



Quaderns de consum

# El subministrament elèctric



## El mercat liberalitzat i els consumidors domèstics

Actualment, el mercat energètic es troba liberalitzat, és a dir, els consumidors poden contractar el servei amb qualsevol empresa que el comercialitzi. No obstant, donat el seu caràcter de servei bàsic, l'Estat encara ofereix la possibilitat de continuar en l'anomenada Tarifa d'Últim Recurs, que és aquella que fixa el govern.

D'aquesta manera, **els consumidors domèstics amb una potència contractada igual o inferior a 10 kw poden optar entre:**

- Contractar el subministrament elèctric 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, i que és la denominada **Tarifa d'Últim Recurs (TUR)**.

Tots aquells consumidors que no contractin expressament amb una empresa comercialitzadora en el mercat lliure, continuaran amb l'empresa comercialitzadora d'últim recurs que pertanyi al grup empresarial de l'empresa distribuïdora de la seva zona, la qual els aplicarà automàticament la TUR.

***Avís: Els consumidors que tinguin una potència contractada superior a 10 kw no poden acollir-se a la TUR i estan obligats a contractar amb una comercialitzadora en el mercat lliure. Si no ho fan així i continuen a la TUR, se'ls aplicarà una penalització fins al gener de 2011, data en la qual se'ls suspensarà definitivament el servei.***

### Comercialitzadores d'últim recurs

Endesa Energía XXI, S.L.U.	902 508 850	www.endesaonline.com
E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.	902 222 838	www.eon-espana.com
Gas Natural S.U.R., SDG S.A	901 220 380	www.gasnatural.com
HC-Naturgas Comercializadora Último Recurso S.A.	902 860 860	www.hcenergia.com
Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.	901 202 020	www.iberdrola.es



## Tarifes

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

Els usuaris que estiguin en la **TUR**<sup>1</sup> poden optar per les següents tarifes:

- **Tarifa sense discriminació horària.** És la més habitual. Els preus per la potència i pel consum els fixa el govern i el preu/kw serà el mateix al llarg de tota la jornada, sense tenir en compte l'hora en què s'hagi consumit l'energia.
- **Tarifa amb discriminació horària.** El preu que es paga per potència és sempre el mateix, però el preu pel consum es divideix en dos trams:
  - "Hores vall": el preu del kw és més econòmic (de 22h a 12h a l'hivern i de 23h a 13h a l'estiu).
  - "Hores punta": el preu del kw és més alt (de 12h a 22h a l'hivern i de 13h a 23h a l'estiu).
- **Bonus social.** Es tracta d'un descompte respecte la Tarifa d'Últim Recurs (TUR), del qual es poden beneficiar els següents col·lectius de consumidors:
  - Persones físiques amb potència contractada inferior a 3 kw en el seu habitatge habitual.
  - Persones majors de 60 anys que perceben una pensió mínima.

- Famílies nombroses.
- Famílies amb tots els membres en situació d'atur.
- Els clients que tinguin contractada una potència inferior a 3 kw no cal que el sol·licitin, ja que la seva comercialitzadora els aplicarà directament el bonus social. **La resta de col·lectius l'han de sol·licitar expressament a la seva comercialitzadora d'últim recurs, i acreditar la seva condició.**

Els usuaris que vulguin contractar en el **mercat lliure** poden informar-se de les diverses ofertes de tarifes i decidir la que més els 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.**

## Contracte

La contractació del subministrament elèctric és personal i el titular ha de ser l'usuari 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 resolució o 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 a l'usuari en cas d'incompliment.
- El procediment de resolució de conflictes.

***Avís: Els usuaris han de ser degudament informats en cas de canvi de condicions contractuals i se'ls ha d'oferir la possibilitat d'acceptar la modificació o resoldre el contracte sense cap penalització.***

## Alta d'un nou subministrament

Si no existeix un punt de subministrament, és a dir, un comptador en l'habitatge, caldrà sol·licitar una alta nova i abonar els drets d'escomesa, connexió i verificació escaients<sup>2</sup>. S'haurà d'aportar la documentació identificativa del titular i el títol de propietat o lloguer de la finca, junt amb el butlletí d'un instal·lador oficial que certifiqui que la instal·lació compleix els requisits de seguretat vigents.

L'empresa té les següents obligacions:

- Informar sobre la tarifa i la potència més adequades a contractar, segons les necessitats de l'usuari.
- 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 o comptador.

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



## Canvi de nom

El contracte de subministrament es pot traspasar a un altre usuari. El nou usuari 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, el nou usuari pot subrogar-se en la posició de l'anterior titular, si accepta i paga el deute. En cas que no vulgui acceptar el deute, haurà de tramitar una alta nova amb les despeses corresponents. Si el nou usuari sol·licita un increment de potència, haurà d'abonar les despeses corresponents i, en el seu cas, 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 l'usuari o de lloguer. En el primer cas, l'usuari haurà d'abonar el seu cost de compra i haurà de fer-se càrrec del manteniment. Si el comptador és de lloguer, l'usuari només haurà d'abonar un cost mensual que es carregarà a la seva factura.

