

Suministro Eléctrico



OMIC

Oficina Municipal de Información al Consumidor

ÍNDICE

Introducción	4
Formas de obtener energía eléctrica en su casa	5
• Las empresas	5
Ahorre en electricidad. Consumo responsable	6
Tipos de contratos y tarifas.	8
1. Contratar la energía a PRECIO VOLUNTARIO PARA EL PEQUEÑO CONSUMIDOR (PVPC). Modalidad regulada por el Estado. Características	8
2. Contratar la energía a PRECIO FIJO (PF). Modalidad regulada por el Estado. Características	9
3. El BONO SOCIAL. Tarifa de Último Recurso (TUR)	9
4. Contratar con cualquier comercializadora en el MERCADO LIBRE. Modalidad NO regulada por el Estado. Características	10
Comparar ofertas y tarifas del mercado.	10
Contratar un alta o cambio de comercializadora	12
• Nuevas altas en el domicilio	12
• Cambio de titular en un contrato existente (subrogación). Modificación de la potencia	12
• Cambio de comercializadora	13
Formas de contratar un suministro eléctrico.	13
• Contratar en el domicilio del consumidor	14
• Contratar por teléfono	15
• Contratar en Internet a través de páginas web	15
• Contratar en el establecimiento de una comercializadora	15

Usted puede desistir de su contrato. El derecho de desistimiento.	16
Contratos adicionales al contrato de suministro eléctrico	17
Baja del suministro eléctrico	17
• Titularidad del suministro eléctrico en compraventa y arrendamiento de viviendas	17
Manipulación del contador. Penalización	18
Cambio de contador (contadores inteligentes)	19
Picos o subidas de tensión. Reclamación de daños.	20
Facturación excesiva. El consumidor no reconoce el consumo.	21
Lecturas de contador. Facturar atrasos.	23
Corte de suministro por impago.	24
Reclamar	25
• A quién reclamar	25
• Dónde informarse y cómo formular una reclamación	25

Introducción

La liberalización del sector eléctrico y las frecuentes modificaciones normativas le sitúan como consumidor y usuario de este suministro básico en una situación de incertidumbre y desconocimiento.

La Oficina Municipal de Información al Consumidor de su Ayuntamiento, a través de este folleto, pretende dar respuesta a dudas que aparecen en torno a la contratación del servicio, sus tarifas, la facturación, ahorro energético o cómo y dónde reclamar.

Para reducir el gasto en su suministro eléctrico y realizar un consumo responsable y eficiente, como consumidor, ha de estar informado e interesarse por las cuestiones básicas de este suministro.

En la realización de este folleto se ha tenido en cuenta la normativa vigente a fecha de 18 de noviembre de 2016 y su contenido hace referencia a contratos entre consumidores y usuarios finales y empresas del sector eléctrico donde los contratos de suministro doméstico tienen una potencia contratada igual o inferior a 15 KW.

En nuestra página web **www.consumo.cordoba.es** podrá ampliar información.

Formas de obtener energía eléctrica en su casa

Los consumidores pueden obtener la energía eléctrica necesaria para su domicilio básicamente de tres formas:

Como autoconsumidores, que son aquellos consumidores que generan electricidad para su propio consumo, por ejemplo, mediante instalaciones fotovoltaicas (placas solares más baterías) instaladas en el tejado.

La Ley 24/2013, de 26 de diciembre del Sector Eléctrico (art. 9) y el Real Decreto 900/2015 regulan el autoconsumo. Consulte precios de instalaciones y los requisitos administrativos para instalarlas.

Como socio cooperativista de una cooperativa de consumidores

que comercializa suministro eléctrico. Darse de alta como socio y formalizar un contrato de suministro será suficiente. Entre otras ventajas podrá disfrutar de precios probablemente más ajustados y un consumo de energía obtenida de fuentes renovables o energía "verde" (un aspecto muy positivo para el medio ambiente).

En España existen varias cooperativas, consulte en Internet qué opciones ofertan cada una.

Como consumidor, adquiriéndola mediante contratos de servicios con compañías comercializadoras de electricidad que operan en el mercado regulado o en el mercado libre.

Las empresas

Comercializadoras: Son las empresas que pueden vender energía eléctrica a los consumidores y con ellas se formalizan los contratos de suministro eléctrico.

Existen dos tipos de comercializadoras, las que pertenecen al mercado libre que adquieren energía para su venta a consumidores y las comercializadoras de referencia, que tienen la obligación de suministrar a determinados colectivos de consumidores y a los unos precios que se determinan reglamentariamente por el estado. Algunas comercializadoras están en el mercado libre y también son comercializadoras de referencia que pertenecen al mercado regulado.

Distribuidoras: Son las empresas que llevan la energía eléctrica al domicilio, mantienen las instalaciones de distribución y realizan las lecturas del contador.

Ahorre en electricidad. Consumo responsable

Sabía usted que el gasto medio en suministro eléctrico de un hogar en Andalucía es de 61,5 € al mes y al año de 738,34 €. Y que del presupuesto familiar el consumo de electricidad supone de media un **3,3% del total del gasto familiar** (1)

(1)(datos: encuesta presupuestos familiares 2015, Instituto Nacional de Estadística INE)

Por tanto, el consumo de energía de una vivienda tiene un gran **impacto en nuestra calidad de vida**, en el presupuesto familiar y sobre todo en el **medio ambiente**. Si está pensando en alquilar o comprar una vivienda es conveniente que se informe sobre su certificado de eficiencia energética, su calidad energética y el estado de las instalaciones (ahorrrá en el consumo eléctrico a corto plazo).

La siguiente tabla presenta el consumo medio de energía en un hogar con un clima parecido al del municipio de Córdoba y un resumen de posibles **soluciones** que consiguen **ahorrar** en su factura de electricidad y generar un menor **impacto** en el medio ambiente. Tenga en cuenta que estas pequeñas inversiones destinadas al ahorro energético suponen un **beneficio particular, social y medioambiental**.

CONSUMO DOMÉSTICO		SOLUCIONES PARA AHORRAR ELECTRICIDAD EN SU HOGAR
Iluminación	18%	Instale bombillas LED (mayor duración y muy bajo consumo)
Frigorífico	18%	Comprarlo con una clasificación energética A, A+ o A++; son más eficientes.
Calefacción	15%	Subir un grado supone un consumo de un 7% más. Aunque la sensación de confort sea subjetiva: temperatura de confort en invierno es entre 19° y 21° C (de noche, en dormitorios de 15° a 17° C). Cierre persianas y cortinas por la noche. Selle puertas y ventanas (se pierde entre 25% y 30% de calefacción por huecos y rendijas)
Televisor y equipo audiovisuales	10%	Apague totalmente la TV si no la está viendo. En "stand by" o modo espera pueden consumir hasta un 15% del consumo que necesitan encendido. Conecte todos los aparatos a una regleta única con un interruptor común. Podrá apagar todos los aparatos cuando no los use. Se consiguen hasta 40€ anuales de ahorro.
Vitrocerámica. Cocina eléctrica	9%	Las cocinas de inducción son más rápidas, eficientes y consumen menos electricidad que las vitrocerámicas aunque son más caras.
Lavadora	8%	Lave a carga completa y con agua fría. Centrifugar bien consume menos energía que la secadora.
Pequeño electrodoméstico	7%	No deje enchufados los electrodomésticos que no va a utilizar. En "stand by" o modo espera consume energía.
Agua caliente	3%	Instale monomandos en su grifería y haga uso de acumuladores de agua caliente, consumen menos energía.
Microondas	2%	
Secadora	2%	Usar en situaciones climatológicas que no permiten el secado de la ropa al sol.
Lavavajillas	2%	Lave a carga completa.
Horno eléctrico	4%	Con aperturas innecesarias se pierde un 20% de energía. Apagarlo un poco antes de finalizar la cocción, aprovechará el calor residual.
Ordenador personal y equipos periféricos	1%	Apague el equipo si no lo va a usar durante 30 minutos o más o la pantalla en ausencias cortas (es el componente que más consume; salvapantallas negro). Use regletas para conectar todo y apagarlo con un interruptor común (el modo "en espera" o "stand by" consume)
Aire acondicionado	1%	Un simple ventilador, si es de techo mejor, produce una sensación de descenso de la temperatura de entre 3° y 5° C y su consumo es muy bajo. En verano la temperatura de confort en el interior del hogar es de 25° C. Bajar la temperatura no enfría más rápido la casa. Cuando compre un aparato que un profesional le dimensione correctamente la potencia de refrigeración. Aislar paredes y muros, tapar rendijas, colocar toldos, bajar persianas y cerrar cortinas consigue un ahorro del 30% de energía. Ventile la vivienda por la mañana y la noche.

Revise y calcule si tiene la potencia eléctrica contratada adecuada, podría estar pagando más de la que necesita. Para ello, consulte en su factura o contrato cual tiene contratada y posteriormente calcule qué potencia consume en su vivienda (en cualquier caso, la potencia necesaria no puede ser menor que la del aparato que necesite mayor potencia).

Si tiene tarifas con tramos horarios más baratos, use lavadora, secadora y lavavajillas en estos tramos. Si su economía lo permite, compre aquellos electrodomésticos que tienen clasificación energética A o superior.

Fuente: IDEA, Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía.

Tipos de contratos y tarifas.

El consumidor con potencia contratada igual o menor a 15 KW dispone de 4 tipos de contratos y varias tarifas.

1. Contratar la energía a PRECIO VOLUNTARIO PARA EL PEQUEÑO CONSUMIDOR (PVPC). Modalidad regulada por el Estado. Características.

Estos contratos se realizan con **comercializadoras de referencia** y salvo indicación contraria por el consumidor la comercializadora deberá contratar con la modalidad de contrato PVPC.

El precio facturado se obtiene de un precio medio resultante en el mercado de la electricidad, por tanto, resulta **diferente** en cada factura.

Según el **Ministerio de Industria y Energía** históricamente supone un **ahorro** en término medio frente a cualquier otra modalidad de contratación.

La **duración** de los contratos serán de un año prorrogable automáticamente salvo que el consumidor decida otra modalidad de contratación.

Las condiciones de contratación están reguladas de tal forma que **no pueden existir** cláusulas especiales, servicios adicionales o complementarios (contratos de mantenimiento y seguros).

El consumidor puede **cambiar de comercializadora de referencia** sin penalización alguna, modificar la modalidad de contratación o resolver el contrato antes de su finalización sin coste alguno y siempre puede volver a la modalidad PVPC si abandona el mercado libre.

TRES TIPOS DE TARIFAS DE ACCESO EN PVPC, PRECIO Y HORARIOS

La discriminación horaria (la antigua tarifa nocturna) es una modalidad de tarifa donde **se paga menos** por la energía consumida a ciertas horas del día, principalmente por la noche. En este tipo de tarifas es necesario un contador electrónico inteligente integrado en el sistema de telegestión (contador digital).

Estudie qué **hábitos de consumo eléctrico** tiene en su domicilio

y contrate la tarifa que mejor se ajuste al consumo de aparatos y equipos. Un cambio de hábitos **ahorrrará dinero** en su factura y colaborará activamente con un menor **impacto en el medio ambiente**.

2. Contratar la energía a PRECIO FIJO (PF). Modalidad regulada por el Estado. Características.

El precio que se factura por la energía es el mismo durante **todo el año**; 12 meses (no es una tarifa plana).

