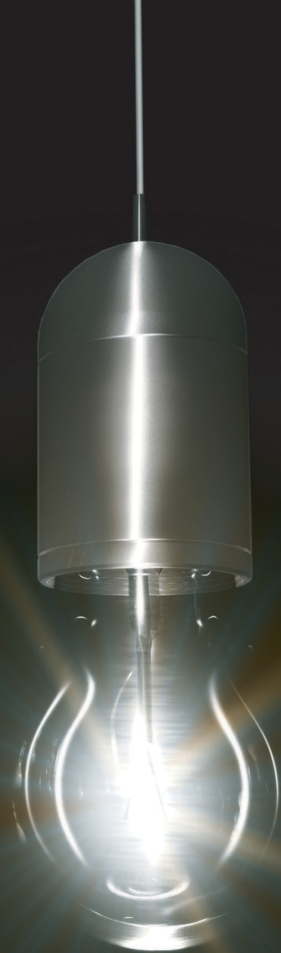


# ELECTRICIDAD Y GAS

Novedades que  
afectan al consumidor





# LA LIBERALIZACIÓN ENERGÉTICA

El mercado español de la energía inició en 1998 un proceso de liberalización que a partir del 1 de enero de 2003 dio la posibilidad a los consumidores de elegir a su suministrador de gas y, posteriormente, de electricidad.

Gracias a este proceso, desde el 1 de julio de 2008 el usuario puede elegir la tarifa del gas y desde el 1 de enero de 2009, la eléctrica pudiendo optar por una tarifa regulada por el Gobierno denominada de último recurso (TUR) o pactar libremente el precio con un suministrador o comercializador.



GAS

La normativa europea obliga a diferenciar entre las denominadas actividades de red, y las actividades de producción y suministro, eliminando la posible competencia entre los distribuidores y los comercializadores.

El 1 de julio de 2008 el gas natural dejó de ser suministrado por las empresas distribuidoras y pasó a ser suministrado exclusivamente por empresas comercializadoras. Por ello, los usuarios que a esa fecha estuvieran siendo suministrados por un distribuidor, y que tuvieran un contrato a tarifa, tuvieron que contratar el suministro con una empresa comercializadora.

Los consumidores que en esa fecha (1 de julio de 2008) tuvieran un contrato de suministro de gas y que no pidieron ningún cambio fueron automáticamente traspasados a la comercializadora del mismo grupo empresarial de la compañía con la que tuvieran contratado el gas cobrándoles a partir de ese momento la llamada tarifa de último recurso.

## TIPOS DE CONTRATACIÓN

Existen dos tipos de tarifa:

### TARIFA LIBRE (MERCADO LIBRE)

En este tipo, consumidor y comercializadora firman un contrato escrito que debe recoger todas las condiciones de suministro, seguridad, continuidad del servicio, calidad, repercusiones económicas por incumplimiento de la calidad del suministro, medición y facturación, causas de rescisión, mecanismos de subrogación y mecanismos de arbitraje, si los hubiese.

### TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO (MERCADO REGULADO)

La tarifa libre convive con la llamada de último recurso, que des-

aparecerá en 2010. Y es que con el proceso de liberalización se extinguirá el sistema de tarifas que de forma periódica establece el Ministerio de Industria. La tarifa de último recurso (tarifa con precio máximo fijado por el Gobierno) se aplica a un número de consumidores que irá disminuyendo paulatinamente hasta el año 2010, con revisión de precios trimestralmente. En este caso, los contratos se realizan siguiendo un modelo oficialmente aprobado y no se puede exigir ninguna cantidad por su formalización.

## FORMA DE CONTRATACIÓN EN EL MERCADO REGULADO (A TARIFA)

### DURACIÓN Y PERMANENCIA

La duración de este contrato será anual y se prorrogará tácitamente por períodos iguales si ninguna de las dos partes se manifiesta en contra. El consumidor podrá solicitar la baja del contrato cuando quiera siempre que lo comunique con una antelación mínima de seis días hábiles a la fecha en que quiera que dicha baja sea efectiva.