## Verificació del comptador

En cas que es detecti alguna anomalia al comptador, l'usuari té dret a 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 realitzar una refacturació complementària pel consum realment efectuat 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.

## 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 limitador de potència, que es coneix com **Interruptor de Control de Potència (ICP)**.

L'Interruptor de Control de Potència actua desconectant la instal·lació receptora de l'usuari 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 restablirà quan es desconnecti algun d'aquests aparells, i s'aixequi manualment l'ICP.

La normativa obliga els usuaris domèstics amb una potència contractada inferior o igual a 15 kw a instal·lar aquest aparell. En cas contari, la facturació es veurà incrementada amb un recàrrec addicional. L'ICP pot ser de lloguer o de propietat.

## La qualitat del servei

La normativa obliga a les empreses energètiques a prestar el servei elèctric amb unes condicions mínimes de qualitat. La qualitat del subministrament inclou els següents aspectes: la continuïtat del servei, la qualitat del producte i l'atenció al client.

### La continuïtat del servei

Els usuaris tenen dret a rebre el subministrament elèctric amb continuïtat en el temps i només es permeten un número determinat d'interrupcions de curta durada, que varia segons on es trobi 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 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 majors de tres minuts en funció de la zona:



	Núm. Hores	Núm. Interrupcions
Zona urbana	5	10
Zona semiurbana	9	13
Zona rural concentrada	14	16
Zona rural dispersa	19	22

**L'usuari té dret a una compensació en cas que pateixi més interrupcions superiors a tres minuts de les indicades en el requadre, o si tenen una durada superior a l'assenyalada.** Aquesta compensació s'abonarà en la facturació del primer trimestre de l'any següent, i serà equivalent a:

- Si l'incompliment és pel número d'hores d'interrupció, la compensació serà equivalent al consum de la potència mitja anual facturada, per la diferència entre el número d'hores d'interrupció i el número d'hores reglamentàriament fixat, valorat en 5 vegades el preu del kw/h corresponent a la seva tarifa contractada, amb un màxim del 10% de la facturació anual.
- Si l'incompliment és pel número d'interrupcions, la compensació serà equivalent al consum de la potència mitja anual facturada, pel número d'hores d'interrupció valorades al preu

del kw/h corresponent a la tarifa contractada, per la diferència entre el número real d'interrupcions i el fixat reglamentàriament, dividit per vuit, amb un màxim del 10% de la facturació anual.

### **La qualitat del producte**

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

### **La qualitat de l'atenció al client**

La qualitat de l'atenció al client es valora atenent a l'assessorament al consumidor en el moment de contractar i als terminis en els que l'empresa està obligada a donar resposta a les demandes dels clients, entre d'altres aspectes.

Per exemple:

- L'elaboració de pressupost per a nou subministrament de menys de 15 kw en un termini màxim de 5 dies hàbils.
- L'execució de les instal·lacions on no sigui necessari ampliar la xarxa en 5

dies hàbils (30 dies en cas que s'hagi d'ampliar, 60 si s'ha de construir un centre de transformació o 80 si cal construir-ne més).

- La connexió i la instal·lació del comptador en el termini màxim de 5 dies hàbils.
- L'atenció a les reclamacions en un termini màxim de 5 dies hàbils pels usuaris de menys de 15 kw contractats.

- La connexió després d'un tall per impagament en un termini màxim de 24 hores després de pagar la factura.

En cas que no es respectin aquests terminis, **l'usuari té dret a una compensació** que serà igual a la major de les següents quantitats: 30 o el 10% de la primera facturació completa.





# La factura

La factura ha d'incloure les següents dades:

- Dades identificatives del 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 facturat, indicant 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 número 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 número 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, en el seu cas, s'hagin d'aplicar.

- El lloguer del comptador, si aquest és propietat de la companyia.
- El preu d'altres serveis que, en el seu cas, s'hagin contractat.
- L'impost sobre l'electricitat i l'IVA.
- L'import total facturat.

Les companyies també han d'incloure, a les factures emeses entre els mesos de gener i març, l'origen de l'electricitat que venen i l'impacte ambiental provocat durant l'any anterior.



## La lectura del comptador

La lectura pot ser de dos tipus:

**Lectura real:** es realitza en base als kw/h que marca el comptador en una data concreta. Pot ser anotada pels tècnics de la companyia elèctrica o facilitada pel propi consumidor.

**Lectura estimada:** s'utilitza quan no és possible accedir a la lectura real del comptador. La lectura estimada es calcula en funció del consum realitzat en el mateix període de l'any anterior. **L'estimació de la lectura es corregeix en la següent facturació en la que 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 haurà d'assumir aquest import.

Pels subministraments sotmesos a la TUR, les factures s'emeten de forma mensual però la lectura es pren cada dos mesos. Per tant, la facturació va alternant lectures reals i estimades. En qualsevol cas, la companyia

està obligada a realitzar, com a mínim, una regularització en base a la lectura real de forma semestral.