Las comercializadoras de referencia están obligadas a ofertarlo como alternativa a la modalidad PVPC. El precio fijo será **fijado libremente por cada comercializadora**.

Esta modalidad de contratación **no incluirán otros productos o servicios adicionales** (contratos de mantenimiento, seguros, etc.) y la duración del contrato será **anual**.

La renovación del contrato será a voluntad de consumidor. Antes de finalizar el mismo la comercializadora comunicará al consumidor las distintas opciones posibles.

La comercializadora puede **penalizar** al consumidor en caso de **cancelación anticipada del contrato** (máximo un 5% del precio de la energía estimada pendiente de suministro)

En este tipo de contratación las comercializadoras no están obligadas a ofrecer tarifas con **discriminación horaria**. Consulte a la comercializadora si dispone de ellas, ahorrará en su factura.

3. EL BONO SOCIAL. Tarifa de Último Recurso (TUR)

Los consumidores que tengan la condición de vulnerables tendrán derecho al **Bono Social**, es decir, a la tarifa resultante de aplicar a su suministro el contrato PVPC con un descuento del **25%** en todos los términos que lo componen.

Son consumidores vulnerables: pensionistas con prestaciones mínimas, familias numerosas o con todos sus integrantes en desempleo, además de los consumidores con menos de 3 kW de potencia contratada.

Infórmese de los requisitos en www.consumo.cordoba.es o también en el Real Decreto 216/2014.

4. Contratar con cualquier comercializadora en el MERCADO LIBRE. Modalidad NO regulada por el Estado. Características.

En esa modalidad de contrato, el consumidor puede **pactar el precio y condiciones contractuales** con cualquier comercializadora. A diferencia del PVPC y precio fijo anual, los contratos incluyen en la mayoría de los casos, cláusulas especiales o servicios adicionales que deben tenerse en cuenta a la hora de valorar y comparar las distintas ofertas existentes. **Vigile** si se necesita contratar estos servicios adicionales, como por ejemplo contratos de mantenimiento o seguros que no son obligatorios.

Se debe prestar mucha atención a las ofertas económicas de las comercializadoras donde se presentan grandes descuentos de partida. Entienda en qué consiste el descuento, a qué conceptos de la factura afecta, cuánto tiempo dura y **qué valor en ahorro económico** final le supone.

Infórmese si el contrato tiene compromisos de permanencia y penalizaciones: El consumidor puede pasar del mercado libre al mercado regulado (PVPC o precio anual fijo) cuando quiera. Pero recuerde, pueden existir posibles penalizaciones por cancelación anticipada tanto del contrato de suministro como de servicios adicionales si se hubieran contratado.

Comparar ofertas y tarifas del mercado.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha desarrollado una buena herramienta de consulta en la web que permite **comparar** para el perfil de cada consumidor, el valor económico y características de las ofertas de suministro de electricidad a partir de la información actualizada que las empresas de suministros han de remitir a la Comisión. La herramienta de consulta le dará **el precio más bajo** y así podrá conocer de forma estimada cuánto podrá ahorrar. El comparador le informará sobre cada comercializadora en una ficha detallada.

Comparador de ofertas de energía:
<https://comparadorofertasenergia.cnmec.es>

Tipos de contratos y tarifas disponibles

Tres tipos de CONTRATOS en el MERCADO REGULADO

1 Contrato Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC)

Se realizan con comercializadoras de referencia. **Históricamente**, según el Ministerio Industria y Energía, supone un **ahorro** en término medio frente a otros contratos. Duración, anual prorrogable salvo cambio de contrato. Las condiciones contractuales están reguladas por la Administración y **no permiten** en el contrato la inclusión de productos o servicios adicionales (contratos de mantenimiento, seguros, etc.) El consumidor puede cambiar de comercializadora de referencia y tarifas sin penalización. Del mercado libre siempre se puede volver al PVPC.

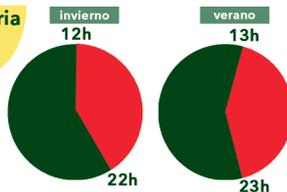
Tarifa SIN discriminación horaria

El precio es el mismo a lo largo del día.

Tarifas CON discriminación horaria (dos tipos)

Discriminación horaria con dos periodos Tarifa 2.0 DHA

10 horas punta P1
14 horas llano P2



Discriminación horaria con 3 periodos Tarifa 2.0 DHS

10 horas punta P1
8 horas valle P2
6 horas supervalle P3



Las horas punta son más caras que las llano y las supervalle más baratas que las valle. Con estas tarifas, si el consumidor traslada como mínimo un **30% de su consumo** eléctrico en el período valle comenzará a ahorrar en su factura. Consulte estos enlaces y podrá calcular cuánto puede ahorrar en su factura si cambia de contrato y tarifa:

- **Comparador de contratos y tarifas:** <https://comparadorofertasenergia.cnmec.es>
- **Simulador de la factura de electricidad:** <https://facturaluz2.cnmec.es/>

2 Contrato Precio Fijo Anual (PF)

El precio facturado es **fijo durante todo el año** y lo fija la comercializadora. No es una tarifa plana. El contrato es anual y existe **penalización** si se resuelve antes (5% de la energía estimada pendiente de suministro). **No está permitido** incluir en el contrato otros productos o servicios adicionales. En esta modalidad la comercializadora no está obligada a ofrecer tarifas con discriminación horaria aunque puede tenerlas. Consulte si la compañía las oferta, ahorrará en su factura.

3 Contrato Tarifa Bono Social - Tarifas de último recurso (TUR)

Los consumidores que posean la condición de **vulnerables** tienen derecho al **Bono Social**, es decir, la tarifa resultante de aplicar al contrato PVPC un descuento del 25%. Son consumidores vulnerables: pensionistas con prestaciones mínimas, familias numerosas o con todos sus integrantes en desempleo, además de aquellos con menos de 3 KW de potencia contratada.

