno de Cantabria y es totalmente gratuito y obligatorio para los usuarios. En caso de que el contador fuera de su propiedad, estará exento de pagar el alquiler del mismo hasta que transcurran quince años contados desde la fecha de su instalación. En cualquier caso, queda a su elección adquirirlo en propiedad o alquilarlo.

Una circunstancia importante a tener en cuenta es que los nuevos contadores llevan pre-programadas las condiciones del contrato, entre las que se encuentra la potencia contratada, por lo que si tras la instalación de los nuevos contadores se observa que se salta el automático con frecuencia podría ser que la potencia que usted está disfrutando no se adapte a sus necesidades reales por lo que es recomendable que revise este aspecto.

La empresa EON DISTRIBUCIÓN en Cantabria está realizando una campaña de comunicación al respecto incorporando a su factura un tríptico informativo que podrá encontrar en este documento como **ANEXO**.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE EMPRESAS ELÉCTRICAS Y USUARIOS

Los usuarios tienen una serie de derechos y obligaciones en función de que se dirijan a la empresa distribuidora o comercializadora de energía (la distinción entre ambas empresas está detallada en el punto 1 de este documento).

De forma general, el usuario de energía eléctrica disfruta de los siguientes derechos:

- El usuario tiene garantizado el acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.
- Los usuarios con potencia contratada **hasta 10 kW** tienen derecho al suministro a tarifas de último recurso lo que garantiza las condiciones de precios y no perder el suministro actual.
- El usuario podrá elegir el suministrador, pudiendo contratar el suministro con:
 - Empresas comercializadoras de último recurso en cuyo caso las condiciones del contrato están fijadas por Real Decreto.
 - Empresas comercializadoras en libre mercado en cuyo caso las condiciones son exclusivamente las pactadas en el contrato entre las partes.
- Los usuarios tienen derecho a exigir una determinada calidad del servicio de suministro, que viene caracterizada por la continuidad del suministro, la calidad del producto y la calidad en la atención y relación con el cliente.
- Cuando solicitamos un servicio relativo a nuestro suministro de electricidad, la actuación que debe llevar a cabo la empresa eléctrica está sujeta a una serie de **plazos**, que si incumple, la misma debe abonar al usuario en la primera facturación la mayor de las siguientes cantidades: 30 euros o el 10% de la primera facturación completa. Los plazos, computados en días hábiles, para cada actuación son:
 - Elaboración de **presupuestos** para nuevos suministros: de baja tensión cuando no sea necesario realizar instalaciones de extensión, 5 días; de 10 a 30 días en baja tensión según la tipología del suministro.
 - Ejecución de las **instalaciones**: en baja tensión, sin necesidad de ampliar la red, 5 días. Si se amplía la red, 30 días; y si es necesaria la construcción de un centro de transformación o de varios, 60 y 80 días respectivamente.
 - **Enganche** e instalación del equipo de medida: 5 días desde la suscripción del contrato de suministro.

- ❑ Atención de las reclamaciones: 5 días hábiles para usuarios con menos de 15 kW contratados, y de quince días hábiles para el resto.
 - ❑ Enganche tras un **corte del suministro** por impago: 24 horas tras el pago de la factura.
- En el caso de comprobarse un **funcionamiento incorrecto del contador**, se procedería a efectuar una facturación complementaria (artículo 96.2 del RD 1955/2000):
 - ❑ Si se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia, a efectos de pago, podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error. El tiempo máximo, tanto del aplazamiento como del período a rectificar, no podrá ser superior a un año, salvo en los casos de fraude en el equipo de medida
 - ❑ Si se hubiesen facturado cantidades superiores a las debidas deberá devolverse todo lo indebidamente cobrado en la primera facturación. No se pueden fraccionar los importes a devolver.
 - ❑ A las cantidades adelantadas se les aplicará el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación.
- En el caso de que el error sea de tipo administrativo:
 - ❑ Los cobros y devoluciones tendrán el mismo tratamiento anterior.