## Suspensió del servei

Si l'usuari no paga les factures, l'empresa pot interrompre el subministrament quan hagin transcorregut almenys **dos mesos** des de la data en què els hagi estat requerit feaentment el pagament, sense que s'hagi fet efectiu.

El requeriment s'ha de practicar a l'adreça que consti en el contracte a efectes de comunicació, mitjançant qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció per l'interessat o el seu representant, així com de la data, la identitat i el contingut d'aquest. 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 en 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, que ha d'abonar una quantitat equivalent al doble dels drets de connexió vigents com a compensació per les despeses de desconexió.

**El nou Codi de Consum de Catalunya**, parcialment en vigor a partir del 23 de gener de 2011, **estableix que no es pot suspendre un servei bàsic com el del subministrament elèctric, si existeix una reclamació pendent de resolució.**

## Reclamacions

El nou Codi de Consum de Catalunya també obliga a les empreses de serveis bàsics, com l'electricitat, a disposar d'una **adreça física a Catalunya** on atendre directament a 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.

Inicialment, la reclamació es pot fer de 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 acusament de recepció.

Si tampoc així s'obté una resposta satisfactòria, el consumidor es pot adreçar a la

**Direcció General d'Energia i Mines de la Generalitat de Catalunya,** o a l'**Agència Catalana del Consum** o bé a la nostra **OMIC**, on l'informarem dels seus drets i, en el seu cas, traslladarem la seva reclamació a la companyia elèctrica. També es poden utilitzar els serveis de les **associacions de consumidors**, les quals gestionaran directament la reclamació en nom i representació de la persona consumidora a través de les vies judicials o extrajudicials oportunes.

Una de les vies extrajudicials de reclamació és l'**arbitratge de consum**. Un procediment senzill, ràpid i gratuït amb el que s'obté una resolució o laude arbitral que vincula plenament a 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 es sotmeten o no. En cas que es sotmetin, es celebra una vista presencial on les dues parts en conflicte exposen els seus fets i presenten les proves que justifiquen la seva pretensió, i en base a les quals el tribunal arbitral decideix el resultat de la controvèrsia.

Recordeu que a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gra-

menet disposem del Col·legi Arbitral de Consum, en virtut de l'acord signat el setembre de 2009 amb l'Agència Catalana del Consum. D'aquesta manera, les vistes arbitral se celebren en el nostre propi municipi.

***És important valorar en el moment de contractar 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.***

Els consumidors 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 900 euros.



## Consells d'estalvi energètic\*

\* Amb la col·laboració d'AEMIFESA. Gremi d'instal·ladors Barcelonès Nord i Baix Maresme. [www.aemifesa.org](http://www.aemifesa.org)

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, podeu disminuir l'import de la vostra factura i, al mateix temps, reduir l'impacte sobre el medi ambient associat a la generació de l'energia a les centrals de producció.

- Aproveu el 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 sobrecarrega, ja que no només és un perill d'incendi sinó que el cablejat mal dimensionat també consumeix més electricitat. Consulteu amb un instal·lador autoritzat perquè us revisi la instal·lació.
- Si compreu un nou electrodomèstic opteu pels més eficients energèticament. Només cal fixar-se en l'etiqueta energètica i triar els classificats com classe A o superior (A+ o A++). 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 el mínim possible. Descongeleu les parets



internes de l'aparell quan s'acumuli massa gel. Reguleu la temperatura de la nevera entre els 3° i els 5°C.

- No abaixeu la temperatura del termòstat del congelador per sota els -18°C. Mantingueu la part posterior de neveres i congeladors neta i ventilada, ja que és allà on es controla l'intercanvi de calor. Situeu aquests aparells allunyats dels focus de calor, com ara el forn, la calefacció o les zones assolellades.
- Amb la rentadora i el rentavaixelles intenteu evitar els programes d'alta temperatura i aprofitar el màxim de càrrega. Eixugueu la roba i la vaixela amb l'aire i eviteu en la mesura del possible els centrifugats i les assecadores.
- En cuines vitroceràmiques opteu per recipients amb fons gruixut i pla, i apagueu la placa abans de que s'acabi la cocció per aprofitar la calor residual.
- Aïlleu correctament les vostres portes i finestres. Instal·lant doble vidre o doble finestra estalviareu fins a un 20% en calefacció.
- Netegeu, reviseu i mantingueu periòdicament els vostres sistemes de producció de fred i calor per allargar la vida dels equips, garantir la seguretat de les instal·lacions i estalviar energia. Penseu que uns filtres d'aire condicionat bruts poden suposar un 15% de consum energètic innecessari.
- A l'estiu podeu reduir l'entrada de calor durant el dia amb tendals, cortines, persianes i voladissos. Ventileu la casa a primera hora del matí ja que l'aire és més fred i es perden menys frigories. És suficient amb 10 minuts de ventilació.
- No abuseu de l'aire condicionat, de vegades un simple ventilador pot ser suficient per mantenir un confort adequat. A l'estiu no cal baixar la temperatura del termòstat per sota dels 25°C i a l'hivern és recomanable mantenir-la en 21°. Cada grau de més augmenta el consum entre un 6% i un 8%.



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet