



# CONTROVERSIAS EN SECTOR ELECTRICO, GAS Y AGUA

REPARTO DE COMPETENCIAS ENTRE CONSUMO E INDUSTRIA

# Actividades reguladas y actividades en competencia

En el suministro de energía eléctrica o de gas intervienen diversos agentes: productores, transportistas, distribuidores y comercializadores.

Sólo las actividades de generación y comercialización se prestan en régimen de libre competencia.

Todo contrato de suministro implica la contratación del acceso a red con el distribuidor habilitado en la zona (despliega y mantiene la red, vigila la calidad y seguridad del suministro, realiza la lectura de contadores y en su caso lleva a cabo la interrupción del servicio por impago).

El comercializador factura la energía conforme a las ofertas formuladas en el mercado libre o a precio regulado, si es un comercializador de referencia [Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC) en el suministro eléctrico y Tarifa de Último Recurso (TUR) en el suministro de gas natural].

# PVPC: la tarifa del mercado regulado

La tarifa regulada por el Ministerio se llama PVPC (Precio Voluntario al Pequeño Consumidor).

El Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor, o PVPC, cambia cada día y cada hora. en función de lo que dicta el mercado mayorista de electricidad.

El precio de la electricidad varía en función de la estación del año (más caro en invierno, más barato en primavera...), pero además hay periodos con una tendencia al alza.

# PVPC

El precio es **variable**.

El precio es "**personalizado**", en función de las horas en que cada usuario o cada hogar consume más electricidad.

La tarifa regulada PVPC es comercializada solo por las [comercializadoras en el mercado regulado](#), o de referencia. El número de comercializadoras es limitado.

Solo venden la energía con la tarifa regulada, no permiten contratar otros servicios.

**No tiene permanencia.**

Para acceder al [Bono social](#) hay que tener contratada la tarifa PVPC.

Es compatible con la [tarifa de discriminación horaria](#).

No pueden contratarla quienes tengan más de **10 kWh** de potencia.

# Tarifas de mercado libre

Junto a la tarifa regulada, hay **muchas tarifas de energía en el mercado liberalizado**. Además, ofrecen la **posibilidad de combinar los suministros de gas y electricidad** en una misma compañía.

¿Son más baratas? Pues hay de todo... En general, como en la mayor parte de las tarifas del mercado liberalizado el precio es fijo, ofrecen más estabilidad y dan al usuario **más seguridad** en lo que se va a pagar. En contrapartida, tener un tarifa del mercado liberalizado exige del consumidor una mayor atención a la tarifa que tenga contratada, así como a las **revisiones de precio** de la tarifa.

# MERCADO LIBRE

Hay **libertad de tarifas**: con precio fijo, con precio variable como el PVPC, con cuotas fijas, con horarios especiales...

Pueden aplicar **descuentos** (lo que no significa sin más que el resultado sea bueno).

Ofrecen **servicios adicionales** (de mantenimiento, seguros...).

Hay **muchas comercializadoras**.

Compatible con [tarifa de discriminación horaria](#).

Posible **permanencia** durante el primer año.

Posible disponer de **energía verde**.



# DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

La titularidad de un derecho (ej. acogerse a PVPC en energía eléctrica o a TUR en suministro de gas) depende de las características técnicas del suministro (potencia contratada).

# Derechos de los consumidores

---

- El **artículo 44** de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre del Sector Eléctrico recoge los derechos y obligaciones de los consumidores en relación con el suministro de energía eléctrica.
- Los consumidores tendrán, entre otros, el **derecho a disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones**, de acuerdo a lo establecido en dicha ley y en la demás normativa sobre atención al consumidor aplicable.
- Además, tendrán derecho a que su **DISTRIBUIDOR de energía eléctrica** (al que estén conectadas sus instalaciones) disponga de un **servicio de asistencia telefónica gratuito que funcione 24 horas al día y al que puedan dirigir posibles incidencias de seguridad** en las instalaciones. Dicho número deberá figurar claramente **identificado en las facturas y en todo caso será facilitado por el comercializador o, en su caso, por el distribuidor al consumidor.**
- El consumidor puede plantear reclamaciones a su **COMERCIALIZADORA**, esto es, la empresa con la que tiene contratado el suministro de energía y por tanto realiza la facturación del suministro,
- o, a la **DISTRIBUIDORA**, que es la compañía que posee la infraestructura de red para hacer llegar la electricidad o el gas al consumidor en su zona de suministro, y que es responsable, entre otros aspectos, de la **calidad y continuidad del suministro.**

# DERECHOS DE LOS USUARIOS FINALES

- Derecho al cambio de suministrador en el plazo reglamentariamente establecido;
- Derecho a la factura desglosada;
- Derecho a la elección del medio de pago;
- Derecho a la compensación por demoras en el inicio de la prestación del servicio, por la interrupción temporal del servicio o del suministro o por los defectos de calidad del mismo;
- Derecho a disponer de mecanismos específicos de resolución de reclamaciones ante la Administración sectorial o derecho a que la interrupción del servicio o del suministro por impago según el procedimiento legalmente establecido (art. 44 LSE, 79-82 y 86 LH).

## Obligaciones de las empresas comercializadoras de energía eléctrica

---

- El artículo 46 de la Ley 24/2013, de 16 de diciembre establece las **obligaciones** y derechos de las empresas comercializadoras en relación al suministro. Entre otras, serán obligaciones de las empresas comercializadoras en relación al suministro:
- Informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las **vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio**. A estos efectos las empresas comercializadoras deberán ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, que cumpla los requisitos establecidos por la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 y en las disposiciones nacionales de transposición. Dichas entidades habrán de ser acreditadas como tales por la autoridad competente.

# Servicio de Atención al Cliente

---

- Así, deberán disponer de un servicio de atención a sus consumidores finales para sus quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones.
- Deberá poner a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos **gratuitos**, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente.
- Dicho sistema de comunicación electrónica, deberá emitir de forma automatizada un **acuse de recibo** con indicación de la fecha, hora y número de solicitud, de manera que quede constancia de la hora y fecha en que la solicitud ha tenido entrada. Los prestadores comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.
- El servicio de atención a los consumidores que establezcan las empresas comercializadoras deberá adecuarse, en todo caso, a los **parámetros mínimos de calidad establecidos en la legislación de defensa de los consumidores y usuarios**.
- La empresa comercializadora **no podrá desviar llamadas realizadas al número de teléfono gratuito** mencionado a números que impliquen un coste para los consumidores, ya sea vía telefónica, mediante mensajes de texto u otros análogos para la atención de quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, así como solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones. El servicio de atención al consumidor **en ningún caso proporcionará ingresos adicionales** a la empresa a costa del consumidor.
- Las empresas comercializadoras, **junto a los números de tarificación compartida** que publiciten las empresas para que los consumidores y usuarios soliciten información con carácter general sobre los servicios ofertados o publicitados, deberán publicitar **números geográficos de telefonía** para proporcionar la misma información, en todos los soportes de información comercial que manejen, debiendo figurar estos números en el mismo emplazamiento que los números de tarificación compartida y en el mismo tamaño y tipo de letra.

# Supervisión por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

El artículo 43.6 de la Ley 24/2013, establece que la CNMC supervisará la efectividad y aplicación de las medidas de protección a los consumidores y podrá dictar resoluciones jurídicamente vinculantes.

Por su parte, el artículo 7 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, habilita al organismo regulador a supervisar las condiciones de suministro a los consumidores finales, velar por el cumplimiento de la normativa y procedimientos que se establezcan relacionados con los cambios de suministrador, determinar los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios, garantizar la transparencia y competencia en el sector eléctrico, y supervisar el grado y la efectividad de la apertura del mercado y de la competencia, incluidas entre otras, las reclamaciones planteadas por los consumidores.

Por tanto, la CNMC podrá tomar medidas para garantizar la protección de los consumidores.

La CNMC no tiene competencias para resolver las reclamaciones de los consumidores de energía.

# CONSUMIDORES VULNERABLES

- bien en función del nivel de rentas de la unidad de convivencia
- o bien en función de las circunstancias sociales o de convivencia,
- diferenciando diversos grados de vulnerabilidad (art. 45 LSE y 3 RD 897/2017).
- Régimen especial para aquellos consumidores vulnerables.
  - precios bonificados (bono social eléctrico y abono social en telefonía fija)
  - y garantía del suministro incluso en casos de impago (prohibición de interrupción del suministro por impago durante los plazos establecidos o incluso indefinidamente si concurren especiales condiciones de vulnerabilidad).



## **Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre, por el que se aprueban medidas de refuerzo de la protección de los consumidores de energía y de contribución a la reducción del consumo de gas natural**

---

- **18 nuevas medidas de protección energética a los consumidores**  
Un total de 73 medidas, divididas en seis bloques de contenido
- **Ahorro y eficiencia energética,**
- **Impulso a la transición energética,**
- **Protección de los consumidores vulnerables,**
- **hogares y empresas,**
- **Medidas fiscales,**
- **Autonomía estratégica**
- **y Solidaridad—**

---

Protección para los consumidores vulnerables, con una mayor cobertura para los bonos térmico y eléctrico, y que llegue a un mayor número de personas.

---

Rebaja en la factura de 1,6 millones de hogares con calderas comunitarias.

---

Impulso al autoconsumo con 500 millones de ayudas para nuevos proyectos y mayores facilidades para las comunidades energéticas e industrias.

---

Transparencia en las facturas de luz y gas, con consejos para el ahorro e información del consumo energético que existe en el propio código postal, además de una explicación sobre lo que supone el Mecanismo Ibérico.

---

Rebajas fiscales para los hogares que inviertan en medidas que impulsen la transición energética.

---

Financiación pública para pymes que implementen medidas de ahorro y eficiencia, a través del *Kit verde* del ICO.

---

Apoyo a la industria a través de la ampliación del PERTE de renovables, hidrógeno y almacenamiento -cuya dotación se amplía en 1.000 millones de euros- y la creación de un nuevo PERTE de descarbonización de la industria.

---

Planificación de la red de transporte eléctrico para facilitar su absorción de renovables e implementación de proyectos estratégicos.

---

Mejora de las infraestructuras para maximizar la capacidad exportadora de energía a otros socios europeos.

---

Planes de ahorro y eficiencia en los diversos niveles de la Administración, así como la sustitución del alumbrado público y los servicios energéticos. Medida que tendrán que diseñar las propias comunidades autónomas y que tendrán que hacer públicas antes del próximo 1 de diciembre, por lo que, explican fuentes del ministerio, serán ellas mismas las que decidan dónde es más eficiente reducir el consumo energético.

# ¿A qué rentas beneficia la ampliación del bono social?

- Se amplía el bono social a los hogares cuya renta se sitúe entre 1,5 y 2 veces el IPREM (*Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples*) de 14 pagas, con lo que fuentes del Ministerio estiman que la cobertura en materia de electricidad alcanzará a un 40% de los hogares españoles.
- Los [umbrales de renta para acceder a este descuento](#), que será del 40% y para el que será necesario tener contratada la tarifa regulada son:



## RENTA MÁXIMA ANUAL 2022

1 ADULTO	16.212,6 EUROS
1 ADULTO + 1 MENOR	24.318,8 EUROS
2 ADULTOS	18.644,4 EUROS
2 ADULTOS + 1 MENOR	22.697,6 EUROS
2 ADULTOS + MENORES	26.750,7 EUROS



DELIMITACIÓN DE  
COMPETENCIAS:  
ADMINISTRACIÓN  
SECTORIAL VERSUS  
ADMINISTRACIÓN DE  
CONSUMO //  
ADMINISTRACIÓN  
ESTATAL VERSUS  
ADMINISTRACIÓN  
AUTONÓMICA

Problemas de delimitación de  
competencias entre:

la Administración de consumo y la  
Administración sectorial  
competente en materia de energía;

así como entre la Administración  
estatal y la autonómica.

2 ámbitos  
de fricción:

---

*a)* la potestad  
sancionadora;

---

*b)* la resolución  
de reclamaciones.

# Concurrencia de infracciones

Remisión al régimen sancionador

# Resolución de reclamaciones

Sin perjuicio de los procedimientos sectoriales (ej. intervención de la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones), cabe formular las siguientes reglas:

*i)* con carácter general, se ha de afirmar la competencia de la Administración de consumo para la resolución de RECLAMACIONES SOBRE ACTIVIDADES NO REGULADAS (facturación, aplicación de ofertas,...);

*ii)* aquellas reclamaciones que traigan causa de **ACTIVIDADES REGULADAS** (ej. distribución de energía eléctrica, manipulación de contadores, calidad y continuidad del suministro, prestaciones de servicio universal de telecomunicaciones...) deberán someterse al conocimiento de los órganos administrativos competentes por razón de la materia (**ENERGÍA O TELECOMUNICACIONES**);

*iii)* si la reclamación no compromete la unidad del sector en cuestión (ej. facturación incorrecta de peaje de potencia a un usuario), la resolución corresponde a la Administración autonómica.



Sin embargo....

- muchas de las reclamaciones relativas a actividades reguladas (ej. refacturación por manipulación de contador) pueden quedar reconducidas a problemas de facturación y por ello, someterse al conocimiento de la Administración de consumo o en último término, al procedimiento arbitral de consumo.

# RECLAMACIONES ENERGÍA ELÉCTRICA

- Con carácter general, los consumidores presentarán sus reclamaciones ante los servicios de atención al cliente de las propias **EMPRESAS COMERCIALIZADORAS**.
- En caso de discrepancia, ¿Ante qué Administración interponer la reclamación??

## Reclamaciones a comercializadoras de electricidad-Procedimiento

- **Primero:** Para presentar una reclamación habrá que dirigirse al **servicio de atención al cliente** de su comercializador.
- Al respecto, el artículo 46.1.n) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, exige a las comercializadoras de electricidad **informar a sus clientes sobre sus derechos** respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio.
- Para ello, deberán disponer de un **servicio de atención** a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición **una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente.**

- 
- **Segundo:** Si la respuesta de la empresa no ha sido satisfactoria se puede reclamar ante el **organismo competente de su comunidad autónoma**, en virtud de lo dispuesto en el artículo 98 del RD 1955/2000, según el cual
  - *“Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con **el contrato de suministro a tarifa**, o de acceso a las redes, o con las **facturaciones** derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente **en materia de energía** de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, **en cuyo territorio se efectúe el suministro**, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes, sin perjuicio de lo establecido en la disposición adicional undécima. Tercero de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos”*



- **Tercero: Adicionalmente**

- Con carácter adicional, las empresas comercializadoras de energía eléctrica están obligadas a ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una **entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo**.
- Puede existir la posibilidad de acudir al **Sistema Arbitral de Consumo**, si dicha comercializadora se encuentra adherida a tal sistema (regulado en sus aspectos básicos por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y el RD 231/2008, de 15 de febrero).

# COMPETENCIA DE ENERGÍA

Las reclamaciones que se susciten sobre el contrato o sobre facturación relacionados con el contrato de suministro a Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (**PVPC**) suscrito con una **COMERCIALIZADORA** de referencia (**COR**),

o las reclamaciones sobre el contrato de acceso de terceros a la red (**ATR**) suscrito con la **DISTRIBUIDORA** (generalmente a través del comercializador), podrán resolverse por el órgano competente en energía de la Comunidad Autónoma, en cuyo territorio se efectúe el suministro.

# COMPETENCIA DE INDUSTRIA

- **NORMATIVA:** RD 1955/2000
- **Las reclamaciones que versen sobre CONTADORES Y ASPECTOS TÉCNICOS DE ENERGÍA se remiten a INDUSTRIA:**
- 1. Reclamaciones sobre **instalaciones, seguridad, equipos de medida y control y metrología legal**, competencia **INDUSTRIA**, de la provincia donde se encuentre el punto de suministro.  
• Propuesta: Mediar, informando de organismo específico: **INDUSTRIA**, de la provincia donde se encuentre el punto de suministro.
- 2. Reclamaciones sobre la **calidad del servicio** (cortes de suministro, subidas de tensión, etc...), competencia **INDUSTRIA**.  
• Propuesta: Mediar, informando de organismo específico: Industria, de la provincia donde se encuentre el punto de suministro.
- 3. Reclamaciones sobre **contratos y peajes de acceso** (tensión, número de fases, tipo de peaje contratado, discriminación horaria en los peajes, etc.). **INDUSTRIA**  
• Propuesta: Mediar, informando de organismo específico: Industria, de la provincia donde se encuentre el punto de suministro.

# Sector electricidad: COMPETENCIA DE INDUSTRIA

- 4. Reclamaciones sobre **contratación y facturación de precios** regulados con comercializadoras de referencia. **INDUSTRIA**
- Propuesta: Mediar, informando de organismo específico: Industria, de la provincia donde se encuentre el punto de suministro.
- 5. Reclamaciones relativas a la **suspensión de suministro por presunto fraude:** **INDUSTRIA**
- Propuesta: Mediar, informando de organismo específico: Industria, de la provincia donde se encuentre el punto de suministro.

# INDUSTRIA

- Después de haber presentado reclamación a su compañía comercializadora y si ésta no se hubiera resuelto satisfactoriamente, se informa que podrán dirigirse por escrito SOLO en los siguientes casos:
  - ■ Cuando la reclamación se refiera a un **contrato acogido a PVPC**: metrología, incumplimientos de reglamentaciones técnicas, ITV.
  - ■ Cuando la reclamación tenga que ver con el **acceso a redes** (problemas con su distribuidora, la red, equipos de medida y discrepancias en la medida o con el término de potencia), aun tratándose de un contrato en el mercado libre.
- Las reclamaciones deberán ir dirigidas, a través de registro general, al Servicio Provincial del Departamento de **Industria** al que pertenezca el punto de suministro objeto de la reclamación.

# INDUSTRIA

- Las reclamaciones contra **instaladores** o empresas instaladoras.
- ○ Las reclamaciones relacionadas con una **deficiente calidad del servicio**. En la calidad del servicio deben incluirse:
  - ○ La **continuidad del suministro**. Cuando se produce un número elevado de interrupciones del suministro, o éstas son de duración elevada.
  - ○ La **calidad del producto**. Cuando se sufren micro cortes, frecuencias no normalizadas o armónicas, subidas o bajadas de tensión.
- ○ Las reclamaciones relacionadas con todos los elementos del **contrato de acceso** (tensión, número de fases, facturación de la reactiva, tipo de peaje contratado, discriminación horaria en los peajes, etc.) aunque el contrato de acceso forme parte de un contrato de suministro realizado con un comercializador de mercado libre.
- ○ Si se trata de un **contrato de suministro acogido a PVPC** (antigua TUR), para los que todos los conceptos están regulados.
- ○ Las reclamaciones en relación a la **medida del contador**.
- ○ Las reclamaciones por **suspensión de suministro**, por suspensión sin aviso previo, y las suspensiones **por fraude o por instalación peligrosa**.
- ○ Las reclamaciones relacionadas con **equipos de medida y control, así como con metrología legal**.

# Industria

- **Seguridad industrial e instaladores.** Las instalaciones eléctricas deben ser mantenidas por sus propietarios y propietarias, pero su instalación y reparación deben ser realizadas por personal instalador habilitado al efecto, por ello las reclamaciones contra instaladores o empresas instaladoras deberán ser presentadas en el organismo territorial de Industria y Energía.
- **Calidad del servicio.** Las reclamaciones relacionadas con una deficiente calidad del servicio: (cortes generalizados del suministro en localidades, temas de metrología, equipos de medida, peajes de acceso, etc.),
- En la calidad del servicio deben incluirse:
  1. La continuidad del suministro (cuando se producen un elevado número de interrupciones de suministro, o estas son de duración elevada).
  2. La calidad del producto (cuando se sufren microcortes, frecuencias no normalizadas o armónicos, subidas o bajadas de tensión,...).
  3. La calidad de atención a la persona consumidora, en relación con el artículo 103 del [Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre](#).

La Administración competente en energía puede **sancionar a la distribuidora**, si procede, por falta de calidad del servicio, puede determinar los parámetros técnicos asociados a interrupciones del suministro, o determinar los descuentos a aplicar en el caso de 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**.

# INDUSTRIA

- **Contratos de acceso y peajes de acceso.** Las reclamaciones por estas causas deben ser presentadas ante el organismo territorial de Industria y Energía. Las reclamaciones relacionadas con todos los elementos del contrato de acceso (**tensión, número de fases, facturación de la reactiva, tipo de peaje contratado, discriminación horaria en los peajes**, etc.), **aunque** el contrato de acceso forme parte de un contrato de suministro realizado con una comercializadora de **mercado libre**.
- **Contratación y facturación de precios regulados (PVPC, TUR).** Las reclamaciones relativas a estos conceptos deben ser presentadas ante el organismo territorial de Industria y energía (se incluyen todos los **contratos de suministro celebrados con comercializadoras de referencia**). El mencionado organismo puede, en su caso, determinar las cantidades a facturar a la vista de las medidas reales y de los precios establecidos por el Gobierno.
- **Personas consumidoras vulnerables y bono social.** Las reclamaciones relativas a estos conceptos deben ser presentadas ante el organismo territorial de Industria y Energía. Dicho organismo, puede, en su caso, determinar las cantidades a facturar, así como determinar las condiciones de un suministro para ser considerado persona consumidora vulnerable y con derecho a bono social.

# Industria

- **Suspensión de suministro.** Las reclamaciones por suspensión de suministro, por suspensión sin previo aviso y las suspensiones por fraude o por instalación peligrosa son competencia del organismo territorial de Industria y Energía (quedando excluidas sólo 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 relativas a equipos de medida y control, así como la metrología legal, son competencia del organismo territorial de Industria y Energía , donde deben ser presentadas las oportunas reclamaciones.

# CONSUMO

- Ofrece **ARBITRAJE** directamente desde el inicio si la reclamación es contra una empresa adherida al arbitraje de consumo (Endesa Energía, SAU, Iberdrola Clientes, SAU o Iberdrola Comercialización de Último Recurso, SAU).
- o Inhibe la reclamación a la Dirección General de Energía y Cambio Climático, si la reclamación versa sobre hechos responsabilidad de la **distribuidora (reclamaciones sobre incidencias de contadores, lecturas de contador, fraudes energéticos etc.)**.
- En el resto de reclamaciones, CONSUMO media.

# Reclamaciones ante los organismos de consumo.

- En caso de tratarse de una reclamación sobre un **contrato en mercado libre (no PVPC)**, los consumidores personas físicas pueden dirigirse al órgano competente en materia de consumo, siendo de aplicación el régimen general establecido en la normativa de defensa de los consumidores.

# SECTOR ELECTRICIDAD: CONSUMO

- Respecto a las compañías adheridas al arbitraje acudimos a este sistema, mientras que de las no adheridas realizamos la **INTERMEDIACIÓN** con el fin de alcanzar un acuerdo amistoso entre las partes.
- 1. Reclamaciones relativas a la **suspensión de suministro por impago sin previo aviso.**  
**CONSUMO**
- Propuesta: Mediar y no trasladar.
- 2. Reclamaciones sobre **contratación y facturación de precios en mercado libre.**  
**CONSUMO**
- Propuesta: Mediar y no trasladar.

# Bono Social

- De acuerdo con el artículo 8 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, en caso de **denegación de la solicitud del bono social, el comercializador debe indicar los motivos de la misma.**
- El artículo 9.8 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, establece que el consumidor al que se le haya denegado el derecho al bono social, o no esté de acuerdo con la aplicación del mismo, **podrán reclamar ante los servicios de consumo correspondientes**, en los términos que establezca la normativa de defensa de los consumidores.

# BONO SOCIAL

1. Si existieran discrepancias entre la comercializadora de referencia y la persona solicitante del bono social **en materia de comprobación de los [requisitos](#) para la aplicación de dicho bono social**. En este supuesto, las personas consumidoras podrán reclamar ante la [Administración de Consumo](#).
2. Si existieran discrepancias **en materia de [aplicación](#) del bono social**, las personas consumidoras podrán reclamar ante la [Administración de Consumo](#).

## Hojas de reclamaciones

- Si, por cuestión de la materia, la competencia fuera del organismo territorial de **Industria y Energía** de la Junta, y se desea reclamar al respecto, no haría falta presentar la hoja de quejas y reclamaciones de consumo, ni, en consecuencia, dejar transcurrir el plazo preceptivo de 10 días hábiles para presentar la reclamación ante la Administración.
- Si, por la cuestión de la materia objeto de la reclamación, la competencia fuera de Consumo, si habría que utilizar para la reclamación el oportuno formulario de quejas y reclamaciones de consumo y dejar transcurrir los preceptivos 10 días hábiles para [presentar la reclamación](#) ante la Administración de Consumo al no haber contestado la empresa la reclamación o no satisfacer su respuesta a la persona consumidora.

# GAS

Las actividades de **transporte y distribución** de gas natural tienen carácter de **reguladas**, con independencia de la posibilidad de la venta a tarifa que se reconozca a las entidades distribuidoras.

La actividad de **comercialización** se ejercerá de manera **libre** y su régimen económico vendrá dado por las condiciones libremente pactadas entre las partes.

# OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS

Suministrar gas natural a las personas consumidoras a tarifa.

Operar y mantener sus redes de distribución.

Proceder, por sí mismos, o a través de terceros, a la lectura de los contadores de todas las personas consumidoras conectadas a sus instalaciones, dando traslado del detalle de dichas facturas a las oportunas empresas comercializadoras.

Atender a las demandas de nuevos suministros y ampliación de los existentes.

Informar y asesorar a las personas consumidoras en el momento de la contratación a tarifa y caudal máximo a contratar más conveniente a sus necesidades.

Realizar la inspección periódica de la parte común de las instalaciones receptoras de las personas consumidoras conectadas a sus instalaciones.

Realizar visitas de inspección a las instalaciones receptoras de sus personas usuarias.

# Actividades de comercialización

Entre los **DERECHOS DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS**, tenemos:

Vender gas natural a las personas consumidoras y a otras entidades comercializadoras en condiciones libremente pactadas.

Facturar y cobrar el suministro realizado.

Acceder a la medición de los suministros a su clientela.

En cuanto a las **OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS**, destacan:

Garantizar la seguridad del suministro de gas natural a su clientela, suscribiendo los oportunos contratos.

Facilitar a su clientela la información y asesoramiento que pudiesen solicitar con relación al suministro.

Cumplir con las obligaciones de mantenimiento de existencias mínimas de seguridad.

# Personas consumidoras y usuarias

Entre los **derechos de las personas consumidoras y usuarias**, se tiene:

Elección de empresa suministradora para la compra de gas natural.

Elección de la tarifa que estime más conveniente, entre las tarifas oficialmente aprobadas.

Solicitar la verificación del buen funcionamiento de los equipos de medida de los suministros.

Disponer de un servicio de asistencia telefónica facilitado por su empresa suministradora, en funcionamiento las 24 horas del día, al que puedan dirigirse ante posibles incidencias en sus instalaciones.

En cuanto a las **obligaciones de las personas consumidoras y usuarias**, se tienen las siguientes:

Mantener y conservar las instalaciones.

Garantizar que sus instalaciones cumplen los requisitos técnicos y de seguridad establecidos.

Permitir al personal autorizado por la empresa distribuidora, transportista y suministradora la entrada en el local o vivienda en horas hábiles o de normal relación con el exterior, para inspeccionar las instalaciones o efectuar la lectura del contador.