Nota: Lo relativo a este punto únicamente afecta a refacturaciones o facturaciones complementarias y no para la facturación por primera vez de periodos no facturados anteriormente.

Obligaciones de la empresa comercializadora

- Informar y asesorar a los usuarios en el momento de la contratación sobre la tarifa y potencia a contratar más conveniente a sus necesidades, a partir de los datos aportados por los usuarios: número y tipo de electrodomésticos, superficie de la vivienda/local, calefacción y agua caliente sanitaria eléctrica o no, etc.

Obligaciones de la empresa distribuidora

- Facilitar información sobre los derechos vigentes en el punto de suministro.
- Informar de un presupuesto para la conexión de un nuevo suministro.
- Ejecutar las instalaciones (de su responsabilidad) necesarias para atender el nuevo suministro, también en un plazo determinado.
- Enganchar e instalar el equipo de medida en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que el usuario hubiera suscrito el correspondiente contrato de suministro.

8. INSPECCIONES REGLAMENTARIAS A CARGO DEL USUARIO

En el Real Decreto 842/2002 con entrada en vigor el 18 de septiembre de 2003, y en concreto en su ITC BT-05, se regulan las inspecciones periódicas y sucesivas a que deben someterse las **instalaciones eléctricas de baja tensión** (REBT) por parte de un Organismo de Control acreditado. Los responsables de solicitar dicha inspección y efectuar el correcto mantenimiento serán los titulares de las instalaciones.

Las instalaciones eléctricas sometidas a **inspecciones periódicas** son:

- Locales de Pública Concurrencia: garajes o aparcamientos en local cubierto, bares, cafeterías y restaurantes, discotecas, salas de juego, pubs, cines, teatros, gimnasios, etc
- Locales con riesgo de incendio o explosión clase I (excepto garajes de menos de 25 plazas)
- Locales mojados con potencia superior a 25 kW
- Piscinas con potencia superior a 10 kW
- Instalaciones de alumbrado exterior con potencia instalada superior a 5 kW



Estas instalaciones deberán realizar la inspección periódica obligatoria cada **cinco años** siendo el usuario el responsable de las incidencias generadas por el no cumplimiento con estas inspecciones.

En lo que se refiere a instalaciones comunes de edificios de viviendas con potencia total superior a 100

kW, las inspecciones periódicas obligatorias serán cada **10 años**.

Las reparaciones, modificaciones o adaptaciones necesarias para cumplir las condiciones de seguridad previstas en el REBT serán establecidas por el Organismo de Control así como el plazo máximo en el que deberán realizarse.

8.1. AVERÍAS O RECLAMACIONES

Ante un problema con el **suministro de energía eléctrica**, debe ponerse en contacto con la empresa distribuidora (en Cantabria es EON Distribución salvo en el entorno de Castro Urdiales que sería IBERDROLA Distribución), que tiene un servicio de averías 24 horas. En cambio, si el problema se encuentra en la contratación o la facturación, debe dirigirse al departamento de atención al cliente de la empresa comercializadora correspondiente (quienes podrán en todo caso, realizar la tramitación necesaria ante su empresa distribuidora). En ambos casos, los números de contacto vendrán indicados en su factura o en la página web de la empresa correspondiente.

Si la respuesta obtenida no fuera satisfactoria existen varias alternativas:

- Dirigirse a una asociación de usuarios o a la **Dirección General de Comercio y Consumo de Cantabria** para asesorarse.
- Dirigirse al órgano administrativo competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma de Cantabria que es la **Dirección General de Innovación e Industria**.

En lo que se refiere a la atención de las reclamaciones que los consumidores hubieran presentado en relación a la medida de consumo, facturas emitidas, cortes indebidos, deberán atenderse en un plazo máximo de cinco días hábiles para los usuarios de menos de 15 kW contratados y de quince días hábiles para el resto.

