



Los **derechos** de los consumidores
ante la **liberalización**
del sector eléctrico





	Pág.
1. El proceso de liberalización del sector eléctrico	2
2. Cómo es el actual mercado liberalizado	3
3. Los tipos de tarifas que tiene el consumidor a su elección	4
3.1. La tarifa de último recurso (TUR)	4
3.2. La tarifa de último recurso con discriminación horaria	5
3.3. El bono social	6
3.4. Los precios en el mercado libre	8
4. Modificaciones en los tramos de potencias ¿me conviene un cambio?	9
5. La factura del suministro de electricidad	10
6. Los derechos de los usuarios del servicio del suministro eléctrico	11
6.1. La calidad del suministro	11
6.2. La seguridad de las instalaciones eléctricas	11
6.3. La atención al consumidor	11
6.4. Otros derechos de los consumidores	12
7. Respuesta a las dudas más frecuentes que nos trasladan los consumidores	13
8. A quién dirigirse en caso de reclamación	15
9. Recuerde	18



1. El proceso de liberalización del sector eléctrico

Aunque el pasado día 1 de julio de 2009 llegase a muchos de nuestros hogares la noticia sobre los cambios en nuestro suministro de electricidad, estos cambios hacia la liberalización plena del comercio de la energía eléctrica no son recientes, sino que son fruto de un largo proceso proveniente de la Unión Europea, y que se inició en nuestro país nada menos que en el año 1998. A pesar de que un gran número de consumidores estén conociendo en este momento en qué consiste el mercado libre de la energía eléctrica y qué opciones tiene a su disposición, ya a partir del 1 de enero del año 2003, la opción de elegir un suministrador de energía eléctrica a un precio no regulado por el Gobierno, era posible.

La diferencia fundamental entre el antiguo sistema de mercado de la energía eléctrica, denominado *regulado* o a *tarifa*, y el actual sistema de *mercado libre*, estriba en que, en el primero, el precio de la energía eléctrica venía determinado por una tarifa regulada por el Gobierno y el consumidor debía contratar el suministro de energía con el distribuidor de su zona. Ahora, en el mercado libre, el consumidor puede contratar el suministro de energía eléctrica, tanto con el comercializador que más le interese en función de los precios libremente ofertados por éstos en libre competencia, como con un comercializador conforme a una tarifa regulada por el Gobierno.

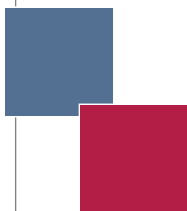
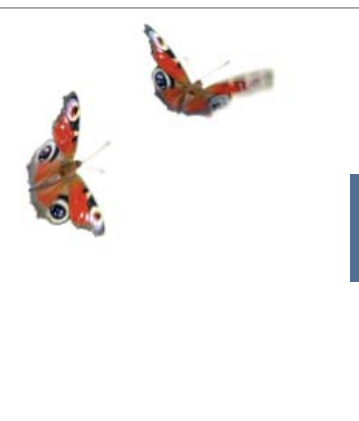
En este contexto, es necesario tener en cuenta que el servicio de suministro de energía eléctrica es un **servicio considerado de interés económico general**, lo que implica una especial protección al consumidor, puesto que los servicios de interés general se prestan con la función principal de mantener la calidad de vida de los ciudadanos, así como fomentar la cohesión social y territorial. Por tanto, las entidades que presten estos servicios deben atenerse a dichas obligaciones de servicio público.



2. Cómo es el actual mercado libre

En el reciente mercado liberalizado de la energía eléctrica, por el contrario de lo que ocurría anteriormente, se distinguen cuatro actividades necesarias para el suministro de electricidad:

- ▶ **La generación o producción de energía eléctrica:** esta actividad es llevada a cabo por las compañías generadoras, mediante distintos tipos de centrales.
- ▶ **Su transporte:** esta actividad es llevada a cabo por Red Eléctrica de España, y consiste en transportar la energía desde las centrales de generación hasta las estaciones de distribución.
- ▶ **Su distribución:** actividad a la que se dedican en exclusiva, desde el 1 de julio de 2009, las empresas de distribución, que son las propietarias del cable a través del que llega la energía eléctrica a los hogares de los consumidores y, en algunos casos, de los contadores de medida. Por tanto, estas empresas son las encargadas del mantenimiento de las redes y de la lectura de los contadores. Así mismo, deben facilitar un servicio de averías 24 horas, ya que si el consumidor tiene algún problema con el suministro de electricidad debe dirigirse a la empresa distribuidora.
- ▶ **Su comercialización:** esta actividad se realizará por las empresas comercializadoras, quienes nos facturarán la electricidad consumida, ya que desde el 1 de julio de 2009, su función es vender la electricidad que circula por la red y por tanto, con quien el consumidor firmará el contrato de suministro de electricidad. En consecuencia, de cara a los problemas que puedan surgir con la facturación, el consumidor ha de dirigirse a la empresa comercializadora.