Infórmese de los requisitos en www.consumo.cordoba.es (Real Decreto 216/2014)

CONTRATOS en el MERCADO LIBRE

La comercializadora **pacta precio y condiciones** contractuales con el consumidor. Los contratos pueden incluir **compromisos de permanencia y penalizaciones** por baja anticipada del suministro, además pueden incluirse en el contrato otros servicios adicionales como contratos de mantenimiento, seguros, etc. **Preste atención.**

Contratar un alta o cambio de comercializadora

Nuevas altas en el domicilio

Para una vivienda nueva el consumidor deberá seleccionar una comercializadora del mercado regulado o libre y contratar una tarifa. **Abonará** los derechos de acometida (derechos de extensión como los derechos de acceso a red) y los derechos de enganche, verificación y actuaciones sobre los equipos de control.

Cambio de titular en un contrato existente (subrogación). Modificación de la potencia.

En la subrogación el consumidor **deberá dejar constancia por escrito del cambio de titular**, el contrato ha de estar al corriente de pago y el cambio será gratuito aunque para instalaciones cuya antigüedad sea superior a **20 años** la distribuidora deberá proceder al verificación de la instalación y estarán autorizadas a cobrar los derechos de verificación, pudiendo exigir la adaptación de la instalaciones a las condiciones técnicas y de seguridad vigentes así como la presentación por el consumidor del correspondiente **boletín eléctrico o certificado de instalación eléctrica de baja tensión (CIE)** que ha de emitir un electricista instalador autorizado (tiene coste).

Si el consumidor se subroga a un contrato existente, como nuevo titular podrá decidir qué potencia necesita contratar:

- **No modificar la potencia contratada:** no se abonará ni derechos de acceso ni derechos de extensión, ni derechos por actuación en el equipo de medida.
- **Reducir la potencia contratada:** se abonarán los derechos por actuación en el equipo de medida.
- **Aumentar la potencia contratada:** se abonarán los derechos de acceso, los derechos por actuación en el equipo de medida y los derechos de extensión. Estos últimos caducan a los 3 años.

Cambio de comercializadora

Para cambiar de comercializadora bastará contactar con la nueva compañía y aceptar la oferta contractual. La nueva compañía llevará a cabo de forma **gratuita** las actuaciones necesarias para que en **21 días** se logre el cambio de compañía. La comercializadora que abandona deberá liquidar la cuenta en **42 días** como máximo a partir de la fecha del cambio.

Revise su contrato y tarifas **antes de cambiar** de comercializadora, **lo barato puede salir caro**. Si cambia de un contrato de mercado libre a PVPC o a precio anual fijo, puede que tenga que abonar alguna penalización o que **mantener hasta que finalice** algún contrato adicional o complementario de mantenimiento que hubiera contratado con anterioridad.

Formas de contratar un suministro eléctrico.

Comerciales del sector eléctrico, instruidos en técnicas de **contratación telefónica** o de **"puerta a puerta"**, tientan a los consumidores con grandes ventajas y descuentos para que firmen contratos de suministro eléctrico y contratos de servicios adicionales o complementarios.

Dependiendo de la **forma en que se contrata** el suministro eléctrico los derechos y obligaciones del consumidor y la comercializadora cambian.

Antes de aceptar cualquier contrato o tarifas tenga en cuenta y revise lo siguiente:

- Qué **tipo de modalidad de contrato** acepta, compruébelo: PVPC, precio anual fijo o de mercado libre.
- Qué **tipo de tarifa** se escoge en el contrato: En PVPC puede escoger tarificación horaria de la electricidad para ahorrar en su factura.
- En contratos de mercado libre y a precio fijo anual pueden existir **cláusulas de permanencia** y **penalizaciones** por baja anticipada.
- La aceptación de contratos adicionales (servicios de mantenimiento, seguros, etc.) suele consistir en situar una **X** en

una casilla dentro del contrato que puede pasar **desapercibida**. Recuerde que estos servicios **no son obligatorios** y si no los necesita encarecerán la factura. No olvide solicitar copia de los contratos y condiciones de estos servicios.

- Se desaconseja **firmar en tabletas electrónicas** mediante firma digitalizada. Solicite siempre la firma del contrato en **papel** y la entrega de su **copia firmada** (así sabrá con quién contrata y qué contrata). Solicite además, copia de las condiciones generales de contratación.
- Antes de aceptar el contrato, compruebe si el cambio le interesa económicamente, **no se precipite** o se arrepentirá.

Contratar en el domicilio del consumidor

Ante la **visita inesperada** de un agente comercial en su domicilio ha de saber que:

- Si finalmente contrata, este tipo de contratación es una **Venta Fuera de Establecimiento Mercantil**.
- Antes de permitir la entrada a su domicilio **exija** al agente comercial que se identifique (DNI y comercializadora a la que representa). Se dan casos donde el agente comercial se hace pasar por otra compañía. **No se fie**.
- Algunos agentes comerciales, para poder entrar en su domicilio y sentarse en su salón y convencerle de una oferta, le indicarán que vienen a revisar los contadores, o que la normativa ha cambiado, o que su actual comercializadora no le aplica ciertos descuentos, o que contratando el gas con ellos el descuento en la factura será mayor, o... **Usted decide si permite la entrada a desconocidos en su domicilio**.
- El agente comercial **buscará básicamente** tres cosas: Que cambie de comercializadora, que modifique el tipo de contrato o que contrate nuevos servicios (gas, mantenimiento, seguros...). Para ello le ofertarán mejores precios y descuentos. **No debería de firmar el contrato sin haber comprobado si realmente ahorrará en su factura**.

