



OFICINA MUNICIPAL  
D'INFORMACIÓ  
AL CONSUMIDOR/A

# El subministrament ELÈCTRIC



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet



Diputació  
Barcelona

QUADERNS DE CONSUM



OFICINA MUNICIPAL  
D'INFORMACIÓ  
AL CONSUMIDOR/A

---

El subministrament  
**ELÈCTRIC**

---

QUADERNS DE CONSUM



## El subministrament elèctric

### EL MERCAT LIBERALITZAT I EL CONSUM DOMÈSTIC

Actualment, el mercat energètic es troba liberalitzat; és a dir, **els consumidors i consumidores domèstics amb una potència contractada igual o inferior a 10 kW poden optar entre:**

- Contractar el subministrament amb qualsevol empresa comercialitzadora en el mercat lliure i pagar el preu/kW que es pacti.
- Contractar el subministrament elèctric amb les empreses comercialitzadores d'últim recurs i pagar el preu/kW que fixa el govern: **preu voluntari per al petit consumidor (PVPC)**, abans s'anomenava tarifa d'últim recurs.

#### Comercialitzadores de referència (PVPC)



Si no teniu possibilitat d'accedir al QR us animem que vingueu a informar-vos-en a l'OMIC

*Avís: les persones que tinguin una potència contractada superior a 10 kW no poden acollir-se al PVPC i estan obligades a contractar amb una comercialitzadora en el mercat lliure.*



## MERCAT LLIURE

Qui vulgui contractar en el **mercat lliure** pot informar-se de les diverses ofertes de tarifes i decidir la que més li convingui segons els seus hàbits de consum. És recomanable, però, informar-se primer amb la companyia actual sobre les conseqüències d'un canvi de comercialitzadora, ja **que si existeixen finançaments o serveis addicionals contractats, es poden veure afectats.**

## MERCAT REGULARITZAT PVPC (PREU VOLUNTARI PER AL PETIT CONSUMIDOR)

El **sistema de preu voluntari per al petit consumidor/a (PVPC), per a potències iguals o menors a 10 kW**, es factura a partir del **preu del mercat d'electricitat**. És la tarifa regulada pel govern que és qui fixa el preu màxim que podran cobrar les comercialitzadores de referència.

- La PVPC **no inclou cap altre tipus de producte o servei**, sigui energètic o no, ofert directament per la comercialitzadora de referència o per tercers.
- La **durada** del contracte és **anual** i es prorrogarà automàticament per terminis iguals.

**És un contracte sense lletra petita ni serveis addicionals.** Les seves condicions estan regulades i acotades. No poden existir clàusules especials o serveis addicionals.

**Hi ha llibertat per canviar de comercialitzador i possibilitat de tornar sempre a la PVPC.** El con-

sumidor/a amb dret a preu voluntari per al petit consumidor que decideixi canviar a una altra modalitat de contractació pot fer-ho i podrà tornar sempre que ho desitgi a la PVPC.

## TARIFA PVPC

La tarifa per a les persones que estiguin en la **PVPC** es caracteritza per la següent discriminació horària, en tres períodes i la variació en l'aplicació de peatges i càrrecs regulats:

- **Període punta:** els peatges i càrrecs regulats són més elevats
- **Període pla:** amb uns càrrecs i peatges moderats
- **Període vall:** els peatges i càrrecs són més econòmics

Aquests períodes s'apliquen tant al **terme d'energia** com al de **potència**.



Si no teniu possibilitat d'accedir al QR us animem que vingueu a informar-vos-en a l'OMIC

A part, amb aquesta tarifa també es poden contractar dues potències diferents segons el consum; una d'aquestes s'aplicarà al període vall i l'altra, al període punta i pla.



*1. Per conèixer els preus de la tarifa aplicable cada moment, podeu consultar la pàgina de l'Institut Català de l'Energia ([www.icaen.gencat.cat](http://www.icaen.gencat.cat)).*

---

## BO SOCIAL (PVPC PER A CONSUMIDORS/RES VULNERABLES)

---

Es tracta d'un descompte respecte al preu voluntari per al petit consumidor (PVPC) del qual es poden beneficiar determinats col·lectius que compleixin els requisits establerts i taxats pel govern, i relacionats amb la seva situació socioeconòmica.