3. Los tipos de tarifas que tiene el consumidor a su elección

Nuestro Gobierno ha optado por establecer, de manera transitoria, diversas medidas para evitar consecuencias negativas en determinados colectivos, con el paso del mercado regulado al mercado libre de electricidad. Actualmente, el consumidor, en función de unas características sobre su situación social y económica y sobre su consumo de energía eléctrica, puede elegir entre diversos tipos de tarifas, que se describen a continuación:

3.1 La Tarifa de último recurso (TUR)

Es una **tarifa con un precio máximo y mínimo establecido por el Gobierno** (podrá ser actualizada cada tres o cada seis meses). Pueden acogerse a ella aquellos consumidores que, o bien no quieren o no pueden buscar ofertas y firmar un contrato en el mercado libre, y tienen contratada una potencia igual o inferior a 10 kW.

Desde el 1 de julio de 2009 han pasado a ser suministrados automáticamente por la tarifa de último recurso, aquellos consumidores que, conectados en baja tensión ($T < 1000$ voltios) con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, no hayan hecho nada en el día del cambio del 1 de julio.

El suministro, conforme a esta tarifa, sólo puede ser comercializado por las comercializadoras de último recurso (CUR), autorizadas por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, que son, en la actualidad:

- Endesa Energía XXI, S.L.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso S.A.U
- Unión Fenosa Metra S.L.
- Hidrocantábrico Energía Último Recurso, S.A.U.
- E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.

Por tanto, los consumidores han pasado a ser suministrados por la empresa comercializadora de último recurso vinculada a su distribuidor anterior y que opere en su zona. No obstante, los consumidores tiene derecho a elegir una de las CUR anteriores.

Aquellos consumidores a los que se les viniera prestando este servicio por una empresa distribuidora independiente al grupo empresarial al que pertenecen las CUR anteriores, serán transferidos a la comercializadora que designe la compañía distribuidora que les prestaba el servicio.

El consumidor acogido a la TUR, también ha de saber que puede cambiar de comercializador de último recurso entre los cinco indicados anteriormente, siempre que suministre la energía en su zona, debiendo comunicarlo al distribuidor al que tiene conectado el suministro.

3.2. Tarifa de último recurso con discriminación horaria

Esta modalidad de tarifa, **viene a sustituir a la antigua *tarifa nocturna***, en que el consumo de electricidad tendrá un precio inferior durante un tramo determinado de horas que suelen ser las nocturnas, y un precio superior si se consume durante el resto del tiempo.

- ▶ **El tramo de horas valle**, en que el consumo de electricidad será más barato, supone un descuento del 47% sobre la tarifa general correspondiente, es de 14 horas, y comprende:
 - En invierno, desde las 10 de la noche, hasta las 12 de la mañana.
 - En verano, desde las 11 de la noche, hasta la 1 de la tarde.

- ▶ En consecuencia, el consumo de electricidad durante el resto de las horas, será más caro, lo que supone una penalización del 35% sobre la tarifa general, y corresponderá a los siguientes tramos horarios:
 - En invierno, desde las 12 de la mañana, hasta las 10 de la noche.
 - Y en verano, desde la 1 de la tarde, hasta las 11 de la noche.

También es necesaria la instalación de un **Interruptor de Control de Potencia (ICP)**, que es un dispositivo que permite controlar la potencia consumida, de tal forma que se desconecta automáticamente cuando la potencia consumida supera la contratada, es decir, en este caso, los 10 kW. La instalación de estos dispositivos debe ser realizada por la compañía eléctrica, por tanto, si el consumidor desea acogerse a esta tarifa debe ponerse en contacto con la misma y solicitarlo. Dicha instalación y dispositivos son gratuitos para el consumidor.