Efectuar el pago de los suministros, de acuerdo con lo contratado.

# El contrato de suministro a tarifa.

No se podrá exigir cantidad alguna por la formalización del mismo.

La **duración del contrato** será **anual** y se prorrogará tácitamente por plazos iguales. La persona consumidora podrá darse de baja en el suministro antes de dicho plazo, **siempre que lo comunique fehacientemente** a la empresa distribuidora **con anticipación mínima de 6 días hábiles a la fecha en que desee la baja del suministro.**

La persona consumidora tiene derecho a que la empresa distribuidora le informe y asesore en el momento de la contratación, con los datos que le facilite, sobre la tarifa y caudal máximo diario contratado más conveniente, y demás condiciones del contrato pudiendo elegir la tarifa que estime conveniente, entre las oficialmente aprobadas.

Las empresas distribuidoras estarán obligadas a atender las peticiones de modificación de tarifa y caudal máximo contratado (a la persona consumidora que haya cambiado voluntariamente de tarifa o de caudal diario máximo contratado, podrá negársele pasar a otra mientras no hayan transcurrido, como mínimo, 12 meses, excepto si se produce algún cambio en la estructura tarifaria que le afecte).

# El contrato en el mercado liberalizado.

Requerirá **contrato por escrito** entre una empresa comercializadora debidamente autorizada y la persona consumidora cualificada.

En este contrato se recogerán: todas las condiciones del suministro, seguridad, continuidad del servicio, calidad, repercusiones económicas por incumplimiento de la calidad del suministro, medición y facturación del mismo, causas de rescisión, mecanismos de subrogación y mecanismos de arbitraje, en su caso.

# Traspaso y subrogación de los contratos de suministro a tarifa.

Para un punto de suministro, la persona usuaria que esté al corriente del pago podrá **traspasar su contrato** a otra persona consumidora que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones (la persona titular lo comunicará a la empresa distribuidora, a efectos de expedición del nuevo contrato).

Para la **subrogación en derechos y obligaciones de un contrato de suministro a tarifa**, bastará la comunicación a la empresa distribuidora a efectos del cambio de titularidad del contrato.

En los casos en que la persona usuaria efectiva del combustible, con justo título, sea **persona distinta a la persona titular que figura en el contrato**, podrá exigir, siempre que se encuentre al corriente del pago, el cambio a su nombre del contrato existente, sin más trámites.

En estos casos, la empresa distribuidora no percibirá cantidad alguna por la expedición de los nuevos contratos que se deriven de cambios de titularidad anteriores, siempre que no se requieran actuaciones en las instalaciones.

# Facturación y pago.

La facturación del suministro a tarifa se hará por la empresa distribuidora de manera mensual para las personas usuarias con consumo anual superior a 100.000 kWh, y de manera mensual o bimestral para el resto de supuestos. Se llevará a cabo en base a la lectura de los equipos de medida instalados al efecto.

Previo acuerdo expreso entre las partes, podrá facturarse una cuota fija mensual proporcional a los consumos históricos y, cuando no los haya, con una estimación del consumo mensual, previamente acordada, más el término de caudal máximo diario, en su caso. En todo caso, y antes del 31 de enero de cada año, se producirá y facturará una regularización anual en base a lecturas reales (cuando se pacte una cuota fija mensual, la empresa distribuidora podrá exigir una determinada forma de pago).

Cuando el pago esté domiciliado por banco, no se podrá adeudar en cuenta cantidad alguna hasta pasados 7 días naturales desde la remisión de la factura.

# Comprobación de los equipos de medida.

Tanto las personas consumidoras, como las empresas transportistas, distribuidoras y, en su caso, comercializadoras, tendrán **derecho a solicitar de la Administración oportuna del domicilio de la instalación, la comprobación y verificación de los equipos de medida**, cualquiera que sea su propietario. Los gastos generados serán a cargo de:

La persona solicitante en el caso de que resulte correcto el funcionamiento del mismo.

La persona propietaria del equipo en caso contrario.

En el supuesto de que se compruebe un **funcionamiento incorrecto** del equipo:

Se procederá a facturar de manera complementaria, entre la última revisión del equipo y el momento de la comprobación.

El periodo de corrección será la mitad del tiempo transcurrido desde la última revisión o instalación del equipo, siempre que no exista acuerdo en la determinación del momento en el que se produjo la causa del error no admisible.

En ningún caso, ese periodo podrá exceder de 1 año.

Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia podrá ser prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron en el error.

Si se hubieran abonado cantidades en exceso, la devolución se producirá en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver (aplicándose a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero).

# Lectura de los suministros

Será **responsabilidad de las empresas distribuidoras** cuando se trate de **suministro a tarifa**.

En el **mercado libre**, la lectura de los suministros será **responsabilidad de la comercializadora** o de la persona consumidora cualificada en los supuestos de que no se suministre a través de una comercializadora autorizada. En este caso, quien sea responsable de la lectura podrá proceder, por sí mismo o a través de la correspondiente distribuidora, a la medición de los suministros.

La **periodicidad** de la lectura será:

**Mensual** para aquellas personas usuarias con **consumo anual superior a 100.000 kWh**.

En el **resto de supuestos**, la periodicidad será **mensual o bimestral** (la entidad responsable de la lectura podrá solicitar a la Administración la ampliación de dicho periodo hasta un máximo de 6 meses).

# Cambio de comercializadora de gas natural

Una persona consumidora tiene derecho a la Tarifa de Último Recurso (TUR) cuando su **consumo anual no supera los 50.000 kWh** y sus instalaciones están conectadas a una red de distribución cuya **presión sea igual o inferior a 4 bares**. Este es el caso de la mayoría de los consumidores domésticos y pequeños comercios.

Las personas consumidoras domésticos que tengan un **consumo inferior a 50.000 kWh/año** podrán ser suministrados tanto por una comercializadora de último recurso como por una comercializadora a un precio libremente pactado entre las partes.

Si la persona usuaria está siendo **suministrada por una comercializadora de último recurso**, puede optar por cambiar su suministro a una comercializadora a precio libre.

Si la persona usuaria que tenga un **consumo de menos de 50.000 kWh/año** está siendo **suministrada por una comercializadora a precio libremente pactado**, podrá cambiar su suministro a otro comercializador diferente, también a precio libre. Asimismo, podrá decidir contratar el suministro con un comercializador de último recurso.

# FASES DEL CAMBIO

- El **proceso de cambio de suministradora de gas natural** básicamente consta de 3 fases:
- **Fase 1. La consulta de las empresas comercializadoras.** Cualquier persona consumidora cuenta con el derecho de libre elección de entidad comercializadora con la que desea contratar.
- **Fase 2. Comparación y contacto con la entidad comercializadora elegida.** Podrá utilizar el [Comparador](#) de ofertas de entidades comercializadoras existentes. Antes de proceder al cambio, tenga en cuenta la existencia de cláusulas de preaviso o cancelación anticipada con la entidad comercializadora de origen. Para proceder al cambio, tenga presente aspectos como plazos de vigencia del contrato, servicios adicionales (urgencias, mantenimiento, reparaciones,...).
- **Fase 3. Dar el consentimiento y realizar la contratación.** Si ha contratado a distancia dispone del plazo de **14 días naturales** tras contratar para **desistir del contrato**.

# Cambio de suministrador del mercado regulado al mercado libre.

Cualquier persona usuaria cuyo suministro de gas natural se realice a tarifa y tenga la consideración de cualificada, podrá solicitar a la distribuidora que tuviera asignada el punto de suministro el cambio de entidad suministradora (por sí misma o a través de la nueva comercializadora), aportándose la conformidad de la persona consumidora.

El cambio no supondrá ningún coste, e implicará, de forma automática, y a partir de la fecha del mismo, la modificación del oportuno contrato de acceso al sistema de transporte y distribución de la comercializadora y la facturación al mismo, de los oportunos peajes.

## Cambio de comercializador en el mercado libre.

Cualquier persona usuaria cuyo suministro venía realizándose en el mercado libre podrá solicitar, por sí misma o a través de la nueva comercializadora, a la distribuidora que tuviera asignado el punto de suministro el cambio de comercializadora, aportando la conformidad de la persona consumidora.

El cambio de comercializadora supondrá, de forma automática, y a partir de la fecha del mismo, la modificación de los oportunos contratos de acceso al sistema de transporte y distribución de las comercializadoras afectadas.

# Cambio de una persona consumidora desde el mercado libre al mercado regulado.

Las personas consumidoras con **consumo anual superior o igual a 100 millones de kWh**, deberán permanecer en el mercado libre por un **periodo mínimo de 3 años** y deberán realizar la solicitud de cambio a la empresa distribuidora con una antelación mínima de 6 meses a la fecha prevista de cambio de suministradora.

Las personas consumidoras conectados a un gasoducto cuya **presión de diseño sea superior a 4 bares e inferior o igual a 60 bares**, y cuyo **consumo anual sea inferior a 100 millones de kWh**, deberán realizar la solicitud a la empresa distribuidora con una antelación mínima de 6 meses a la fecha prevista para el cambio de suministradora.