Per sol·licitar-lo cal posar-se en contacte amb la comercialitzadora amb qui es tingui contractat el servei.

---

## COMPARACIÓ D'OFERTES

---

La **Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC)** ha habilitat, en el seu web ([www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)), una eina que permet al consumidor/a domèstic comparar les ofertes de baixa tensió tenint com a referència la tarifa PVPC, cal introduir les dades de consum que apareixen a la factura: el període, les dates de lectura i la potència contractada.

A més, també es poden comparar aquestes ofertes amb les de les comercialitzadores en mercat lliure, encara que aquestes últimes puguin incloure clàusules addicionals i altres productes, i serveis que caldrà tenir en compte.

---

## FACTURACIÓ HORÀRIA DE LLUM

---

El sistema de facturació horària de la llum, que es caracteritza perquè es calcula amb un import diferent a cada hora de cada dia en funció de l'evolució del mercat, és el que s'utilitza a la tarifa PVPC. Cal dir que hi ha comercialitzadores del mercat lliure que també el fan servir.

Aquest sistema permet que les persones puguin adaptar el seu consum d'electricitat a les millors condicions de preu.



## CONTRACTE

La contractació del subministrament elèctric és personal i el o la titular ha de ser l'usuari/a efectiu de l'energia. Els contractes han d'incloure, com a mínim, les següents dades:

- La identitat i l'adreça de l'empresa comercialitzadora i del client
- Identificació del CUPS (Codi Unificat del Punt de Subministrament)
- Número de pòlissa del contracte i potència contractada
- El termini de connexió inicial
- La durada del contracte
- Les condicions de renovació i les causes de rescissió, la seva forma i les seves conseqüències
- La informació sobre els preus i les tarifes
- El nivell de qualitat mínima exigible i les indemnitzacions que corresponen
- El servei d'atenció de queixes, reclamacions i incidències
- El procediment de resolució de conflictes

***Avís: en cas de canvi de condicions contractuals s'ha d'informar i s'ha d'oferir la possibilitat d'acceptar la modificació o rescindir el contracte sense cap penalització.***

## ALTA D'UN NOU SUBMINISTRAMENT

Si no existeix un punt de subministrament, és a dir, un comptador a l'habitatge, caldrà sol·licitar una nova alta i abonar els drets d'escomesa, connexió i verificació que calgui.

S'haurà d'aportar la documentació identificativa del o la titular i el títol de propietat o lloguer de la finca, juntament amb el butlletí d'un instal·lador/a oficial que certifiqui que la instal·lació compleix els requisits vigents de seguretat.

L'empresa té les següents obligacions:

- Informar sobre la tarifa i la potència més adequada a contractar, segons les necessitats de qui fa la contractació
- Informar sobre els drets vigents en el punt de subministrament, si n'hi ha
- Facilitar un pressupost per a la connexió
- Instal·lar l'equip de mesura (comptador)

***2. Per conèixer l'import dels drets d'escomesa per als subministraments elèctrics, podeu consultar la pàgina de l'Institut Català de l'Energia ([www.icaen.gencat.cat](http://www.icaen.gencat.cat)).***



## CANVI DE NOM

El contracte de subministrament es pot traspassar a una altra persona usuària, que pot exigir el canvi de nom sense més tràmit i de forma gratuïta, sempre que el subministrament estigui al corrent de pagament de les factures.

En cas que existeixi algun rebut impagat, es pot fer una subrogació de l'anterior titular, si s'accepta i es paga el deute. En cas que no es vulgui acceptar, s'haurà de tramitar una alta nova amb les despeses corresponents.

Si la persona contractant sol·licita un increment de potència, haurà d'abonar les despeses corresponents i haurà d'aportar un butlletí d'un instal·lador autoritzat que verifiqui que la instal·lació compleix els requisits necessaris de seguretat.

## EL COMPTADOR

El comptador pot ser propietat de qui fa la contractació o de lloguer.

En el primer cas, s'haurà d'abonar el seu cost de compra i assumir-ne el manteniment.