9. RECOMENDACIONES SOBRE BUEN USO Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS DOMÉSTICAS

1.- Antes de efectuar su póliza de abono (contrato) con la compañía comercializadora, asesórese con la empresa instaladora habilitada, la propia compañía o profesional competente, para elegir la tarifa y potencia más conveniente para usted. En la página de la Comisión Nacional de la Energía dispone de un comparador de tarifas completamente actualizado: <http://www.comparador.cne.es/comparador>

2.- No sobrepasar simultáneamente la potencia contratada con la empresa suministradora de energía, puesto que se le disparará el **ICP** (interruptor de control de potencia), dejándole a usted sin servicio en toda la vivienda o local. Desconecte algún aparato (los de más potencia) y vuelva a accionar el ICP, desconecte el Interruptor General, y vuelva a conectar el ICP. Si aún así se dispara, avise a su compañía suministradora porque la avería está en el ICP. En el caso de que disponga de contador electrónico con ICP incorporado, deberá desconectar algún aparato (los de más potencia) y bajar su IGA (interruptor general automático) y subirlo pasado unos segundos.

3.- Si se le dispara el **IAD** (interruptor automático diferencial) en el cuadro general de mando y protección, actúe de la forma siguiente:

- a) Desconecte todos los PIAS y conecte el IAD.
- b) Vaya conectando uno a uno todos los PIAS y el circuito que le haga disparar nuevamente el IAD es donde existe la avería. En este caso, desconecte los aparatos y lámparas de dicho circuito, y vuelva a accionar el PIA. Si no se dispara, la avería es de los aparatos. Si se dispara nuevamente tiene avería en este circuito, por lo que tendrá que avisar a su Empresa instaladora habilitada.

4.- Si se le dispara un **PIA** (pequeño interruptor automático) en el cuadro general de mando y protección, puede ser debido a estos dos casos.

- a) Que el circuito que protege dicho PIA está sobrecargado, en cuyo caso deberá ir desconectando aparatos o lámparas, hasta conseguir reponer de nuevo el citado PIA.
- b) Que en el circuito o en los aparatos y lámparas conectados a él, se haya producido un cortocircuito. Proceda como en el caso anterior (3b), para ver si dicha avería es de algún aparato o de la instalación. Deje desconectado dicho PIA y funcione con el resto de la instalación.

5.- Compruebe con periodicidad (una vez al año por lo menos) y por medio de su Empresa instaladora habilitada la **red de tierra** de su vivienda o local.

6.- Compruebe con periodicidad (una vez al mes por lo menos) su **IAD**. Pulse el botón de test y si no salta es que está averiado, por tanto, no está usted protegido contra derivaciones. Avise a su empresa instaladora habilitada.

7.- Manipule todos los aparatos eléctricos, incluso el teléfono, **SIEMPRE** con las manos secas y evite estar descalzo o con los pies húmedos.

Y **NUNCA** los manipule cuando esté en el baño o bajo la ducha. ¡El agua es conductora de la electricidad! Si hay un fallo eléctrico en la instalación o en el aparato utilizado, usted corre el riesgo de electrocutarse. Ojo con las radios, secadores de pelo o aparatos de calor al borde de la bañera: pueden caerse al agua y electrocutarse.

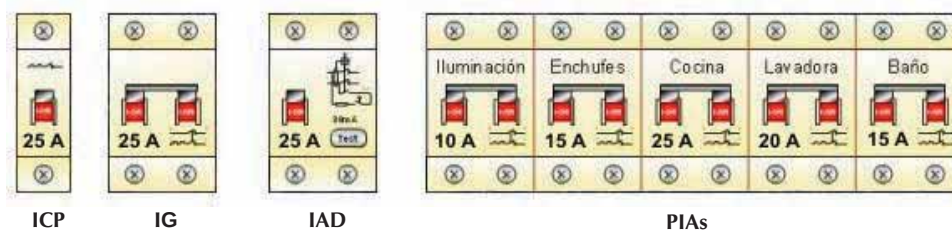
8.- Compruebe las canalizaciones eléctricas empotradas antes de taladrar una pared o el techo. Puede electrocutarse al atravesar una canalización con la taladradora.