Contratar por teléfono

Si la contratación ocurre mediante la celebración de un contrato a distancia vía telefónica donde la comercializadora se pone en contacto con el consumidor, ha de saber que en caso de **discrepancias entre lo contratado**, la conversación telefónica de la contratación y la facturación, el consumidor puede reclamar a la comercializadora que le facilite una **copia de la grabación de la celebración telefónica de la contratación**.

El consumidor **solo quedará vinculado a la contratación una vez haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito**, que entre otros medios podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms. Es decir, la comercializadora deberá remitir al domicilio del consumidor dos copias del contrato y el consumidor tendrá que enviar a la comercializadora una de ellas firmada.

Contratar en Internet a través de páginas web

Si la contratación se realiza mediante la celebración de un contrato a distancia a través de formularios de la página web de la comercializadora, no espere a que se inicie el servicio para recibir la documentación necesaria para estar informado y documentado respecto a lo que contrató. Por este motivo es conveniente **imprimir, capturar pantalla** o guardar los **formularios del proceso de contratación**, así como descargar las condiciones generales de contratación o conservar la publicidad u oferta contractual.

Contratar en el establecimiento de una comercializadora

La ventaja de contratar en un establecimiento es que podrá solicitar información personalizada sobre las modalidades de contratación y las distintas tarifas. Cuando contrate, **exija** copia de su contrato, de las condiciones generales y de las ofertas o publicidad sujetos al contrato. **Revise su contrato antes de firmarlo**, no se aligere.

Usted puede desistir de su contrato. El derecho de desistimiento.

Cuando la contratación del suministro eléctrico o de servicios adicionales se realice en su domicilio, en la calle, por teléfono o a través de la web de la comercializadora, el consumidor dispone del **"derecho de desistimiento"**. Este derecho permite al consumidor desistir de los contratos que haya aceptado en el plazo de **14 días naturales** desde que se celebra. Además, si la comercializadora **NO informa** al consumidor sobre las condiciones, plazo, procedimiento para ejercer el derecho de desistimiento o no facilita el modelo o formulario de desistimiento, el plazo para desistir **se amplía automáticamente a 12 meses** contados a partir de la finalización del plazo de desistimiento inicial de 14 días. (art. 102 de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios)

Cómo desistir: rellenando y notificando el formulario de desistimiento a la comercializadora. Podrá obtener el formulario de la comercializadora y si no lo facilita podrá realizar un escrito con una declaración inequívoca donde exprese su voluntad de desistir u obtenerlo de nuestra web www.consumo.cordoba.es

Probar que se ha desistido: el consumidor a de probar que ha ejercido correctamente en tiempo y forma su desistimiento. Para acreditarlo haga uso de la carta certificada con acuse de recibo o el burofax con certificación de texto y acuse de recibo (ambos en su Oficina de Correos) o si es posible, registrando el documento de desistimiento en alguna sucursal o distribuidor autorizado de la misma. Se desaconseja hacer uso del teléfono, el fax, el correo electrónico o los formularios de páginas web para comunicar la voluntad de desistir. No podrá acreditar con facilidad que ejerció su derecho a desistir.

Qué supone desistir: desistir provoca que el contrato no se ejecute. Salvo que el consumidor indique lo contrario, la comercializadora sobre la que se desiste deberá restituir el servicio eléctrico con la compañía anterior. Cuando el suministro no se estuviera realizando con carácter previo a la contratación, la solicitud de desistimiento supondrá la baja del servicio.

Además la comercializadora deberá devolver al consumidor todos los pagos recibidos en 14 días como máximo desde la notificación del desistimiento. Superado este plazo, si la devolución no se ha realizado el consumidor puede reclamar el doble del importe adeudado.

Contratos adicionales al contrato de suministro eléctrico

La contratación de servicios adicionales y complementarios al suministro eléctrico que cubran posibles incidencias en la red eléctrica del hogar o en sus electrodomésticos **no es obligatoria** y solo se pueden contratar si el contrato de suministro se realiza con una comercializadora que opera en el **mercado libre** (en contratos PVPC y precio fijo anual no lo permite la normativa). De ahí que una de las razones por las que las comercializadoras de mercado libre realizan ofertas para que los consumidores **cambien de contratos regulados** a los de mercado libre.

La baja o cambio de comercializadora de energía eléctrica **no implica la baja automática** de todos los servicios adicionales contratados. Es decir, los servicios adicionales se siguen manteniendo aunque se cambie de comercializadora o cancele el suministro; **son contratos independientes**. Por tanto, el consumidor tendrá que **notificar y dejar constancia por escrito** a la comercializadora que no desea renovar el contrato de mantenimiento o seguro cuando finalice (suelen tener carácter anual). Asegúrese de dejar constancia por escrito de la baja del servicio, en caso contrario la compañía podría **renovarlo**.

Baja del suministro eléctrico

El consumidor debe **acreditar** por escrito y dejando constancia de la baja del suministro. La baja del suministro eléctrico puede ocurrir cuando no se necesita el suministro en la vivienda, o cuando realizamos un cambio de comercializadora, cuando se utilice el derecho de desistimiento o por el impago de facturas.

Titularidad del suministro eléctrico en compraventa y arrendamiento de viviendas

Si un inquilino deja de abonar sus facturas de electricidad, la comercializadora **exigirá el pago** de las facturas pendientes al titular del contrato de suministro, ya sea el inquilino o el arrendador.

En la **venta de viviendas**, si el comprador solicita al vendedor que no tramite la baja del suministro tras la venta para no realizar un alta nueva y abonar los costes derivados de la misma, como vendedor, **asegúrese** de que el cambio de titularidad se realiza en la comercializadora. De no realizarse el cambio de titularidad, cuando el comprador no abone las facturas, incluso pasados años de la compraventa, la comercializadora exigirá el abono de la facturación pendiente al titular del contrato, es decir, al vendedor.

El arrendador o vendedor de una vivienda que abone **injustamente** facturas pendientes del suministro de un inquilino o un comprador, respectivamente, podrá **exigir judicialmente** el reintegro de las mismas.

Manipulación del contador. Penalización

El consumidor puede recibir una carta de su distribuidora informando de la detección de una irregularidad por manipulación del contador y del cobro de los kilovatios **no medidos por el mismo, regularizando así su consumo**. Seguidamente, su comercializadora emitirá una factura por importe elevado donde se reflejan esos kilovatios. Este hecho se origina como consecuencia de la actuación de un técnico de la distribuidora que asegura haber detectado un contador manipulado. Se indica también que de no pagar la factura se cortará el suministro.

Si como consumidor ha manipulado su contador, ha de saber que si la distribuidora lo detecta y prueba, se emitirá una factura conforme a una estimación contemplada en la normativa y que se calcula sobre su consumo anual y la potencia contratada. Manipular un contador es un "**delito**" y puede ser denunciado por la compañía a las autoridades competentes.

Sin embargo, **si no ha manipulado** su contador tendrá que reclamar para que anulen dicha regularización en su factura. En su reclamación haga saber lo siguiente y según corresponda (cada reclamación es particular):

- Que se le imputa un fraude, que constituiría un hecho delictivo, sobre la base de un informe de inspección unilateral, realizado por técnicos de la propia empresa, incumpliendo la necesidad de avisar al titular del contrato antes de manipular el contador (RD 1725/1984), privándole de cualquier posibilidad de contradicción y bajo la

presión del hecho del corte del suministro eléctrico en caso de no abonar la factura con la regularización de un supuesto consumo.

- Reclamar la devolución de importes si se ha abonado la factura o la anulación de la misma si aún no se abonó.
- Que le faciliten prueba de la obligada denuncia del supuesto fraude a las autoridades competentes, Ley 24/2013, art. 40, 2 d), l) y s).
- Que le faciliten copia del informe técnico del inspector de contadores o el "pericial" si interviene algún perito del contador y su estado durante su análisis e inspección con posterioridad. Además exija que le aporten fotografías que muestren con claridad el número de contador con la irregularidad o manipulación.
- Que la comercializadora demuestre desde cuándo lleva manipulado el contador y cómo no se advirtió su manipulación si se han realizado lecturas reales y, en caso de aplicar la regularización o penalización máxima posible, la facturación atrasada de un año, cómo ésta no se basa en el consumo histórico con lecturas reales.

Sentencias: Audiencia Provincial de Valencia (sec. 6ª, S5-6-2014, nº 173/2014, rec. 225/2014) y Audiencia Provincial de Madrid (sec. 18ª, S 18-11-2010, nº 498/2010, rec. 619/2010)

Cambio de contador (contadores inteligentes)

La distribuidora está **obligada a avisar con antelación** al consumidor y mediante una carta para estar presente en el momento de la sustitución del contador y así poder comprobar que la última lectura del viejo contador se realiza correctamente. Durante el cambio de contador, el suministro se interrumpe unos minutos y, tras la sustitución se restablece el servicio.

El consumidor puede exigir que le instalen un contador inteligente aunque lo lógico es que espere a que la compañía distribuidora de la zona se lo instale. A 31 de diciembre de 2018 deberán haberse sustituido todos los contadores hasta 15 KW.

Una manera de provocar la sustitución del contador es cambiar el contrato existente a un contrato con PVPC con discriminación horaria, que necesita de un contador inteligente.

El consumidor podrá instalar los equipos de medida en **régimen de alquiler** (0,81 €/mes los contadores inteligentes y 0,54 los antiguos) o bien **adquirirlos en propiedad** (aproximadamente 100€ más la instalación). En régimen de alquiler la responsabilidad del mantenimiento del contador, su estado, las averías o su mal funcionamiento recaerá sobre la distribuidora. En propiedad, la responsabilidad recaerá sobre el consumidor.

Picos o subidas de tensión. Reclamación de daños.

En ocasiones, los aparatos eléctricos conectados a la red del hogar pueden dejar de funcionar debido a oscilaciones o subidas de tensión en la red eléctrica. Los consumidores afectados pueden **reclamar daños y perjuicios a la comercializadora**. Si como causa de la subida de tensión argumentan causas de fuerza mayor o la acción de terceros, reclame **que se lo demuestren** (Real Decreto 1955/2000, art. 25 y 27)

El consumidor en su reclamación tendrá que **probar la relación entre la anomalía eléctrica y el daño o averías sufridas**, aportando a la reclamación la siguiente información:

- Si dispone de **seguro de hogar**, solicite el informe pericial del perito de su compañía donde se valoren los daños y se concrete la causa de los mismos (hasta que no finalice la reclamación conserve el aparato o piezas dañadas).
- **Informe del servicio técnico que repare los electrodomésticos**, y donde indique: la avería presentada, su causa, datos del aparato, fecha, ficha y datos del técnico o perito que certifica el informe.
- **Factura o presupuesto de reparación, o informe de la imposibilidad de reparar y presupuesto o factura** de aparato nuevo en el que conste que sus características son similares o iguales al averiado. Fotocopia de los **recibos de las compras** de los productos deteriorados por la avería del aparato (alimentos o medicamentos en el frigorífico por ejemplo)
- Si puede obtenerlos, **informe de la Policía Local o Ayuntamiento**, haciendo constar los días y horas durante las que se produjeron las anomalías en el suministro. Y en caso de que existan, **relación escrita de vecinos**, con DNI y datos de contacto, que también han sufrido daños.

Facturación excesiva. El consumidor no reconoce el consumo presentado en factura.