Si el comptador és de lloguer, l'usuari/ària és el responsable de la seva custòdia, haurà d'abonar un cost mensual que es carregarà a la seva factura, i el manteniment anirà a càrrec de la companyia.

## VERIFICACIÓ DEL COMPTADOR

En cas que es detecti alguna anomalia al comptador, es pot sol·licitar a la Subdirecció General de Seguretat Industrial de la Generalitat de Catalunya la seva verificació ([www.gencat.cat/oge](http://www.gencat.cat/oge)).

La verificació individual del comptador té com a objectiu comprovar si el comptador funciona correctament. Si resulta que funciona incorrectament, caldrà fer una refacturació complementària pel que s'hagi consumit realment durant el temps en què el comptador no hagi funcionat bé.

En aquest cas, s'aplicaran els següents criteris:

- Si s'han facturat quantitats inferiors a les degudes, la diferència podrà ser prorratejada en tantes factures mensuals com mesos va durar l'error, amb un màxim de dotze mensualitats, sense que pugui excedir d'un any el període a rectificar.
- Si s'han facturat quantitats superiors a les degudes, l'empresa haurà de tornar totes les quantitats cobrades en excés en la següent facturació.



Si no teniu possibilitat d'accedir al QR us animem que vingueu a informar-vos-en a l'OMIC



---

## L'INTERRUPTOR DE CONTROL DE POTÈNCIA (ICP)

---

Per evitar un consum d'energia superior a la contractada, els habitatges han de tenir instal·lat **un interruptor de control de potència (ICP)**. Aquest limita la potència i actua desconectant la instal·lació receptora quan el total de la potència elèctrica demandada pels aparells en funcionament simultani és superior a la potència contractada. Si això passa, el subministrament es restableix quan es desconnecta algun d'aquests aparells i s'aixeca manualment l'ICP.

La normativa obliga les persones consumidores amb una potència contractada inferior o igual a 15 kW a instal·lar aquest aparell.

---

## CANVI DE POTÈNCIA

---

Per a nous subministraments o augment de la potència contractada, s'ha de tenir en compte el butlletí elèctric de la instal·lació. La potència que es vol contractar ha de ser menor a l'autoritzada com a màxima al bolletí; en cas contrari, s'haurà de contractar un tècnic/a per tal que faci un nou certificat. Així mateix, si el butlletí té més de 20 anys cal presentar un nou certificat d'instal·lació elèctrica tant per augmentar com per disminuir la potència.

Amb el butlletí actualitzat o nou es pot sol·licitar el canvi a l'empresa comercialitzadora.

Cal tenir en compte que **només es permet un canvi de potència a l'any**; per tant, cal **prudència** a l'hora de disminuir la potència que tenim

contractada, cal tenir en compte que si s'abaixés massa, l'ICP saltaria constantment.

---

## LA QUALITAT DEL SERVEI

---

La normativa obliga les empreses energètiques a oferir unes prestacions de qualitat a l'hora de subministrar el servei:

**la continuïtat del servei**, la qualitat del producte i l'atenció al client.

La continuïtat del servei: les persones tenen dret a rebre el subministrament elèctric amb continuïtat en el temps i només es permet un nombre determinat d'interrupcions de curta durada, que varia segons on estigui situat l'immoble.

Hi ha dos tipus d'interrupcions de subministrament:

- **Interrupcions programades:** són aquelles interrupcions autoritzades per l'Administració que obeeixen a treballs de manteniment de la xarxa. En aquest cas, els consumidors i consumidores han de ser informats de la data i l'hora d'inici, i de finalització del tall.
- **Interrupcions imprevistes:** són aquelles que s'originen de forma fortuïta. La normativa estableix uns límits màxims a les interrupcions imprevistes i la persona usuària té dret a una compensació si se superen aquests límits. Aquesta compensació s'abonarà en la facturació del primer trimestre de l'any següent d'haver-les patit.

**La qualitat del producte** està relacionada amb les ones de tensió.





**La qualitat de l'atenció al client/a** es valora tenint en compte l'assessorament al consumidor/a en el moment de contractar, i als terminis en els quals l'empresa està obligada a donar resposta a les seves demandes, entre d'altres aspectes.

En cas que no es respectin els terminis, la persona té dret a una compensació.