#### ■ Causas de resolución del contrato:

- La solicitud de baja por parte del usuario, o el cambio del usuario al mercado liberalizado.
- Si el consumidor solicita un nuevo contrato para el mismo domicilio. En este caso, el anterior contrato quedará resuelto automáticamente siempre y cuando no exista deuda.
- Interrupción del suministro durante más de dos meses desde la fecha de suspensión por falta de pago.
- En caso de fraude, el contrato quedará resuelto.

## CONDICIONES ECONÓMICAS

El consumidor tiene derecho a que la empresa le informe en el momento de la contratación sobre la tarifa y caudal máximo diario contratado y demás condiciones del contrato pudiendo elegir la tarifa que estime conveniente entre las oficialmente aprobadas.

Las empresas están obligadas a atender las peticiones de modificación de tarifa y caudal diario máximo contratado. Al consumidor que haya cambiado voluntariamente de tarifa o de caudal diario máximo contratado, podrá negársele pasar a otra mientras no hayan transcurrido, como mínimo, doce meses, excepto si se produce algún cambio en la estructura de tarifa que le afecte.

## CONDICIONES GENERALES

Un consumidor que esté al corriente de pago podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones. El titular lo pondrá en conocimiento de la empresa suministradora mediante comunicación que permita tener constancia para poder expedir el nuevo contrato. El cambio de titularidad no implicará gasto alguno para el nuevo consumidor.

■ Causas de suspensión del suministro:

- Siempre que existan causas de fuerza mayor o situaciones en las que pueda peligrar la seguridad de las personas o las cosas.
- Podrá suspenderse temporalmente cuando sea imprescindible

para el mantenimiento, seguridad del suministro, reparación de instalaciones o mejora del servicio. En este caso es necesaria la autorización administrativa previa y la comunicación a los usuarios.

- Transcurridos dos meses desde que se requiera el pago al usuario de forma fehaciente, sin que dicho pago se haya hecho efectivo. Una vez que el usuario haya pagado la deuda, se restablecerá el suministro.

■ Calidad del suministro: ha de ser continua y en el caso de que sea inferior a la exigible por la ley, se aplicarán reducciones en la facturación abonada por el usuario.

■ Cambio de una modalidad a otra: Si un consumidor desea pasar del mercado regulado al mercado liberalizado, la comercializadora actual deberá efectuar una estimación de consumo y su liquidación comunicando a la nueva comercializadora la fecha del cambio. El cambio de un mercado a otro no supondrá costes para el consumidor, aunque sí un cambio de contrato.

El consumidor que pase a mercado liberalizado debe saber que tendrá la posibilidad de volver al mercado regulado adquiriendo la energía a tarifa, lo que puede hacer cuando expire el contrato. Eso sí, una vez que haya vuelto a la tarifa regulada deberá permanecer al menos un año en dicha modalidad.

El cambio de empresa comercializadora no implica cambios en los equipos de medida ni en las instalaciones existentes.



## LOS GASES LICUADOS DEL PETRÓLEO (GLP): BUTANO Y PROPANO

Si se trata de la modalidad a granel (por ejemplo, el gas que se usa en depósitos de las comunidades de vecinos o en viviendas unifamiliares), los precios están liberalizados desde el año 1998.

Si se trata de gases licuados del petróleo (GLP) envasados (es decir, bombonas de butano o de propano), existen dos categorías:

- en envases con capacidad inferior a 8 kg., los precios están igualmente liberalizados desde 1998,
- en envases de 8 kg. o más se sigue regulando su precio. Por ejemplo, para el segundo trimestre de 2008 se fijó en 97,2682 cents/kg (Resolución de 17 de marzo de 2008 -BOE de 31/03/2008-). Este precio se actualizará el día 1 de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año.

El precio del propano por contador también está regulado. Así, por Resolución de 3 de abril de 2008 el precio para 2008 sin impuestos es el siguiente:

- Término fijo: 128,6166 cents/mes
- Término variable: 82,8840 cents/Kg

### DERECHOS DE ACOMETIDA Y DE ALTA

Los derechos de acometida se pagarán cuando el consumidor haga una solicitud nueva de suministro o solicite una ampliación que requiera previamente una acometida. Se abonará una cantidad prefijada en función de la longitud de la instalación que deba realizarse.

La comercialización de GLP envasados (bombonas de butano o propano) será realizada libremente. Las instalaciones que se destinan al almacenamiento y comercialización de los envases deberán cumplir las condiciones técnicas y de seguridad que les exija la ley y se tiene que garantizar el suministro domiciliario de gas envasado a los usuarios que lo soliciten.

## CONTROLES DE SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES

La inspección de una instalación consiste en la comprobación, a través de sus partes visibles y accesibles, de la estanqueidad y la verificación de:

- el buen estado de conservación de la instalación,
- la combustión higiénica de los aparatos de gas,
- la correcta evacuación de los productos de la combustión, y
- las condiciones reglamentarias de seguridad.

### INSTALACIONES ALIMENTADAS POR CANALIZACIÓN

La inspección de las instalaciones alimentadas por canalización se realizará cada 5 años. La empresa suministradora deberá notificar al usuario el día en que va a realizar la inspección. Su coste será asumido por el consumidor y se cobrará con la factura mensual o bimensual que corresponda. Los inspectores no cobrarán cantidad alguna en metálico.

La empresa suministradora de gas deberá siempre entregar a sus clientes una copia del certificado de revisión de la inspección realizada en el que se especifique que la instalación es correcta o no.

## INSTALACIONES ALIMENTADAS POR BOTELLAS DE BUTANO O PROPANO

La revisión se realizará cada 5 años. Debe realizarla el usuario contratando los servicios de un instalador autorizado por la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Economía y Hacienda (ver página 9).

### EMPRESAS FRAUDULENTAS

En alguna ocasión se han detectado empresas fraudulentas que convencen al usuario para realizar una revisión supuestamente necesaria, bajo la amenaza de cortar el gas si no la lleva a cabo. Por eso no deje entrar en su domicilio a ningún supuesto inspector si la empresa no ha avisado con antelación.

Puede asegurarse de que la persona que va a realizar la revisión es realmente un instalador autorizado, solicitándole su carné oficial de instalador o comprobando que su nombre o el de su empresa está inscrito en el registro oficial de la Dirección General de Industria, Energía y Minas (ver página 9).

## CONTROLES DE SEGURIDAD DE LOS APARATOS DE GAS

Los titulares, o en su defecto, los usuarios de las instalaciones, estarán obligados al mantenimiento y buen uso de las mismas y de los aparatos de gas a ellas acoplados, de forma que se hallen permanentemente en disposición de servicio con el nivel de seguridad adecuado.

Asimismo, los usuarios atenderán las recomendaciones de seguridad que les comunique el suministrador, el distribuidor, la empresa instaladora y el fabricante de los aparatos, mediante las

normas y recomendaciones que figuran en el libro de instrucciones que acompaña al aparato de gas.

Las instrucciones de uso y mantenimiento de los aparatos destinados al usuario deberán incluir toda la información necesaria para el uso en condiciones de seguridad, y en particular, deberán llamar la atención del usuario sobre:

- Las posibles restricciones referidas a su uso. Estas incluirán una advertencia indicando la limitación de uso, en el caso de aparatos para uso exclusivo al aire libre o en lugar suficientemente ventilado, según proceda.
- Las maniobras de encendido del aparato, del empleo de los elementos regulables y el uso de los elementos accesorios.
- Las operaciones necesarias para la limpieza y mantenimiento básico y una advertencia de que es aconsejable que el aparato sea revisado periódicamente por un experto cualificado.

Determinados aparatos de gas sólo pueden ponerse en marcha por profesionales gasistas. Se entiende como puesta en marcha de un aparato la verificación de que éste, en su ubicación e instalación definitiva, funciona de acuerdo con los parámetros de seguridad establecidos por el fabricante.

También existen obligaciones para las personas físicas y jurídicas que vendan aparatos de gas. Así, todos los aparatos se pondrán en el mercado acompañados de:

- Un manual de información técnica destinado al instalador.
- Un manual de instrucciones para su uso y mantenimiento destinado al usuario.
- Las advertencias oportunas en el aparato y en su embalaje.



Toda la información incluida en los aparatos deberá constar, al menos, en español.

## EMPRESAS INSTALADORAS OFICIALES: REGISTRO

Las empresas cuya actividad tenga por objeto el montaje, la reparación, el mantenimiento y la revisión de instalaciones de gas y cumplan los requisitos legalmente establecidos, podrán realizar las operaciones de su competencia. Para ello, deberán estar inscritas en los registros de instaladores de gas de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid. Los consumidores pueden asegurarse de que una compañía cuenta con autorización como empresa instaladora llamando al teléfono 914206462 de dicha Dirección General, al 012 o a través del buscador que hay disponible en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

## RECOMENDACIONES PARA EL USUARIO

- Cada cinco años, el titular de gas canalizado debe hacer una inspección de sus instalaciones y el de gas envasado, una revisión. En el caso de la inspección, la empresa autorizada tiene la obligación de preavisar al titular y de mandar un inspector, y en el caso de la revisión es el propio usuario el que debe buscar una empresa instaladora de gas para que la realice.
- Antes de contratar la revisión o inspección, solicite información sobre los instaladores autorizados comprobando si la empresa está inscrita en el registro oficial de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Economía y Hacienda (C/ Cardenal Marcelo Spinola, 14. Edificio F4. Teléfono 91 5802100/94 y 91 4206462). También puede ha-

cer la consulta usando el buscador disponible en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org). El inspector le debe entregar un certificado tras la revisión.

- Desde 2008 es obligación del consumidor realizar una vez al año y a su cargo, una revisión del correcto funcionamiento de su caldera, es decir, una comprobación de que la combustión de gas es correcta. Así lo exige la legislación con el objetivo de que entre todos se logre una mayor eficiencia energética y, por lo tanto, se proteja adecuadamente el medioambiente. Para ello, el consumidor estará obligado a contratar dicha revisión con una empresa mantenedora de instalaciones térmicas autorizada por la Administración (ver detalles sobre el registro oficial de empresas más arriba).





ELECTRICIDAD

# MERCADO LIBERALIZADO

A partir del 1 de enero de 2009, el consumidor o usuario se verá afectado por los cambios necesarios para hacer posible la liberalización del mercado eléctrico y, al igual que antes ha ocurrido con el sector del gas, desaparecerán las tarifas reguladas (fijadas por el Gobierno) y se establecerá la obligación de contratar el suministro de electricidad con una empresa comercializadora (opción posible desde el año 2003, aunque pocos consumidores han hecho uso de ella).

El consumidor podrá contratar el suministro de energía eléctrica a un precio libre o podrá acogerse a la denominada tarifa de último recurso, que será el precio máximo que podrán cobrar las comercializadoras de último recurso a los usuarios. A partir del 1 de enero de 2011 sólo podrán acogerse a las tarifas de último recurso los contratantes domésticos por debajo de 50 KW (un porcentaje limitado de usuarios).

## TIPO DE CONTRATACIÓN

### CONTRATACIÓN A LIBRE MERCADO (PRECIO LIBRE O NEGOCIADO)

En esta modalidad, los precios y las condiciones se fijan libremente entre las partes conforme a la oferta y la demanda. En la práctica será la empresa contratante la que determine estos aspectos y los incluya en los contratos como condiciones generales.

### CONTRATACIÓN A TARIFA O TARIFA DE ÚLTIMO RECURSO

Es el precio máximo que mantendrá el Gobierno a los consumidores domésticos para paliar la supresión de las tarifas eléctricas a partir del 1 de enero de 2009. Se establecerá una metodología de cálculo y las autoridades reguladoras determinarán los dere-

chos y obligaciones de los sujetos relacionados con el suministro denominado de último recurso.

El Gobierno determinará qué comercializadoras deben ofertar a los ciudadanos la tarifa de último recurso.

### CONTRATACIÓN DE LA TARIFA SOCIAL

En julio de 2008 se creó la tarifa social (Tarifa S), que se aplicará a suministros domésticos en baja tensión. Los consumidores que quieran acogerse a esta modalidad deben cumplir lo siguiente:

- El suministro debe estar destinado a la vivienda habitual del consumidor.
- La potencia contratada debe ser inferior a 3kw (la mayoría de familias emplea una potencia mayor) y se debe tener instalado el correspondiente Interruptor de Control de Potencia (ICP) o haber solicitado a la empresa distribuidora su instalación.

El consumidor deberá solicitar el servicio mediante un formulario que le suministrará la empresa, aportando además un certificado de empadronamiento y un escrito de declaración responsable de que la documentación es cierta.

Por su parte, la empresa suministradora tiene la obligación de aplicar esta tarifa durante un año a partir del primer día del mes siguiente a la recepción completa de la documentación

## FORMA DE CONTRATACIÓN

El contrato del suministro es personal, no pudiendo utilizar la energía en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.

## DURACIÓN DEL CONTRATO Y PERMANENCIA

Con carácter general, el contrato será anual y se prorrogará tácitamente por períodos iguales. El consumidor puede finalizar el contrato antes de dicho plazo mediante comunicación fehaciente a la empresa distribuidora con una anticipación mínima de cinco días hábiles a la fecha en que se desee la baja del suministro.

## CONDICIONES ECONÓMICAS

Al dar de alta un nuevo suministro, el cliente deberá pagar los derechos de acceso y enganche fijados reglamentariamente.

## CONDICIONES GENERALES APLICABLES AL SISTEMA TARIFARIO

■ Derecho de asesoramiento previo a la contratación: El consumidor tiene derecho a ser informado y asesorado por la compañía distribuidora sobre la tarifa, modalidad de aplicación, potencia o potencias a contratar, complementos tarifarios y demás condiciones del contrato que sean más convenientes para el consumidor y éste puede elegir libremente la tarifa oficial aprobada que más le interese.

■ Derecho a modificar la tarifa, modalidad de aplicación y potencia: El consumidor tiene derecho a cambiar de tarifa, modalidad de aplicación y potencia contratada. No obstante, no podrá repetir los cambios hasta que haya transcurrido un año desde la última modificación, salvo acuerdo con la compañía distribuidora.

## RESOLUCIÓN (FINALIZACIÓN) DEL CONTRATO

La interrupción del suministro por impago durante más de dos meses desde la fecha de suspensión, determina la resolución del contrato de suministro.

La suspensión del suministro en los casos de fraude, dará lugar a la rescisión automática del contrato.

En todo caso serán causas de resolución del contrato:

- no permitir la entrada en horas hábiles en los locales donde se encuentran las instalaciones de transformación, medida o control al personal autorizado por la empresa distribuidora.
- la negligencia del consumidor en la custodia de los equipos de medida y control, con independencia de quién sea el propietario.
- la negligencia del consumidor respecto a la instalación de equipos correctores en el caso que produzca perturbaciones a la red y una vez transcurrido el plazo fijado por el organismo competente para su corrección.

## LA DESAPARICIÓN DE LA TARIFA NOCTURNA Y LA NUEVA TARIFA CON DISCRIMINACIÓN HORARIA

A causa de la supresión de la tarifa nocturna, antes de julio de 2008, los consumidores que tenían esta tarifa tuvieron que recibir una comunicación de su empresa a efectos de determinar la potencia que desean contratar para su aplicación a partir de esa fecha y la utilización de la nueva tarifa de discriminación horaria.

Todos los usuarios que en esa fecha (1 de julio) no hubieran comunicado a su empresa distribuidora la nueva tarifa a la que deseaban acogerse, fueron traspasados de forma automática a la tarifa con discriminación horaria.

En la antigua tarifa nocturna se disponía de 8 horas valle (nocturnas) en las que los usuarios acumulaban la energía necesaria

con una tarifa más reducida (precios de la electricidad con unos descuentos de hasta el 55%) y 16 horas punta (diurnas) en las que pagaban un sobreprecio de un 3% sobre la tarifa normal.

El nuevo sistema de Tarifa de Discriminación Horaria se rige por nuevos tramos horarios: se incrementa el número de horas valle (nocturnas), en las que la energía es más barata, a catorce horas (desde las 22,00h. hasta las 12,00h. de la mañana) con un descuento del 47% sobre la tarifa normal. Sin embargo, las horas punta se reducen a diez horas, (desde las 12,00h. hasta las 22,00h.) incrementando fuertemente las tarifas al aumentar la penalización del consumo eléctrico hasta un 35%. Además, esta tarifa no considera el fin de semana como horario valle y la potencia a contratar para la instalación será la potencia máxima que se necesite y se disponga en el momento de mayor consumo.

Es importante resaltar que a partir de ahora todos los usuarios deben contratar la potencia máxima que vayan a emplear en el momento de mayor consumo.

## TARIFA CON DISCRIMINACIÓN HORARIA

### HORA PUNTA

Invierno  
11,00h-21,00h

Verano  
12,00h-22,00h

### HORA VALLE

Invierno  
21,00h-24,00h  
00,00h-11,00 h

Verano  
22,00h-24,00h  
00,00h 12,00h

Es decir, deben pensar en el momento del día en el que más luces y electrodomésticos vayan a tener encendidos simultáneamente y contratar la potencia que sea necesaria.

Los usuarios de la antigua tarifa nocturna sin acumuladores deberán revisar sus necesidades de potencia y estudiar la tarifa más adecuada a sus necesidades domésticas.

Los usuarios con la antigua tarifa nocturna y acumuladores eléctricos pueden modificar su instalación y aprovechar los acumuladores, bien disminuyendo la potencia de las resistencias de los acumuladores o cargando los acumuladores alternativamente: unas unidades durante unas horas y otros acumuladores en las siguientes; es decir, la instalación de acumuladores que funciona mediante un circuito independiente con un reloj, podría adaptarse a dos circuitos repartiendo la potencia. Uno de los circuitos cargaría unos acumuladores durante las 7 primeras horas del período valle y el segundo grupo durante las 7 horas restantes. De esta forma, se reduce la potencia máxima que es necesario contratar y así las tarifas serán más reducidas.

En todo caso, antes de modificar o adaptar las instalaciones los usuarios deben consultar con un profesional que pueda valorar el coste de la modificación o adaptación de su instalación.

## FACTURAS

Los aspectos que se describen a continuación son aplicables sólo al consumidor con contratación a tarifa, ya que las condiciones de la contratación en el libre mercado se detallan en la póliza. La facturación de los suministros a tarifa se realizará por la empresa distribuidora mensual o bimestralmente sobre la base de las lecturas de los equipos de medida.

Al consumidor a tarifa se le podrá facturar en función de los promedios históricos del año anterior notificándose el procedimiento al usuario, quién podrá aceptar o no este método de facturación. En la factura deberá indicarse "Consumo Estimado". En todo caso el distribuidor realizará una regularización semestral sobre la base de lecturas reales.

Mediante previo acuerdo expreso, podrá facturarse una cuota fija mensual. En todo caso se producirá una regularización anual sobre la base de lecturas reales. En este caso la compañía distribuidora podrá exigir una determinada forma de pago.

El consumidor a tarifa puede solicitar que se le instalen equipos de medida de funcionamiento por monedas, tarjetas u otros sistemas de autocontrol, que se acomodarán a la estructura tarifaria vigente. El cliente deberá pagar por su instalación.

## SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO

La empresa distribuidora podrá suspender el suministro a tarifa a consumidores privados cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera requerido el pago, sin que éste se hubiera hecho efectivo. El requerimiento deberá ser realizado a la dirección que a efectos de comunicación figure en el contrato, mediante envío postal certificado con acuse de recibo u otro medio que acredite el envío y recepción.

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

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

El servicio será repuesto como máximo al día siguiente del abono de la cantidad adeudada y de lo autorizado en concepto de reconexión del suministro.

La empresa distribuidora podrá interrumpir el suministro en los casos siguientes:

- Cuando se haya realizado un enganche directo sin previo contrato.
- Cuando se establezcan derivaciones para suministrar energía a unas instalaciones no previstas en el contrato.
- Cuando se manipule el equipo de medida o control.
- En el caso de instalaciones peligrosas.

En estos supuestos la empresa distribuidora facturará, de no existir criterios objetivos de estimación, el importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias durante un año.

Los gastos de la suspensión del suministro serán por cuenta del distribuidor y los correspondientes a la reconexión, en caso de corte justificado, por cuenta del consumidor, que deberá abonar el equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes.

## MEDICIÓN Y CONTROL DEL CONSUMO

La empresa distribuidora podrá controlar que la potencia realmente demandada por el consumidor no exceda de la contratada. Este control se efectuará mediante interruptores de control de potencia, máxímetros u otros aparatos de corte automático. Su función es interrumpir el suministro cuando conectamos más aparatos de los que pueden ser alimentados con la potencia que tenemos contratada. Pulsando un botón restablecemos el sumi-

nistro, previa desconexión de algún aparato.

El consumidor es el responsable de la custodia de los equipos de medida y control, y su propietario lo será de su mantenimiento.

Si por elevaciones anormales de la tensión u otras causas imputables a la empresa distribuidora, los equipos sufriesen averías, su reparación o sustitución correrá a cargo de la empresa.

La medición de los suministros a tarifa es responsabilidad de la empresa distribuidora.

El consumidor tiene derecho a solicitar a la empresa y/o a la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid la comprobación y verificación de los contadores, interruptores de control de potencia y otros aparatos que sirvan de base para la facturación, cualquiera que sea su propietario.

## CONTROLES DE SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES GENERALES Y PARTICULARES

### RESPONSABILIDAD DEL TITULAR DE LA INSTALACIÓN

Es responsabilidad del titular de la instalación mantener las instalaciones eléctricas en buen estado de funcionamiento y abstenerse de modificarlas

### INSTALADORES AUTORIZADOS

Las instalaciones eléctricas de baja tensión se ejecutarán por instaladores autorizados inscritos en el registro de la Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de

Madrid (ver página 9 para más detalles).

### NUEVOS CONTADORES

Las compañías tendrán que acompañar cada nuevo contrato de suministro de un contador electrónico. Su coste económico se asume por el titular de la instalación con una amortización aplazada o mediante el alquiler del aparato.

## REVISIÓN DE LAS CALDERAS ELÉCTRICAS Y DE LOS APARATOS DE AIRE ACONDICIONADO

Desde 2008 es obligación del consumidor realizar una vez al año y a su cargo, una revisión del correcto funcionamiento de los aparatos que produzcan frío o calor, como aparatos de aire acondicionado y calderas eléctricas. En ella se comprueba que el aparato realiza un correcto consumo energético con el objetivo de que entre todos se logre una mayor eficiencia energética y, por lo tanto, se proteja adecuadamente el medioambiente.

Para ello, el consumidor estará obligado a contratar dicha revisión con una empresa mantenedora de instalaciones térmicas autorizada por la Administración (ver detalles sobre el registro oficial de empresas en la página 9).

## LA CALIDAD EN EL SERVICIO

La calidad del suministro (en sus aspectos técnicos, continuidad, calidad de la onda de tensión, etc.), no tiene que verse afectada sea cual sea la forma de suministro, o el operador o comercializador con el que contrate el consumidor.





# RECLAMACIONES

En caso de conflicto, el consumidor debe acudir en primer lugar a la empresa con la que tiene contratado el suministro. En caso de no obtener una respuesta satisfactoria, **puede dirigirse a los siguientes organismos, cuyos datos de contacto figuran actualizados en el Portal del Consumidor de [www.madrid.org](http://www.madrid.org) y el teléfono 012:**

- Las asociaciones de consumidores
- Las oficinas o servicios de consumo de los ayuntamientos o de la Comunidad de Madrid.

Desde las oficinas de consumo y las asociaciones de consumidores es posible realizar una mediación voluntaria con las empresas reclamadas. Además, si la empresa está adherida al arbitraje de consumo la solución del conflicto está garantizada. Pregunte en la oficina de consumo más cercana por este procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos entre empresas y consumidores, que es RÁPIDO, GRATUITO y EFICAZ y cuyas resoluciones tienen similares efectos a los de una sentencia judicial.