Para el **resto de las personas consumidoras no se establecen condiciones previas.**

Una vez realizado el retorno a tarifa, la persona usuaria deberá permanecer, **al menos, 1 año en el sistema regulado.**

# La suspensión del suministro.

- **Suspensión del suministro en el caso de personas consumidoras de gas natural a tarifa.**
- Para este tipo de personas usuarias, la empresa distribuidora podrá suspender el suministro en los siguientes supuestos:
- Cuando se produzcan **derivaciones** para suministrar gas a una instalación no prevista en el contrato.
- Cuando las instalaciones receptoras o aparatos consumidores de gas **no cuenten con las autorizaciones necesarias**.
- Cuando **se manipule** el equipo de medida o control o se evite su correcto funcionamiento.
- Por **deficiente conservación de las instalaciones**, cuando ello suponga peligro para la seguridad de personas o bienes (en este, la suspensión se hará de forma inmediata por la empresa distribuidora).
- Cuando la persona usuaria **no permita** al personal autorizado por la empresa **la entrada** en el local o vivienda a que afecta el servicio contratado en horas hábiles o de normal relación con el exterior, para inspeccionar las instalaciones o efectuar la lectura de contador.
- Por **impago**.
- La interrupción del suministro (para los supuestos anteriores, salvo para el caso de deficiente conservación de las instalaciones) se llevará a cabo por la empresa distribuidora, quien lo comunicará a la persona usuaria de forma fehaciente con una **antelación mínima de 6 días hábiles**. En tal comunicación, deberá figurar la fecha de suspensión del suministro y la causa del mismo:
- La persona usuaria podrá recurrir, en el plazo de 6 días, a la Administración, que **resolverá sobre la suspensión en el plazo máximo de 20 días**, entendiéndose desestimada en caso de no existir resolución expresa.
- Si la persona usuaria recurre la suspensión, deberá remitir copia del recurso a la empresa distribuidora, que no podrá proceder a la suspensión mientras la Administración no resuelva.
- Mientras dure la suspensión del suministro **no se seguirá facturando el término fijo** de la tarifa.

# Suspensión del suministro por impago.

La empresa distribuidora podrá suspender el suministro de las personas usuarias cuando hayan pasado, al menos, **2 meses desde que se les hubiera requerido fehacientemente el pago**, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo.

El requerimiento se hará mediante remisión a la dirección que figure en el contrato a efectos de comunicación, por cualquier medio que permita tener la constancia de la recepción por la persona interesada o su representante, así como la fecha, identidad y contenido del mismo, quedando la empresa distribuidora obligada a conservar en su poder la acreditación de la notificación efectuada. Si se rechazara la notificación, se especificarían las circunstancias del intento de notificación y se tendría por efectuado el trámite.

Para proceder a la suspensión del suministro por impago, la empresa distribuidora **no podrá señalar como día para la interrupción del suministro:**

Un día festivo.

Ni aquéllos que, por cualquier motivo, no exista servicio de atención a la clientela, tanto comercial, como técnica, a efectos de la reposición del suministro.

Ni en víspera de aquéllos días en que se dé alguna las circunstancias anteriores.

Efectuada la suspensión del suministro, este será repuesto, **como máximo, en las 48 horas siguientes del abono de la cantidad adeudada**, y la cantidad autorizada en concepto de reconexión del suministro, excepto en aquellos casos en los que haya transcurrido el periodo que implique la rescisión del contrato.

## Reclamaciones a la comercializadoras de gas-Procedimiento

- **Primero:** La formulación de las reclamaciones por parte de los consumidores debe plantearse en primera instancia ante comercializadora de gas.
- De acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 13/2012, los comercializadores de gas deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, **poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, un número de fax y una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente para presentar sus reclamaciones.**
- Además, los comercializadores de gas deben disponer de un **sistema de acuse de recibo** con indicación de fecha, hora y número de solicitud, de manera que exista seguridad de que la reclamación del ciudadano ha tenido entrada

- 
- **Segundo:** En caso de insatisfacción ante la respuesta a la Reclamación, la empresa comercializadora debe informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las **vías de solución de conflictos** de que disponen en caso de litigio.
  - Normalmente para la resolución de las reclamaciones en vía administrativa (para la **modalidad de suministro de último recurso**, en el que todos los conceptos están regulados) será competente la **Comunidad Autónoma**,
  - mientras que las reclamaciones en el ámbito del **suministro en el mercado liberalizado** (y las reclamaciones por los daños y perjuicios causados) son resueltas por los **tribunales ordinarios de justicia** (salvo en lo concerniente a la tarifa de acceso en que sigue siendo competente la Comunidad Autónoma).
  - Asimismo es posible, previamente, o de forma alternativa, la resolución de la **reclamación en vía extrajudicial por los Órganos de Arbitraje de Consumo**, sistema al que sólo cabe recurrir en el caso de que se acojan voluntariamente las partes.

# Sector gas

- RD 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
- Las reclamaciones son tramitadas por los Servicios de Consumo, derivándose en los supuestos de **equipos de medida, canalización, calidad del suministro o no consumidor final a los Servicios Provinciales de Industria de la Junta:**
  1. Reclamaciones en relación a **contratos de suministro a tarifas o con sus facturaciones (mercado regulado- TUR)**
  - Debemos tener en cuenta que únicamente tiene competencia en el caso de que se trate de mercado regulado, ya que **si se trata de mercado libre debemos acudir a la vía jurisdiccional.**
  - Propuesta: Mediar, informando de organismo específico: Industria, de la provincia donde se encuentre el punto de suministro.
- 2. Reclamaciones en relación a **calidad del servicio, contadores, instalaciones, seguridad, lecturas, etc...**
- Propuesta: Mediar, informando de organismo específico: Industria, de la provincia donde se encuentre el punto de suministro.
- 3. Reclamaciones en relación a **facturación, contrato, publicidad, en el mercado libre.**
- Propuesta: Mediar y no trasladar.

# Fraudes en materia de suministro de gas natural

Se entiende por **fraude** cuando se produce alguna acción u omisión tendente a modificar o impedir la medición del suministro contratado en perjuicio de la distribuidora o la comercializadora.

El procedimiento de fraude es el siguiente:

**Solicitud de la distribuidora o comercializadora hacia la Comunidad Autónoma** para que sea visitada e inspeccionada la instalación de cualquier persona consumidora, al objeto de que se pueda comprobar la existencia de un posible fraude.

El órgano de la Comunidad Autónoma **resolverá sobre la existencia o no del fraude**, así como la cuantía del mismo, en su caso, comunicando dicha resolución a la persona solicitante y a la persona usuaria.

La **resolución por concepto de fraude** tendrá carácter de acto administrativo e incluirá cuantas circunstancias puedan contribuir a calcular con exactitud el tiempo de duración del fraude. En esta resolución, se determinará la cuantía de la cantidad necesaria para subsanar el fraude, así como los gastos derivados de la inspección de las instalaciones.

**Si la persona usuaria no efectúa el pago** del importe de la liquidación oficial del fraude en el **plazo de 1 mes** o no hiciera el depósito del mismo, se aplicará lo dispuesto para la [suspensión del suministro](#) con rescisión del contrato.

Si la investigación del fraude, realizada a petición de la distribuidora o comercializadora, resultara negativa, es decir, no se demostrara la existencia de fraude, todo gasto derivado de la misma será a cargo de quien solicitó la investigación de dicho fraude.

# GASOLINERA-DESCUENTOS

---

- La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha matizado que "podrá conocer aquellos actos de **competencia desleal** relacionados con el descuento que, por **falsear la libre competencia**, afecten al interés público.
- Las autoridades competentes en materia de **consumo** podrán sancionar las **prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios** relacionadas con la aplicación del descuento
- Además consumo va a colaborar realizando una **visita de inspección de comprobación**, teniendo en cuenta el contenido del **artículo 21 del RD Ley 6/2022...** "Los servicios de inspección de consumo de las Administraciones Públicas, de acuerdo con las facultades atribuidas en la normativa propia, **velarán por el cumplimiento de la realización efectiva del descuento que da lugar a la exoneración de la prestación patrimonial no tributaria** establecida en este artículo y comunicarán a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, siguiendo el procedimiento de urgencia que al efecto regulará, **los posibles incumplimientos detectados.**" ...
- y luego **trasladará el resultado** de la inspección a la CNMC.

# AGUA

- Ordenanzas municipales
- 1. Incidencias en la facturación por empresa privada.
- Propuesta: Mediar, pero informando que la competencia corresponde exclusivamente al Ayuntamiento correspondiente.
- 2. Prestación del suministro, acometidas, calidad del servicio, etc.
- Propuesta: No mediar, informando que la competencia corresponde exclusivamente al Ayuntamiento correspondiente, y frente a sus resoluciones cabrá interponer los recursos administrativos de alzada o contencioso administrativo que procedan.

# RECLAMACIONES FRECUENTES

**Problemas contractuales más habituales y comunes a la contratación de servicios esenciales**

# Introducción

Normalmente el usuario carece de justificante de la contratación realizada y con ello, que desconozca (o manifieste desconocer) las condiciones contractuales

Sin perjuicio de la regulación sectorial (ej. portabilidad o cambio de comercializador de energía), no se puede obviar que rigen las reglas generales sobre información precontractual, manifestación del consentimiento contractual y entrega del justificante del contrato propias de la contratación presencial o en su caso, de la contratación a distancia o fuera de establecimiento mercantil.

Tendencia generalizada de las empresas que operan en estos sectores a argüir una peculiar política de empresa para obstaculizar o negar el ejercicio de algunos derechos básicos de los consumidores

Deudas  
pendientes:  
¿puede  
condicionarse el  
alta en el  
suministro al  
pago de deudas  
anteriores?

¿puede la empresa suministradora (de luz, gas o agua) reclamar al nuevo propietario de un inmueble deudas de propietarios anteriores?;

¿es lícito que la empresa impida el cambio de titularidad del suministro si existen deudas pendientes?

# RESPUESTA

Tanto los contratos de prestación de servicios de telecomunicaciones como los contratos de suministros básicos son contratos personales (no reales): el titular del contrato ha de ser el usuario efectivo del servicio (art. 83 RD 1955/2000).

Por ello, la empresa proveedora no puede reclamar a un nuevo titular las cantidades adeudadas por anteriores titulares del suministro o propietarios del inmueble, ni puede denegar el acceso al suministro arguyendo la existencia de deudas pendientes asociadas a ese punto de suministro.

No obstante, si el usuario solicita el traspaso o la subrogación en la titularidad anterior para no incurrir en nuevos gastos de alta, la empresa sí podrá exigir que el punto de suministro esté al corriente del pago. El usuario que pretenda subrogarse en la titularidad de un contrato de suministro anterior o realizar un cambio de titularidad deberá calcular si le resulta económicamente más rentable pagar las deudas persistentes del anterior usuario (ej. antiguo propietario del inmueble) y no incurrir en los costes de una nueva alta o, por el contrario, es más rentable solicitar el nuevo alta y en su caso, pagar los costes asociados.

Por las mismas razones, un arrendatario (usuario efectivo de la energía) puede solicitar a la distribuidora el cambio de nombre del punto de suministro (sin consentimiento del arrendador titular del suministro y siempre que el suministro se encuentre al corriente de pago), lo que resulta especialmente útil para que el arrendatario pueda beneficiarse de los descuentos por bono social.

# Altas inconsentidas

---

Los operadores y comercializadores no podrán acceder a la línea o al punto de suministro (CUPS) de un usuario sin su consentimiento expreso e inequívoco (prohibición de *slamming* o cambio no consentido de proveedor de servicios).

---

El alta no consentida constituye una práctica de competencia desleal (STS 2-10-2009, RJ 2009/5502 y AP Madrid 16-3-2005, AC 2005\431); una infracción de la normativa general de consumo, una infracción de la normativa sectorial y una infracción de la normativa de protección de datos de carácter personal.

---

Se ha consolidado la jurisprudencia que califica el alta no consentida (basta que el empresario no puede probar la contratación) como infracción de la normativa de protección de datos [SAN Nacional, de 17 julio 2008 (JUR 2008\259875); SAN 25 de octubre de 2002 (JUR 2003\25510)].

---

En el ámbito civil, la imposibilidad de acreditar el consentimiento y el incumplimiento de los deberes informativos justifica la **nulidad del contrato** (art. 100 TRLGDCU) o en su caso, la prolongación del plazo para desistir (art. 105 TRLGDCU), la baja inmediata sin penalización y la restitución de la situación al momento anterior al cambio de operador no consentido (art. 9.2,a Orden 1030/2007).

## CONSENTIMIENTO VERBAL

- Sin perjuicio del régimen de incorporación (o no) de las condiciones generales de la contratación, el consentimiento verbal vincula y el usuario puede quedar obligado a pagar las facturas a pesar de no haber firmado ningún documento ([v. SAP Toledo núm. 75/1999 (Sección 2<sup>a</sup>), de 18 febrero (AC 1999\3709)].

## Copia del contrato

- El derecho a recibir justificante de la contratación en soporte duradero (legible) se reconoce tanto en la contratación presencial como en la contratación a distancia o fuera de establecimiento mercantil y ello tanto en la normativa general de consumo (arts. 63, 98.7 y 99.2 TRLGDCU) como en las respectivas normas sectoriales (v.gr. arts. 67.1 Ley 11/2022 y 44.1,d LSE).

## Contratación a distancia y fuera de establecimiento mercantil

- Por los abusos detectados, se ha prohibido la contratación de suministros energéticos a domicilio, salvo solicitud expresa del cliente (arts. 46.1,r LSE y 81.2,r LH).

# Grabación como prueba de la contratación

- Si la contratación telefónica se realiza a instancia del usuario (es él quien llama), la grabación será suficiente para acreditar la celebración del contrato, -en cuanto es un soporte duradero ex art. 59.bis.q) TRLGDCU, aunque no legible-, pero siempre que la información precontractual haya sido facilitada por un medio legible (art. 98.1 TRLGDCU);
- Si es el empresario quien realiza la llamada telefónica para formular la oferta contractual, la mera grabación resulta insuficiente para acreditar la contratación, pues será necesario confirmar la oferta al consumidor por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. El usuario sólo quedará vinculado una vez que 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 (art. 98.6 TRLGDCU).

## Medio de interlocución

- Las empresas de suministros básicos deben disponer de un medio seguro de interlocución telemática que permita, entre otras muchas gestiones, la contratación electrónica y la modificación contractual (art. 2 Ley 56/2007, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información).

# Datos personales

- Por los datos tratados en este tipo de contratos (entre ellos, los de localización y tráfico), resulta de especial relevancia la manifestación del consentimiento para el tratamiento de datos de carácter personal.
- La existencia de una casilla premarcada de forma automática no es suficiente para legitimar el tratamiento de datos (aunque el contrato esté firmado). Debe incluirse en el contrato una cláusula con casilla marcable “He leído y acepto...” o cláusula específica de tratamiento aceptada expresamente por el titular de los datos.

## Carga de la prueba

- La carga de la prueba del cumplimiento de obligaciones informativas y documentales corresponde al empresario y desde esa clave se resolverán las diversas vicisitudes que se puedan plantear (vigencia de ofertas especiales, aplicación de cláusulas de permanencia y penalizaciones, eficacia de las modificaciones contractuales impuestas por el proveedor del servicio...).

# ¿Puede el usuario desistir del contrato de servicios de telecomunicaciones o de suministros básicos?

- Sí (arts. 104, c; 106.6 TRLGDCU).
- Ninguno de los contratos aquí analizados entra en las excepciones del artículo 103 TRLGDCU.
- Por ello, siempre que la contratación de servicios de telecomunicaciones o de suministros básicos (gas, luz y agua) se realice a distancia o fuera de establecimiento mercantil o en su caso, cuando se otorgue este derecho convencionalmente, el usuario tiene derecho a desistir conforme al régimen previsto en el TRLGDU
- Problemas: posibilidad de comenzar a disfrutar del servicio o del suministro (esencial) antes de la finalización del plazo de desistimiento. Ello es posible, siempre que el usuario, debidamente informado, lo solicite expresamente, sin que implique una renuncia al derecho a desistir, y sin perjuicio del deber del usuario de pagar proporcionalmente la parte correspondiente a los servicios o suministros utilizados, así como los costes en los que hubiera incurrido la empresa, cuestiones ambas sobre la que ésta debe informar en los términos establecidos (art. 108.5 TRLGDCU).

# *Contratos accesorios y packs integrados.*

## *Aplicación del régimen de los contratos vinculados*

- Práctica consistente en contratar varias prestaciones bajo un mismo contrato
- En el caso de los suministros energéticos **en el mercado libre** (no en el mercado regulado, en el que está expresamente prohibida la contratación de otros servicios diferentes al suministro), es frecuente la contratación del suministro y otras prestaciones adicionales como el mantenimiento eléctrico, seguros de electrodomésticos o revisión de instalaciones, entre otros.
- Reglas generales de la normativa de consumo sobre contratos vinculados, de modo que, el consumidor final ha de recibir completa información de cada uno de los elementos del pack (art. 60.2,c TRLGDCU) y consentir su contratación, teniendo opción de contratar estas prestaciones por separado (art. 89.4 y 5 TRLGDCU).
- Correlativamente, el cese del contrato principal o de cada uno de los elementos del pack (por resolución, baja o desistimiento) conlleva también el cese del contrato accesorio o vinculado, salvo que el usuario pida expresamente lo contrario (cfr. art 76.bis.1 TRLGDCU). La imposición de packs integrados o la desvinculación contractual (sorpresa) de las prestaciones incluidas en un mismo contrato constituyen prácticas abusivas.

# Suspensión o interrupción del servicio o suministro por impago

- El procedimiento está regulado para todos los consumidores de energía eléctrica con potencia contratada inferior a 10 KW (ya estén en el mercado libre o acogidos a PVPC).
- Para los suministros de gas, el procedimiento se regula para los consumidores acogidos a tarifa regulada (TUR) (art. 57 RD 1434/2000). Los procedimientos regulados determinan los plazos e instrumentos de requerimiento de pago y notificación de comunicaciones (burofax, correo certificado y medios telemáticos mediante firma electrónica que permitan tener constancia de su recepción, entre otros).
- En el caso del suministro eléctrico, el plazo general para llevar a cabo la interrupción (2 meses) se prolonga (hasta 4 meses), si el consumidor tiene la condición de vulnerable. La interrupción no se llevará a cabo ni en día festivo, ni en víspera de festivo y se restablecerá en cuanto el usuario acredita el pago de lo adeudado (principal, intereses de demora y gasto de reconexión o restablecimiento del servicio) y como máximo al día siguiente, en el caso del suministro eléctrico (arts. 84.2 y 88 RD 1955/2000) y en el plazo de 48 horas, para el suministro de gas (art. 57 RD 1434/2000).