En ocasiones cuando se recibe la factura de electricidad el consumo facturado es mayor al esperado. Antes de reclamar a la comercializadora es conveniente **comprobar** lo siguiente:

- Si el aumento del consumo es **consecuencia** de algún aparato nuevo, fiestas familiares, visitas...
- Si existen problemas con el **cruce de contadores** con algún vecino como consecuencia de una mala instalación por parte de la distribuidora. De tal forma la comercializadora le facturará el consumo de un vecino y viceversa. La manera de comprobar esta situación es cortar el suministro en el cuadro eléctrico y comprobar si su contador sigue contabilizando consumo. En este caso es importante determinar cuándo se realizó la manipulación de los contadores.
- Si existe un **enganche intencionado a su suministro eléctrico por parte de algún vecino**. El "enganche" presenta dos modalidades. Una donde un vecino conecta su cable a uno del interior de otra vivienda después del interruptor principal (el diferencial del cuadro eléctrico). En este caso se puede hacer una prueba de noche y comprobar si bajando el diferencial, al vecino se le apagan luces o equipos. La otra modalidad de enganche es cuando el vecino o alguien que entiende conecta el cable en el tramo que va desde el contador hasta el cuadro eléctrico de su vivienda. En este caso, si se hace la prueba anterior y se baja el interruptor general o diferencial del cuadro eléctrico de la vivienda el vecino seguirá con luz y el contador seguirá contabilizando consumo. Antes de denunciar y reclamar al vecino, es importante repetir la prueba delante de alguien que pueda dar fe de lo ocurrido.
- **Problemas con el contador**. Si el consumidor cree que el contador está averiado, se puede ejercer el derecho a revisarlo. Para ello debe seguir unos pasos concretos que aseguran la legalidad del proceso. Así, el primer paso es contactar con la Delegación Territorial en Córdoba de la Dirección General de Industria, Energía y Minas (DGIEM) de la Junta de Andalucía (infórmese en 955 063 910 - 902 113000 o de 9 a 14 horas presencialmente en la Calle Tomás de Aquino. Edificios Múltiples, planta 1ª. 14071. Córdoba).

Una vez que el caso es recepcionado por la Delegación Territorial, esta lo estudia e informa a la empresa comercializadora del consumidor sobre las acciones a llevar a cabo. Entre ellas puede que haya que realizar la verificación del contador. VEIASA es la entidad que se encarga de la misma y según el resultado de la verificación la Delegación Territorial resuelve la reclamación. Si el contador no estaba averiado, el consumidor debe soportar el gasto de la verificación pero si medía de forma defectuosa, es la comercializadora quien abona el importe de la verificación y además la Delegación Territorial puede solicitar a la comercializadora una refacturación del contador en base a la estimación de tiempo durante el cual se cree que el contador medía incorrectamente.

- **Errores de facturación o lectura del contador.** Una de las causas puede ser que la lectura esté mal tomada por la distribuidora o que la facturación realizada no responda a su tarifa o a lecturas reales o, incluso una de las causas puede ser el cambio de contador y cuando se anota con error la lectura del contador viejo a sustituir por el digital. En cualquier caso, revise su contador, lo que marca, sus facturas y reclame.

Lecturas de contador. Facturar atrasos.

Si quiere comprobar si su factura de electricidad es correcta acceda a este enlace: <https://facturaluz2.cnmc.es/>

El consumidor ha de **permitir** la realización de trabajos de lectura, comprobación, verificación e inspección de su contador. Si no permite el acceso al interior del edificio en horas hábiles o de normal relación con el exterior o por ausencia reiterada, el suministro se facturará conforme a una estimación de su consumo. La compañía incluso podría resolver el contrato.

Cuando la comercializadora demuestra que ha facturado **cantidades inferiores** a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser **prorrateada** en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron del error. El consumidor **no tiene la obligación de pagar las facturas no emitidas con más de un año de retraso**. Así también, cuando la comercializadora facture **cantidades mayores** a las debidas se deberán devolver en la **facturación siguiente**.

Las comercializadoras tienen **5 años para reclamar facturas atrasadas**.

PERIODOS DE LECTURA DEL CONTADOR y FACTURACIÓN		
TIPO DE CONTADOR	LECTURA del contador	FACTURACIÓN (para 15KW o menos)
Ordinario, sin telegestión	Lectura real y bimestral. Se deja al consumidor un "aviso de imposible lectura" si no es posible la lectura. Y si éste no comunica la lectura en el plazo de dos meses se podrá estimar el consumo.	Facturación bimestral, salvo: Se puede acordar entre las partes facturación mensual y alternancia en lecturas reales y estimadas. Se puede acordar entre las partes facturar una cuota fija mensual proporcional a consumos históricos y con una regularización anual.
Digital, con telegestión	Lectura real y mensual	Facturación mensual.

Corte de suministro por impago.

El suministro de energía eléctrica podrá ser suspendido a los consumidores con PVPC contratado o tarifas de último recurso cuando hayan transcurrido al menos **dos meses desde que la comercializadora hubiera requerido fehacientemente el pago** y este no se hubiese hecho efectivo.

El requerimiento se practicará mediante remisión a la dirección del titular que figure en el contrato de suministro por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por la persona interesada o su representante, así como la fecha, la identidad y el contenido del mismo.

En el supuesto de **rechazo de la notificación** por el consumidor, se especificarán las circunstancias del intento de notificación y **se tendrá por efectuado el trámite de notificación.**

Cuando la persona interesada no se encuentre en el domicilio y tampoco acuda a recoger al servicio de correos la carta que le ha sido enviada, NO se podrá afirmar que la comercializadora tenga constancia de la recepción por la persona interesada, por el mero hecho de haber enviado la notificación con acuse de recibo. En estas circunstancias, el requerimiento no se efectuaría y **no se podría suspender el suministro.**

Una vez realizado el pago de la deuda, la comercializadora deberá **reanudar el suministro en 24 horas.** El consumidor deberá abonar la cantidad equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes como compensación por los gastos de desconexión.