- Si se trata de una cuestión relacionada con la gestión del contrato de suministro del gas, tarifas eléctricas, tarifas de acceso aplicadas, acometidas, o la calidad del servicio proporcionado, puede dirigirse a La Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid (datos de contacto en la página 9).
- Si se trata de una cuestión sobre las condiciones de acceso a

las redes eléctricas, o relacionada con la gestión técnica del sistema (responsabilidad del operador del sistema), o con la gestión económica del sistema (responsabilidad del operador del mercado), puede dirigirse a la Comisión Nacional de Energía (C/ Alcalá, 47; 28014, Madrid. Tel: 91 432 96 00. Web: [www.cne.es](http://www.cne.es)), competente en la resolución de conflictos que se planteen en estos ámbitos.

**Para formular la reclamación puede:**

Solicitar una hoja de reclamaciones oficial a la empresa o formularla directamente ante la Administración pública (oficinas de consumo), o en las asociaciones de consumidores, recordando que en todo caso debe acompañar la reclamación con copias de la documentación justificante del problema planteado: contratos suscritos, facturas, recibos, etc.

## LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA

La Comisión Nacional de Energía, organismo regulador independiente, se encarga de velar por la competencia efectiva en los mercados energéticos, y por su objetividad y transparencia en beneficio de todos. Este organismo ha sido dotado de dos órganos de asesoramiento. Se trata de los Consejos Consultivos de Electricidad e Hidrocarburos, donde están representadas las Administraciones del Estado y Autonómicas, las empresas que desarrollan las actividades en los mercados energéticos, instituciones de coordinación de dichos mercados, organizaciones para la defensa del medio ambiente y de consumidores y usuarios.

# LEGISLACIÓN APLICABLE



## ELECTRICIDAD

- Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del sector eléctrico.
- Real Decreto 1634/2006, de 29 de diciembre, por el que se establece la tarifa eléctrica a partir del 1 de enero de 2007.
- Orden ITC 2370/2007, de 26 de julio, por la que se regula el servicio de gestión de demanda de interrumpibilidad para los consumidores que adquieren su energía en el mercado de producción.
- R. D. 1110/2007, de 24 de agosto, por el que se aprueba el reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico.
- Orden ITC 2794/2007, de 27 de septiembre, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de octubre de 2007.
- Resolución de 10 de diciembre de 2007, de la Secretaría General de Energía, por la que se modifica la de 26 de junio de 2007, por la que se aprueban diversos procedimientos de operación para su adaptación a la normativa.
- Orden ITC/3860/2007, de 28 de diciembre, por la que se revisan las tarifas eléctricas a partir del 1 de enero de 2008.
- Real Decreto 222/2008, de 15 de febrero, por el que se establece el régimen retributivo de la actividad de distribución de energía eléctrica.
- Real Decreto 324/2008, de 29 de febrero, que establece las condiciones y el procedimiento de funcionamiento y participación en las emisiones primarias de energía eléctrica.

- Real Decreto 325/2008, de 29 de febrero, por el que se establece la retribución de la actividad de transporte de energía eléctrica para instalaciones puestas en servicio a partir del 1 de enero de 2008.

## GAS

- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.
- Real Decreto 949/2001, de 3 de agosto, que regula el acceso de terceros a las instalaciones gasistas y establece un sistema económico integrado del sector de gas natural.
- Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.
- Real Decreto 942/2005, de 29 de julio, por el que se modifican determinadas disposiciones en materia de hidrocarburos.
- Ley 12/2007, de 2 de julio, por la que se modifica la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, con el fin de adaptarla a lo dispuesto en la Directiva 2003/55/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2003, sobre normas comunes para el mercado interior del gas natural.
- Real Decreto 1068/2007, de 27 de julio, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector del gas natural.

# Información sobre consumo

Teléfono



consumadrid  
Portal del Consumidor  
[www.madrid.org](http://www.madrid.org)



GUÍA EDITADA POR



 Dirección General de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA  
**Comunidad de Madrid**



 **Comunidad de Madrid**

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)