---

## LA FACTURA

---

La factura ha d'incloure les següents dades:

- Dades identificatives de la persona titular, de l'empresa i del punt de subministrament (número de contracte, número del comptador, número CNAE i CUPS)
- Dades de la factura: data i número
- Dades de lectura: període de lectura facturada, hi ha de constar la data i lectura anterior i l'actual, i si es tracta de lectura real o estimada
- Identificació de la tarifa aplicada
- Forma de pagament i dades bancàries, si està domiciliat el pagament
- Potència contractada que és una quota fixa de la factura que es calcula multiplicant la potència que es tingui contractada pel nombre de mesos i el preu del kW/mes
- Electricitat consumida que és la part variable de la factura que depèn del consum que es faci a la llar i es calcula multiplicant el nombre de kW/h consumits pel preu kW/h.
- Tarifa d'accés, si es tracta d'un subministrament en el mercat lliure

- Els recàrrecs o descomptes que, si és el cas, s'hagin d'aplicar
- El lloguer del comptador, si aquest és propietat de la companyia
- El preu d'altres serveis que s'hagin contractat
- L'impost especial sobre l'electricitat i l'IVA
- L'import total facturat

---

## LA LECTURA DEL COMPTADOR

---

Amb els comptadors de telegestió es fa una lectura mensual que pot ser de dos tipus:

**Lectura real:** es fa en base als kW/h que marca el comptador en una data concreta. Pot ser anotada pel personal tècnic de la companyia elèctrica o facilitada pel mateix consumidor/a.

**Lectura estimada:** s'utilitza quan no és possible accedir a la lectura real del comptador. La lectura estimada es calcula en funció del consum fet en el mateix període de l'any anterior. **L'estimació de la lectura es corregeix en la següent facturació en la qual hi hagi lectura real,** al preu que correspongui a cada període. Si s'ha estimat un consum superior al real, la companyia haurà d'abonar la diferència; si s'ha estimat per sota del consum real, el consumidor/a haurà d'assumir aquest import.



---

## SUSPENSIÓ DEL SERVEI

---

Si la persona consumidora no paga les factures, l'empresa pot interrompre el subministrament quan hagin transcorregut almenys **dos mesos** des de la data en què hagi estat requerit fe-faentment el pagament, sense que s'hagi fet efectiu. El requisit s'envia a l'adreça que consta en el contracte, a través de qualsevol mitjà que permeti tenir constància que la persona interessada o qui la representi l'hagi rebut. La comunicació ha d'incloure el tràmit d'interrupció del subministrament per impagament, i ha de precisar-la data a partir de la qual s'interromprà el servei, sense que pugui coincidir amb un dia festiu ni en aquells que, per qualsevol motiu, no hi hagi servei d'atenció al client a efectes de la reposició del subministrament, ni en cap vigília dels dies en què es donin aquestes circumstàncies.

Les despeses que origini la suspensió del subministrament són a càrrec de l'empresa distribuïdora i la reconexió del subministrament, en cas de tall justificat, serà a càrrec del consumidor/a, que ha d'abonar una quantitat equivalent al doble dels drets de connexió vigents com a compensació per les despeses de desconnexió.

**El Codi de Consum de Catalunya estableix que no es pot suspendre un servei bàsic com el del subministrament elèctric, si existeix una reclamació pendent de resolució.**

Estableix que les empreses distribuïdores d'aigua potable, electricitat i gas **no podran interrompre els subministraments** per motiu d'impagament d'aquelles persones o famílies

en situació de risc d'exclusió residencial, sense haver sol·licitat prèviament un informe als serveis socials.

---

## RECLAMACIONS

---

El Codi de Consum de Catalunya també obliga les empreses de serveis bàsics, com l'electricitat, a disposar d'una adreça física a Catalunya on atendre directament les persones consumidores i a disposar d'un **telèfon d'atenció d'incidències** i reclamacions de caràcter gratuït.

Així, davant d'un problema amb el subministrament, caldrà presentar una reclamació a **l'empresa distribuïdora** a través dels seus canals d'atenció al client. Si el problema és relatiu a la facturació, la reclamació s'haurà d'adreçar a **l'empresa comercialitzadora** amb qui s'hagi contractat el servei. Inicialment, la reclamació es pot fer telefònicament però si no s'aconsegueix cap resposta satisfactòria en un termini prudencial, convé presentar la reclamació per escrit, per qualsevol mitjà que permeti deixar constància de la seva recepció, com per exemple un burofax o una carta certificada amb justificant de recepció.

Si transcorregut un mes, tampoc així s'obté una resposta satisfactòria, el consumidor/a es pot adreçar a la nostra **OMIC**, on l'informarem dels seus drets i, si és el seu cas, traslladarem la seva reclamació a la companyia elèctrica.

Una de les vies extrajudicials de reclamació és **l'arbitratge de consum**. Un procediment senzill, ràpid i gratuït amb el qual s'obté una resolució o laude arbitral que vincula plenament les



parts, i que és executiu com una sentència judicial. Ara bé, l'arbitratge de consum és voluntari i les empreses poden decidir lliurement si s'hi sotmeten o no.

*És important valorar en el moment de contractar un servei si l'empresa està adherida al Sistema Arbitral de Consum, ja que és una garantia per poder tramitar les reclamacions a través d'aquesta instància.*

Les persones consumidores també poden optar per reclamar davant els **tribunals ordinaris de justícia**. La normativa actual permet plantejar demandes sense assistència ni representació d'advocat ni procurador, si la quantia a reclamar no excedeix de 2.000 euros.

*Les comercialitzadores en els **contractes i les factures** han d'informar del lloc on es poden tramitar les queixes o les reclamacions, el procediment per fer-ho i del número de telèfon gratuït d'incidències i reclamacions per els i les clients.*

*També han d'informar de si estan adherits a una **Junta arbitral de consum** i de si hi ha la possibilitat d'adreçar-se a aquests organismes per resoldre els conflictes.*



---

## CONSELLS D'ESTALVI ENERGÈTIC

---

---

El consum d'electricitat a la llar suposa una gran despesa econòmica al llarg de l'any. La clau per estalviar és fer un ús eficient en els aspectes quotidians de cada dia amb l'adquisició d'uns hàbits més responsables. D'aquesta manera, es pot disminuir l'import de la factura i, al mateix temps, reduir l'impacte sobre el medi ambient associat a la generació de l'energia a les centrals de producció.

---

Aprofiteu al màxim la llum natural, l'escalfor del sol a l'hivern i la ventilació ambiental a l'estiu, ja que són els sistemes més econòmics per aconseguir il·luminar, escalfar o refrescar les nostres llars.

---

Instal·leu bombetes de baix consum ja que, encara que són una mica més cares que les tradicionals, s'aconsegueix reduir el consum elèctric cinc vegades. En habitacions on es faci un ús continu de la llum, opteu pels fluorescents.

---

Apagueu els llums cada cop que sortiu d'una habitació, el televisor o l'aparell de so, si no n'esteu pendents, o l'ordinador o el seu monitor si no l'heu de fer servir durant una bona estona. Apagueu els equips pel botó i no pel comandament a distància, per evitar que segueixin consumint energia.

---

Reviseu periòdicament la vostra instal·lació elèctrica i adequèu-la si té sobrecàrrega, ja que no només és un perill d'incendi si no que el cablejat mal dimensionat també consumeix més electricitat. Consulteu amb un instal·lador/a autoritzat perquè us revisi la instal·lació.

---

Si compreu un nou electrodomèstic opteu per als més eficients energèticament. El seu preu de compra és una mica superior però a la llarga estalviarem en la factura elèctrica, sobretot en el cas del frigorífic.

---

Assegureu un bon aïllament de la porta del frigorífic i obriu-la tan poc com pugueu. Descongeleu les parets.



En relació amb la gestió de la reclamació, les persones consumidores domiciliades a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet

---

## ON SOM?

---

Plaça d'en Vilaseca, s/n  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
934624000 (ext.2707)  
**[omic@gramenet.cat](mailto:omic@gramenet.cat)**  
**[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**

---

## CITA PRÈVIA

---

934 624 090  
De dilluns a divendres,  
De 9 a 14.30 h

Més informació a la web municipal



[@consunsantako](https://www.instagram.com/consunsantako)