Los consumidores que tengan contratado el suministro con una comercializadora en el mercado libre, respecto a la suspensión del servicio se atenderán a lo **pactado en el contrato.**

Reclamar

A quién reclamar

El responsable frente al consumidor de la adecuada calidad del suministro, la facturación y lectura de contadores es la comercializadora y es a quien el consumidor debe dirigir sus reclamaciones, sin perjuicio de las reclamaciones derivadas de un contrato de acceso a red celebrado con una empresa distribuidora.

Dónde informarse y cómo formular una reclamación

Si desea información siempre puede consultar en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), en la Delegación Provincial de Consumo en Córdoba o en las Asociaciones de Consumidores. Si lo que pretende es reclamar, podrá hacerlo de esta forma:

A. Reclamar primero a la comercializadora

Para presentar una reclamación deberá dirigirse al servicio de atención al cliente de su comercializadora. Haga uso del servicio telefónico, la página web de la compañía, correos electrónicos pero **siempre utilice a la vez** la Hoja de Quejas y Reclamaciones Oficial de la Junta de Andalucía para reclamar y dejar constancia en la comercializadora.

B. Reclamar después ante un Organismo de Consumo

B.1. Hacer uso de la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

En cualquier caso, e independientemente de haber reclamado a la comercializadora por teléfono, correo electrónico, etc., siempre es conveniente formular y dejar constancia por escrito de la reclamación a la comercializadora mediante este formulario oficial. La comercializadora está obligada a entregarlo y debe contestar a la reclamación del consumidor por escrito y de forma razonada en el plazo de 10 días hábiles. Si no hay contestación o ésta es insatisfactoria, podrá registrar su reclamación en alguno de los siguientes Organismos:

- **El Registro General del Ayuntamiento de Córdoba**, para que su reclamación se estudiada y mediada por la Oficina Municipal de

Información al Consumidor (OMIC). Si desea más información sobre Hoja de Quejas y Reclamaciones consulte nuestra página web o solicite un folleto informativo sobre Vías de Reclamación.

Indicar que si la reclamación fuera contra ENDESA, existe un Órgano de Mediación de la Junta de Andalucía que resuelve los conflictos entre los consumidores y esta compañía. En esta situación, esta OMIC está obligada a no mediar su caso y trasladar su expediente a la Delegación Provincial de Consumo en la Junta de Andalucía. Por tanto, se recomienda el registro en este último Organismo.

- **La Delegación Provincial de Consumo de Córdoba.**

Dirección: C/ Tomás de Aquino. Edificios Múltiples, planta baja. 14071. CÓRDOBA - 957 00 16 00

- **Ante la Dirección General de Industria y Energía** en Córdoba (se detalla más adelante).

B.2. Hacer uso del Arbitraje de Consumo

Puede acudir al Arbitraje de Consumo si la comercializadora sobre la que reclama se encuentra adherida al Sistema Arbitral.

Si desea más información sobre arbitraje de consumo consulte nuestra página web www.consumo.cordoba.es o solicite un folleto informativo sobre Vías de Reclamación.

C. Reclamar ante la dirección general de industria y energía

Son competentes para tramitar reclamaciones de los consumidores sobre el suministro de electricidad la Delegación Territorial en Córdoba de la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo, que tiene las competencias en Industria y Energía.

Contacto: 955 063 910 - 902 113000 o informarse de 9 a 14 horas presencialmente en la Dirección General de Industria, Energía y Minas en Córdoba en / Tomás de Aquino. Edificios Múltiples, planta 1ª. 14071. <http://juntadeandalucia.es/organismos/economiainnovacioncienciayempleo.html>

Tipos de reclamaciones que pueden resolver los órganos competentes en industria y energía:

Calidad del servicio: cortes e interrupciones y duración de éstos. Subidas y bajada de tensión, calidad de atención al cliente.

Sancionar a la distribuidora por falta de calidad del servicio. Puede determinar los parámetros técnicos asociados a interrupciones del suministro, los descuentos a aplicar en el caso de la facturación de peajes o precios regulados pero no es competente para determinar los daños y perjuicios ocasionados o las cantidades concretas a devolver en el caso de contratación de la adquisición de la energía en el mercado libre (aunque sí su valor mínimo establecido en el RD 1955/2000).

Contratos de acceso y peajes de acceso. Las reclamaciones relacionadas con todos los elementos del contrato de acceso determinando las cantidades a facturar a la vista de las medidas reales y de los peajes establecidos por el Gobierno.

Contratación y facturación de precios regulados (PVPC, TUR).

Se comprenden aquí todos los contratos de suministro celebrados con comercializadoras de referencia y en su caso, determinar las cantidades a facturar a la vista de las medidas reales y de los precios establecidos por el Gobierno.

Consumidores vulnerables y bono social. Aplica, además de lo citado en el punto anterior, la determinación de las condiciones de un suministro para ser considerado de consumidor vulnerable y con derecho a bono social.

Suspensión de suministro. Las reclamaciones por suspensión de suministro, por suspensión sin aviso previo, y las suspensiones por fraude o por instalación peligrosa. Se excluyen únicamente las condiciones de suspensión de suministro por impago que se hubieran pactado en un contrato de suministro de mercado libre.

Equipos de medida y control. Todas las reclamaciones relacionadas con equipos de medida y control (contadores). La Delegación Territorial puede pedir la revisión de los elementos de control de potencia o la inspección de un contador a través de la empresa VEIASA. También puede estimar las medidas de energía en el caso de que se carezca de medidas reales.

C. RECLAMACIÓN JUDICIAL

El consumidor siempre puede acceder a la vía judicial para reclamar importes económicos, daños y perjuicios a las comercializadoras y solidariamente a las distribuidoras cuando corresponda.