3.3 El bono social

Se aplicará a aquellos consumidores que, acogidos a la tarifa de último recurso, cumplan unas determinadas características sociales, económicas y de consumo de energía, ya que se encuentran en una situación más desfavorecida.

El bono social implica **la congelación de la tarifa de último recurso** (manteniendo la tarifa eléctrica vigente a la entrada en funcionamiento de la tarifa de último recurso, sin variar el precio durante dos años). Los requisitos que ha de cumplir un consumidor para tener derecho a ella son:



- ▶ El consumidor que, siendo persona física, tenga una **potencia contratada inferior a 3 kW** en su vivienda habitual y se encuentre acogido a la Tarifa de último recurso.
- ▶ O que sea:
 - **Pensionista**, con 60 o más años, que perciba una pensión mínima por jubilación, incapacidad permanente o viudedad y que sean las cuantías mínimas vigentes en cada momento.
 - **Familia numerosa.**
 - **Familia con todos sus integrantes en situación de desempleo.**

Pasos necesarios para solicitar el bono social:

- A.** En el caso de los consumidores que tengan una potencia inferior a 3 kW, no tienen que hacer ningún trámite, puesto que su inclusión en el bono social es automática.
- B.** Para el resto de los consumidores con derecho al bono social, los pasos a seguir son:
 - 1.** Deben solicitarlo a su comercializadora de energía eléctrica, mediante correo ordinario, fax o correo electrónico, o presentar la solicitud en la oficina de la distribuidora, que dará traslado de la misma a la comercializadora.

2. Deben acreditar que es pensionista, familia numerosa o que todos los miembros de la familia están en situación de desempleo, aportando, además de fotocopia del DNI, certificado de empadronamiento y fotocopia de la última factura, los siguientes documentos para cada caso:
- En caso de los pensionistas que tengan derecho, deberán haber recibido una carta de la Seguridad Social con un certificado, que tienen que aportar cuando soliciten el bono social.
 - Las familias numerosas deben aportar también a su compañía fotocopia del carné que acredita que es familia numerosa.
 - Y las familias con todos sus miembros en situación de desempleo, deberán aportar una fotocopia del libro de familia y una declaración responsable (según modelo) donde figuren los componentes de la unidad familiar, en la que se autoriza a dicha compañía a comprobar que efectivamente son desempleados.

Los consumidores que tienen derecho al bono social han de tener en cuenta que:

- ▶ Si pierden alguna de las condiciones en virtud de las cuales se les ha concedido dicho derecho, deben comunicarlo a la compañía eléctrica en el plazo máximo de 1 mes desde que pierden dicha condición o condiciones. Por ejemplo, en el caso de las familias con todos sus miembros desempleados, si uno de ellos encuentra empleo sería motivo de incumplimiento de los requisitos necesarios para la obtención del bono social, lo cual deben ponerlo en conocimiento de la comercializadora de último recurso.
- ▶ Esto queda recogido en el artículo 6 de la Resolución de 26 de junio de 2009 anterior.
- ▶ La importancia de comunicar este cambio de circunstancia, estriba en la penalización por la CUR, de refacturar el suministro desde la fecha en que se produzca el incumplimiento a la TUR con un recargo del 10% si detecta un incumplimiento que no ha sido comunicado.
- ▶ El bono social se aplicará desde el primer día del periodo de facturación en el que tenga lugar la recepción completa de la documentación que se exige. Si la empresa eléctrica recibe la documentación al menos quince días naturales antes de la fecha de la emisión de la factura, se aplicará ya a ésta, de lo contrario, se aplicará a partir de la siguiente factura. De aquí que se recomiende realizar su solicitud por algún medio con el que pueda acreditar el recibo de la misma por la empresa, como por ejemplo, por correo postal certificado con acuse de recibo.



3.4. Los precios en el mercado libre

Son los precios que ofertan los comercializadores en el mercado libre.

Por ello, a partir del 1 de julio de 2009, los consumidores que estaban en esta situación debían haber buscado ofertas en el mercado libre y contratado con el comercializador que ofrecía el suministro más adecuado a sus necesidades. Por el contrario, si continúa en dicha situación sin contratar con un comercializador, se le aplicarán **unos precios superiores a los anteriores** que aumentará trimestralmente hasta el 1 de abril de 2010, comenzando la fecha en que se aplicará dicho recargo, en octubre de 2009. Si, llegado el 1 de abril de 2010, tampoco ha procedido a contratar el suministro en el mercado libre, se iniciará otro periodo transitorio hasta noviembre de 2010, con un recargo del 20%. Pasado este plazo, comenzarán las interrupciones en el suministro.