# Extinción del contrato: fin del plazo establecido, baja unilateral e incumplimiento contractual

- *Vencimiento del plazo: prórrogas, permanencias y penalizaciones*
- Estos contratos de tracto sucesivo suelen tener una duración determinada (habitualmente un año), prorrogable automáticamente si ninguna de las partes se opone.
- *Derecho del abonado a causar baja (incluso en contratos con permanencia y con terminal subvencionado)*
- Motivos más frecuente de reclamación: procedimientos complejos y excesivamente onerosos; artificiosa distinción entre baja técnica y baja comercial; solicitudes no atendidas y facturación de servicios tras la solicitud de baja o incluso, ingreso en registros de morosos por deudas correspondientes a servicios no prestados; cláusulas de permanencia de duración excesiva o penalizaciones desproporcionadas.
- Se ha de diferenciar este derecho a causar baja unilateral (porque el usuario libremente lo decide y opta por cambiar de operador o simplemente, renuncia a determinado servicio) del derecho a resolver el contrato por el incumplimiento del operador (deficiencias de calidad, faltas de cobertura, aplicación de cargos sobre los que no se ha informado en la fase contractual...). Hay una diferencia sustancial entre uno y otro: solo en el caso del ejercicio del derecho a causar baja unilateral procede la aplicación de cláusulas de penalización por incumplimiento de permanencia.

# AUSENCIA DE FACTURACIÓN EN VARIOS MESES

- Por los **cambios de los tramos tarifarios en tres periodos la distribuidora está sin pasar facturas muchísimo tiempo a las comercializadoras**. En este caso el informe de la CNMC (22 diciembre 2021):
- La falta de facturación en plazo y el retraso en la toma de lecturas reales por la compañía distribuidora debe tratarse como un **error de tipo administrativo** a efectos de lo previsto en el artículo 96 del Real Decreto 1955/2000, en lo que se refiere a la facturación a los consumidores finales (de modo que el período a facturar o rectificar **no pueda exceder de un año**) y al **prorrateo en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error** que ha ocasionado la ausencia de facturación.
- En estos casos, el comercializador deberá promover ante sus clientes el **fraccionamiento de las facturas retrasadas una vez que tenga los datos necesarios para facturar la totalidad de las facturas acumuladas**. Para ello, deberá hacer los mayores esfuerzos para informar sobre esta posibilidad a los clientes afectados, de tal forma que se asegure de que **el consumidor es conocedor de esta opción y que cuenta con un canal sencillo para solicitar su aplicación**.
- Adicionalmente, sería conveniente que, cuando se solucione el problema que les impide facturar con normalidad, **los comercializadores no pasen al cobro ninguna cantidad sin avisar previamente a los clientes** tomando las medidas oportunas para cerciorarse de la recepción de este aviso previo y de la comprensión del cliente del aviso.

# RETRASOS EN LA RESPUESTA

- En las reclamaciones que están respondiendo con más de un mes (muchísimo más) de retraso :
- Conforme a lo dispuesto en el **R. D. 1955/2000**, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, entre los parámetros de calidad individual, basada en la atención al consumidor, el art. **103.2.D** establece la **necesidad de resolver las reclamaciones de los consumidores sobre la medida de consumo**.
- Y en el art. 105.6 se dispone que *“En todos aquellos supuestos en que se incumpla lo establecido en el apartado 2 del artículo 103 del presente Real Decreto, las empresas distribuidoras procederán a abonar al consumidor, por cada incumplimiento, en la primera facturación que se produzca, la mayor de las siguientes cantidades: **30,050605 euros o el 10 por 100 de la primera facturación completa**”*.

# TOPE DEL GAS

- Muchos consumidores de energía eléctrica ven como su factura incluye una línea adicional en la que se factura un cargo por ajuste del Real Decreto-ley 10/2022.
- Se aplicará durante doce meses desde el 15 de junio de 2022 y no más allá del 31 de diciembre de 2023.
- un *mecanismo de ajuste de costes de producción*
- Todos los usuarios **acogidos a PVPC** acabarán pagando el sobrecoste. En este caso, el cargo adicional no aparece en la factura, pero queda indexado en el término de energía del PVPC.
- Ninguno de los preceptos del Real Decreto-ley 10/2022 obliga a las empresas comercializadoras de energía en **el mercado libre** a trasladar este sobrecoste a sus clientes.
  - Contratos celebrados antes del 26 de abril de 2022: no se aplicará el ajuste mientras esté vigente el contrato
  - Nuevos contratos celebrados tras el 26 de abril de 2022: la empresa decidirá si aplica o no el sobrecoste a sus clientes del territorio peninsular. No así a los de Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, a los que no será aplicable.
- **FRAUDE:** hay empresas comercializadoras que, habiendo contratado a precios fijos antes del 26 de abril de 2022 incentivan a sus clientes, por medio de prácticas fraudulentas y oscuras, para que acepten cambios de potencia o de ofertas a fin de aplicar el nuevo tope a clientes que podrían beneficiarse de exenciones hasta la fecha de finalización de los contratos.

## CAMBIOS DE TARIFAS POR PARTE DE LAS COMERCIALIZADORAS, TANTO DE GAS COMO DE ELECTRICIDAD

- Se trata en su mayoría de **pequeñas comercializadoras que pasaron de un precio fijo a un precio variable e indexado al mercado regulado**. En algunos casos dicen que han comunicado el cambio tarifario por correo ordinario, otras ponen un aviso en la factura remitiéndoles a la página web.
- El artículo 57. Bis de la Ley 34/1998, de Hidrocarburos en su artículo f) vigente señala entre los Derechos de los Consumidores en relación con el suministro:
  - “f) Ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a la entrada en vigor, de forma transparente y comprensible.
  - Las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior.”
  - *Los clientes podrán **rescindir el contrato sin coste alguno si no aceptan las nuevas condiciones que les haya notificado su comercializador de gas.***
  - *El apartado g) señala “**g) Recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas**”.*
- En la Ley del Sector eléctrico 23/2014 artículo (modificado en octubre de 2021) 44 e) Ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas en el contrato en el momento en que ésta se produzca, y no más tarde de un período de facturación después de que haya entrado en vigor dicha revisión, de forma transparente y comprensible.

## ERROR NUMERACIÓN SUMINISTRO

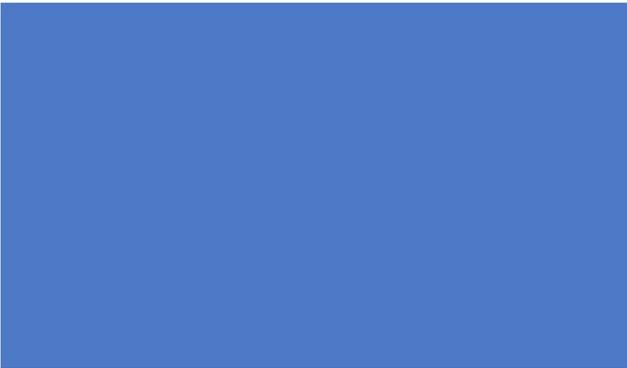
- Muchos casos que la gente no sabe por qué pero deja de recibir facturas y en muchos casos también se suspende el suministro eléctrico.
- Y el motivo es que el vecino quiso cambiar su suministro y cogen el suyo (porque está mal la numeración de la calle en el contrato, por ejemplo)
- En estos casos la comercializadora cancela facturas y le da al usuario posibilidad de contratar.

# Facturación

- Las **empresas distribuidoras de electricidad** tienen, entre otros cometidos, la función de proceder a la **lectura de los equipos de medida** y realizar su mantenimiento.
- Las **empresas comercializadoras de electricidad (tanto las de referencia, como las de mercado libre)**, por su parte, han de facilitar la **facturación** a las personas usuarias de acuerdo con las lecturas previamente tomadas.
- En los casos de suministros acogidos a **PRECIOS REGULADOS** y con potencia contratada no superior a 15 kilovatios:
  1. La facturación se realiza con base a lecturas reales y considerando los propios valores horarios de consumo.
  2. Las lecturas, cuando el suministro cuenta con contador inteligente, se realizará por la empresa distribuidora con periodicidad mensual.
  3. La empresa comercializadora facturará con carácter mensual.
  4. Si no se dispusiera aún de contador inteligente, la lectura será realizada con periodicidad bimestral y la facturación será cada 2 meses. Previo acuerdo entre las partes, y cuando la persona consumidora lo acepte, se podrá realizar la facturación mensual (en este supuesto, la periodicidad de la lectura sigue siendo bimestral, y en los meses alternos en los que no hubiera lectura real, se facturaría en función de una lectura estimada).
  5. Cuando no se pudieran obtener los valores de consumo horarios, la empresa distribuidora podrá estimar el consumo.
- En los casos de suministros acogidos al **MERCADO LIBRE** y con potencia contratada no superior a 15 kilovatios:
  1. La facturación se hará siempre con base a lecturas reales.
  2. En los suministros con equipos de medida con capacidad de telemedida y telegestión, y efectivamente integrados en los sistemas, la lectura se realizará con periodicidad mensual. En cualquier caso, la lectura se hará con periodicidad máxima bimestral.

# Problemática en torno a la ausencia o retraso en la facturación

- Si se produce la **ausencia de facturación** del suministro eléctrico por parte de las empresas comercializadoras, y la persona consumidora deseara presentar una reclamación, estaríamos antes un supuesto de falta de calidad en la atención a la persona consumidora de los establecidos por [Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre](#). En este sentido:
- La **calidad de la atención y relación con la persona consumidora** queda determinada atendiendo a las características del servicio, entre las que se encuentran el conjunto de aspectos referidos al asesoramiento a la persona consumidora en materia de contratación, facturación, cobros, medidas de consumos y demás aspectos derivados del contrato suscrito.
- La reclamación debe ir **dirigida, de manera previa, a la empresa comercializadora** que ha dejado de facturar.
- Si no hubiera respuesta a la reclamación planteada ante la empresa comercializadora, o esta fuera insatisfactoria, tal extremo podrá ser **puesto en conocimiento de la Consejería competente en materia de Industria y Energía (en concreto, de las oportunas Delegaciones de Gobierno)**. Según la mencionada instrucción quinta, deben ir dirigidas hacia dicho organismo, entre otras, las reclamaciones relacionadas con una deficiente calidad del servicio entendiéndose como tal la continuidad del suministro, la calidad del producto y la calidad de atención a la persona consumidora por parte de la distribuidora o la comercializadora.

- 
- 
- Si se produjera finalmente una **facturación incorrecta** por parte de la empresa comercializadora, podrá:
  - Presentar primero una **reclamación ante la oportuna empresa comercializadora** que haya presentado la hipotética factura incorrecta.
  - Si no hubiera respuesta a la reclamación planteada ante la empresa comercializadora, o esta fuera insatisfactoria, tal extremo podrá ser puesto en conocimiento de:
    1. La Consejería competente en materia de Industria y Energía (en concreto, a las oportunas [Delegaciones de Gobierno](#)), para los casos relativos a la contratación y facturación de precios regulados o PVPC.
    2. El Servicio Público de Consumo ([Oficina Municipal de Información a la Persona Consumidora u OMIC](#), Servicio de Consumo Municipal o, en su defecto, [Servicio de Consumo Provincial](#)), si se trata de suministros en mercado libre.
  - Además, de acuerdo con el [Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre](#), la persona consumidora podrá exigir el **prorrateo o pagos fraccionados** en tantas facturas mensuales (con un límite de aplazamiento y, en su caso, periodo de rectificación, de 1 año), como meses hayan pasado en el error:
  - Cuando haya habido un funcionamiento incorrecto de los equipos de medida o contadores y se hubieran facturado cantidades inferiores a las realmente debidas por la persona consumidora.
  - Cuando se esté ante un error administrativo, que implique una falta o retrasos en la facturación por parte de la compañía eléctrica.

## CONTRATACIÓN TELEFÓNICA DE UN SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

- La comercializadora másLUZ, se pone en contacto telefónicamente con el cliente para ofrecerle una rebaja en los precios y según manifiesta el consumidor, haciéndose pasar por la comercializadora que tiene contratada (Comercializadora Regulada Gas & Power).
- Se produce una contratación telefónica por error y posteriormente el cliente se vuelve a dar de alta con la comercializadora regulada, pero un tiempo después, másLUZ le vuelve a activar de nuevo el servicio.
- El consumidor no dispone de ninguna información sobre el contrato.

# RESPUESTA

- Si MASLuz ha hecho un contrato por teléfono(distancia) ha de cumplir con los requisitos de información contractual y precontractual de la contratación a distancia.
- Hay que requerir la documentación del contrato y la información precontractual (la llamada) ( a veces las pedimos y nos quedamos alucinados de la manera de decir sí a todo que tienen los consumidores) Pero también han de haber facilitado el contrato al cliente de alguna manera.
- Y si ha habido un cambio sin consentimiento(debe acreditarlo MASLUZ y si no puede, no podría facturar debería anular facturación), hay infracción. Reclamaría invocando la nulidad del contrato.
- Para dotar al asunto de más información, ya que el consumidor no tiene más información, llamaría(el consumidor) a la distribuidora (que es la que sabe de estas cosas de cambios)para informarme sobre las solicitudes de cambio de comercializador que se han dado para ese suministro-indicando el CUPS- bien que hayan causado efectos o bien solicitudes que no se hayan llevado a cabo.
- En este caso de tejemanajes entre comercializadora en caso de no aceptar, además lo remitiría también a la CNMC.

# Cortes de luz por impago

- No abonar a tiempo las [facturas de la luz](#) a la compañía también puede suponer el cese del suministro.
- En caso de impago, la comercializadora puede solicitar a la distribuidora la interrupción del suministro eléctrico hasta que se abonen todas las facturas pendientes.
- Una única factura sin abonar basta para que la compañía eléctrica inicie el proceso de interrupción del suministro
- El plazo para recuperar el suministro dependerá del tiempo que haya pasado entre el aviso de impago y el abono de la factura. Si el pago se realiza de manera inmediata al primer aviso, este será el resultado:
- La comercializadora restablecerá el suministro eléctrico en un **plazo máximo de 24 horas**.
- El cliente volverá a disponer de electricidad, aunque en la siguiente factura deberá **abonar los derechos de reconexión** del suministro. Equivalen al doble de los derechos de enganche (9,04 € sin IVA), por lo que son poco más de 20 euros.
- Una vez emitida y recibida la factura de la luz, los clientes tienen un plazo máximo de 20 días hábiles para abonarla. Si transcurridos esos días no se ha pagado, la comercializadora enviará un **primer aviso de impago**.
- Tras el envío del primer aviso y el vencimiento del nuevo plazo para abonar la factura, la comercializadora emitirá un segundo aviso mediante burofax o carta certificada para asegurarse de que el cliente la recibe en mano.
- Si el segundo aviso es infructuoso, la compañía enviará una tercera notificación. Si la factura continúa sin abonarse, la comercializadora iniciará el proceso para cortar la luz al cliente.
- Aunque la comercializadora emite la orden de interrumpir el suministro, el cese eléctrico por impago lo realiza la distribuidora, ya que es la encargada de realizar el corte de luz.
- Es importante recordar que si pasan más de dos meses del plazo establecido en el último aviso de pago, la compañía procederá a dar de baja el suministro. Eso significa que para recuperar la luz, el usuario, además de abonar las facturas pendientes, deberá volver a [dar de alta la luz](#):
- **Precio del alta de luz tras un corte por impago:**
- **Derechos de de acceso:** 19.70 €/kW + IVA.
- **Derechos de enganche:** 9.04 € + IVA.
- Si la luz lleva más de tres años dada de baja, también han de abonarse los derechos de extensión: 17.37 €/kW + IVA.

# ¿Me pueden cortar la luz sin aviso previo?

- Por lo general, ninguna compañía eléctrica puede cortar la luz a sus clientes sin previo aviso. Solo en el caso de las averías -que no pueden predecirse- y de otras **excepciones** la compañía interrumpirá el suministro de inmediato:
- Al detectarse un enganche ilegal a la luz.
- Al considerar que una instalación eléctrica supone un riesgo potencial.
- Al observar que los contadores o equipos de medida de una instalación están manipulados.
- De hecho, existen ciertos casos en los que la compañía no puede cortar la luz de sus clientes. Estas excepciones dependen del día y de la situación económica del consumidor:
- **¿En qué casos no me pueden cortar la luz?**
- Si se trata de un día festivo o una jornada en la que el servicio de atención al cliente no está disponible.
- Si el suministro de energía es imprescindible para alimentar algún equipo médico que se tenga en la vivienda, por ejemplo un respirador.
- Si se trata de un consumidor vulnerable severo beneficiario del [Bono Social Eléctrico](#).
- Viviendas en las que el titular del suministro sea beneficiario del Bono Social y acredite que en la unidad familiar hay un menor de 16 años, una persona dependiente o un miembro con una discapacidad.

# CONCLUSIÓN- ELECTRICAS: INDUSTRIA

- Instalaciones, seguridad, acceso a redes, autoconsumo, contadores, control y metrología
- Calidad del servicio (cortes, subidas de tensión, etc.)
- Contratos y peajes de acceso (tensión, fases, discriminación horaria, etc..)
- Facturación tarifa regulada
- **Traslado tras mediación infructuosa/ opción ADMÓN COMPETENTE**
- INDUSTRIA controversia energética
- Interrupción del suministro por impago sin previo aviso. No/industria
- Interrupción del suministro por presunto fraude Industria
- Incumplimiento de ofertas, cláusulas abusivas contractuales y NO
- facturación comercializadora libre NO

## CONCLUSIÓN- GAS

- Facturación, contrato, publicidad en el mercado libre-INDUSTRIA
- Contadores, instalaciones, seguridad, calidad del servicio, etc..-INDUSTRIA
- Mercado regulado-INDUSTRIA

## CONCLUSIÓN- AGUA

- Facturación por empresa privada-AYTO
- Prestación servicio, acometida a red-AYTO