9.- En el caso de manipular algún aparato eléctrico, desconecte previamente el IAD del cuadro general y compruebe **SIEMPRE** que no existe tensión.

10.- No usar nunca aparatos eléctricos con cables pelados, clavijas y enchufes rotos, etc.

11.- No hacer varias conexiones en un mismo enchufe (no utilizar ladrones o clavijas múltiples).

GRADO DE ELECTRIFICACIÓN BÁSICO



12.- No deje aparatos eléctricos conectados al alcance de los niños y procure tapar los enchufes a los que tengan acceso.

13.- Abstenerse de intervenir en su instalación para modificarla. Si son necesarias **modificaciones**, éstas deberán, ser efectuadas por una empresa instaladora habilitada.

14.- Cuando un receptor (electrodoméstico, maquinaria, etc.) le dé “calambre” es porque hay **derivación de corriente** de los hilos conductores o en algún elemento metálico del electrodoméstico. Normalmente se dispara el Diferencial (IAD).

Localizar el aparato o parte de la instalación donde se produce y aislar debidamente el contacto con la parte metálica. Para ello debe llamar a la empresa instaladora habilitada para que localice la fuga.

15.- Al desconectar los aparatos no tire del cordón o hilo, sino de la clavija.

16.- No se puede enchufar cualquier aparato en cualquier toma de corriente. Cada aparato tiene su potencia. Como cada toma de corriente tiene la suya. Es necesario adecuar los aparatos a enchufar con las tomas. Si la potencia del aparato es superior a la que permite enchufar la toma de corriente, puede quemarse la base del enchufe, la clavija e incluso la instalación.

ANEXO

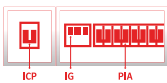
TRÍPTICO INFORMATIVO DE EON DISTRIBUCIÓN

Qué hay que hacer si...

Tengo varios aparatos conectados y se me va la luz

El nuevo contador lleva integrado el control de potencia que hasta ahora realizaba un automático instalado en su casa. Para volver a tener luz, debe desconectar algunos aparatos y actuar sobre el cuadro de automáticos de su instalación. Debe bajar el ICP o el IG, mantenerlo así durante unos 30 segundos y después volver a subirlo. Si no se repone el suministro, pueden existir otras circunstancias técnicas de su instalación que impliquen realizar el rearme desde el pulsador del contador. Para ello, puede acceder al lugar donde se encuentra su contador, estando garantizado el acceso, dado que su comunidad de vecinos debe tener llave de acceso. También puede ocurrir que su suministro haya sido interrumpido.

Tengo luz pero a menudo tengo que subir el automático



Lo más probable es que su limitador de control de potencia no sea el adecuado a las necesidades de su vivienda. Para su

información, la potencia habitual en una vivienda con un consumo medio es de 4,4 kW, por lo que le aconsejamos revisar su factura y la potencia contratada y, si ésta es muy inferior, se plantee modificar la potencia. Le adjuntamos una tabla con el consumo medio de los electrodomésticos que le ayudará a calcular la potencia que necesita su domicilio:

APARATOS DOMÉSTICOS	POTENCIA (W)
Cocina Vitrocerámica	2.500
Lavadora + secadora	1.800
Aspiradora	1.300
Secador de pelo	1.200
Plancha	1.000
Horno	950
Frigorífico	575

Para pedir un aumento de potencia, diríjase usted a su comercializadora de energía eléctrica.

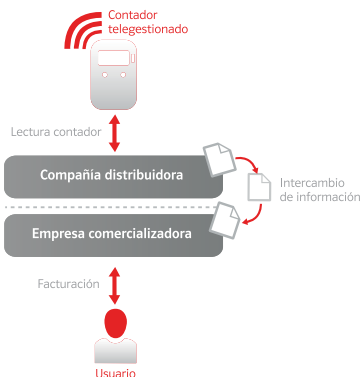
Para cualquier consulta,
contacte con nosotros en
900 101 051
distribucion_eon@eon.com
www.eonespaña.com
indicando en el asunto
"Cambio de contadores"



Cambio de contadores:
**un paso hacia
el futuro**

¿Por qué E.ON sustituye su viejo contador?

Para cumplir con la legislación vigente, que busca la eficiencia energética a nivel nacional, E.ON Distribución tiene que realizar el cambio de su actual contador electromecánico por un contador electrónico. Este cambio se incluye dentro de un plan aprobado por el Gobierno de Cantabria y se finalizará en el año 2014.



Como usuario, ¿qué ventajas me aporta este nuevo equipo?

Este equipo digital está conectado directamente a los sistemas informáticos de la distribuidora, lo que permite:

- Lecturas reales y fiables.
- Ejecución inmediata de modificaciones de su contrato.
- Disponer de una tecnología de última generación.



La comunicación del cambio: información previa



Con anterioridad a la sustitución, usted recibirá una carta en la que se detalla información relativa al plan de sustitución, al plazo y a la gratuidad del cambio.



Una semana antes, en lugar visible, se coloca un aviso indicando lo inminente del cambio.



Posteriormente, se coloca otro cartel que indica la fecha y hora del cambio.

Y, en el momento del cambio, los técnicos contactarán con usted para avisarle.

Posteriormente, encontrará en su buzón un manual detallado del funcionamiento de su nuevo contador.

En nuestra pagina web www.eonespaña.com podrá consultar la fecha de su cambio. Para ello basta con introducir el CUPS (puede encontrarlo en su factura eléctrica).

Respondemos a sus preguntas

Los nuevos contadores, el proceso de sustitución y el funcionamiento posterior, ¿qué garantías tienen?

Los contadores han sido certificados y homologados previamente a su instalación. Para garantizar la calidad del proceso de sustitución, E.ON Distribución ha establecido procedimientos exigentes y auditables. Por último, la integridad de las operaciones esta garantizada mediante sistemas de protección de datos.

¿Cómo está garantizada la lectura, tanto la de retirada como la nueva?

En el proceso de retirada de su contador mecánico existen varias comprobaciones que aseguran la bondad de la lectura de cierre, haciéndose incluso una foto del mismo antes de su desmontaje. La lectura del nuevo se hace a través de herramientas informáticas que eliminan la posibilidad de un error en la toma de lectura.

Tengo un contador en propiedad. ¿Tengo que cambiarlo?

En el momento que su contador se incluya en el plan, éste debe ser sustituido, siendo el proceso gratuito. Para recuperarlo, si no está presente en el cambio, póngase en contacto con nosotros.

¿Puedo tener el contador en régimen de propiedad?

Por supuesto. Puede elegir si desea tener el equipo en propiedad o alquilarlo a la compañía distribuidora.

Si tengo el contador en propiedad y paso a régimen de alquiler ¿tengo algún beneficio?

Si su equipo tiene menos de 15 años, tiene derecho a la exención de alquiler del nuevo equipo durante la vida útil restante de su antiguo contador.

Si tengo en casa un dispositivo con señal, por ejemplo acumuladores, ¿tengo que hacer algo?

En caso de recibir alguna señal en su domicilio, por ejemplo de un reloj, recuerde que es de su responsabilidad, por lo que debe ser solicitada la actuación de un instalador autorizado.



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN E INDUSTRIA

La última versión actualizada de este documento podrá encontrarla siempre en:

www.dgii.cantabria.es

ÁREA ENERGÍA, Sección “Publicaciones”