A parte de este tipo de consumidores que obligatoriamente han pasado al mercado libre, cualquier consumidor puede pasar al mercado libre en cualquier momento, aunque han de tener en cuenta la **permanencia de 1 año** que dura el contrato con la compañía con quien haya contratado, pudiendo ser penalizado con el 5% sobre la energía no suministrada en caso de rescindir el contrato antes del año.

Si deciden pasarse al mercado libre, observen y estudien detenidamente las condiciones y ofertas que les ofrezcan, así como los descuentos, ya que éstos no tienen por qué ser sobre toda la tarifa, al estar compuesta de un término fijo y otro variable.



4. Modificaciones en los tramos de potencias ¿me conviene un cambio?

A partir del 1 de julio de 2009, los tramos de potencia también han sido modificados en correspondencia con los distintos tipos de tarifas.

Hasta el 1 de julio - Mercado regulado		A partir del 1 de julio - Mercado liberalizado	
Tramos de potencia	Tarifas aplicables	Tramos de potencia	Tarifas aplicables
De 1 Kilowatio	Tarifa 1.0	De 1 kW a 10 kW	Tarifa 2.0.A
De 1 kW a 2,5 kW	Tarifa 2.0.1	Sin límite de kilovatios con discriminación horaria	Tarifa 2.0.ADH
De 2,5 kW a 5 kW	Tarifa 2.0.2		
De 5 kW a 10 kW	Tarifa 2.0.3		
De 10 kW a 15 kW	Tarifa 3.0.1	Más de 10 kW	Tarifa 3.0.A



Por tanto, con estos datos, debe conocer si le conviene contratar una potencia diferente, por ejemplo, si tiene contratados más de 10 kW, pasarse a menos, o incluso a menos de 3 kW, en función de sus necesidades. Dicho cálculo se puede efectuar, relacionando el consumo de energía eléctrica según los electrodomésticos que tengamos en funcionamiento simultáneamente, unido al consumo de la luz, que se plasma en la siguiente tabla:

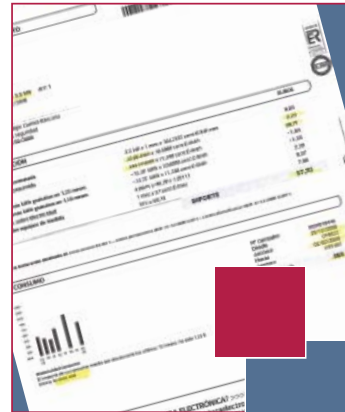
Consumo doméstico	Tramos de potencia
Iluminación/televisión/frigorífico	Entre 1 kW y 2,2 kW
<i>Los anteriores</i> + pequeños electrodomésticos/plancha/aspiradora/lavadora/lavavajillas/horno eléctrico/campana extractora	Entre 2,2 kW y 5,5 kW
<i>Los anteriores</i> + termo eléctrico/calefacción eléctrica/aire acondicionado/arcón congelador/secadora	De 5,5 kW a 10 kW



5. La factura del suministro de electricidad

Uno de los datos que podemos conocer, como por ejemplo, la potencia que tenemos contratada en kilovatios, se encuentra en la factura. A continuación, se enumeran los datos más importantes que deben constar en la factura y el cálculo desglosado en base al cual es facturada la energía eléctrica:

- ▶ Los datos de identificación del consumidor y bancarios, si es éste el modo de pago.
- ▶ Los datos de identificación de la empresa eléctrica, incluyendo un número de atención al cliente.
- ▶ Los datos del contrato, tales como: número de contrato, tarifa aplicada y fecha.
- ▶ El número del contador, el número CNAE (Clasificación Nacional de Actividad Económica habitual del consumidor) y el Código Unificado del Punto de Suministro.
- ▶ Los datos de la factura, como su fecha, el periodo facturado, el importe total, y los datos de la lectura, como el periodo que comprende la lectura del contador, y si ésta es real o estimada, además de la energía consumida en kilovatios/hora.
- ▶ De otro lado, se encuentran los datos que componen el cálculo por el que se nos factura la energía, y son:
 - **Una cuota fija:** que se calcula multiplicando la potencia contratada por el número de meses y el precio del kW.
 - **La electricidad consumida:** que se calcula multiplicando la energía consumida en kWh por el precio del kWh.
 - **Los recargos o los descuentos:** si proceden en su caso (por ejemplo un recargo por continuar en el mercado liberalizado sin contrato).
 - **El alquiler del contador, en su caso.**
 - **El impuesto sobre electricidad.**
 - **El I.V.A.**
 - **El importe total de la factura.**



6. Los derechos de los usuarios del servicio de suministro eléctrico

6.1. La calidad del suministro

Los consumidores tienen derecho a exigir una determinada calidad del servicio de suministro de energía eléctrica, que viene configurada por la continuidad del suministro, la calidad del producto y la calidad en la atención y relación con el cliente.

A efectos de su aplicación, se establece una clasificación, atendiendo a la zona rural, urbana o semiurbana.

6.2. La seguridad de las instalaciones eléctricas

- ▶ Las instalaciones eléctricas de media tensión deben ser revisadas cada 3 años.
- ▶ Las de baja tensión, depende de la regulación que esté establecida en cada Comunidad Autónoma, no obstante, aquellas que tengan una antigüedad mayor a 20 años y se proceda a realizar algún cambio en el contrato, deberán ser revisadas previamente por la empresa distribuidora, que verificará, en su caso, las condiciones técnicas y de seguridad, o propondrá las reformas que fueren necesarias.

6.3 La atención al consumidor

Cuando solicitamos un servicio relativo a nuestro suministro de electricidad, la actuación que debe llevar a cabo la empresa eléctrica está sujeta a una serie de plazos, que, si incumple, la misma debe abonar al consumidor, en la primera facturación, la mayor de las siguientes cantidades: 30 euros o el 10% de la primera facturación completa.

Los plazos, computados en días hábiles, para cada actuación en zona urbana son:

- ▶ Elaboración de **presupuestos** para nuevos suministros: de baja tensión, 5 días, de alta tensión, 40 días.



- ▶ **Ejecución de las instalaciones:** en baja tensión, sin necesidad de ampliar la red: 5 días. Si se amplía la red: 30 días, y si es necesaria la construcción de un centro de transformación o de varios: 60 y 80 días respectivamente. Para un suministro de alta tensión: 80 días.
- ▶ **Enganche e instalación del equipo de medida:** 5 días.
- ▶ **Atención de las reclamaciones:** 5 días (en caso de suministros de menos de 15 kW y 15 días para el resto).
- ▶ **Enganche tras un corte del suministro por impago:** 24 horas tras el pago de la factura.

6.4. Otros derechos de los consumidores

- ▶ El consumidor tiene derecho a rescindir el contrato con un comercializador, sin penalización, habiendo transcurrido un año, o con un máximo de un 5% de recargo sobre la energía no suministrada si se rescinde antes del año.
- ▶ En caso de errores en la facturación por un error en el contador o de tipo administrativo, caben las siguientes posibilidades:
 - A) Si se facturasen cantidades inferiores a las debidas, las cantidades pendientes, podrán abonarse prorrateadamente a través de las sucesivas facturas mensuales como meses transcurrieron con el error.

El periodo máximo de este aplazamiento es de un año, es decir, no se podrá prorratear por más de un año, ni rectificar por más de un año.

- B) En caso de facturar cantidades superiores a las debidas, deberá devolverse lo indebidamente cobrado en su totalidad en la siguiente facturación. En este caso, no está permitido el fraccionamiento en la devolución por la empresa eléctrica.

A estas cantidades, se les aplicará el interés legal del dinero vigente en el momento de la facturación.

7. Respuesta a las dudas más frecuentes que nos trasladan los consumidores

A través de la cuenta de correo electrónico electricidad@cecu.es, los consumidores nos han trasladado sus dudas y/o sugerencias sobre este proceso de liberalización. A continuación, se exponen las preocupaciones de los consumidores al respecto:

- ▶ **Sobre errores en la facturación:** si el error en la facturación es sobre el importe, el consumidor tiene una serie de derechos que se exponen en el apartado anterior. Si el error es sobre algún dato de identificación o informativo, deberá ponerse en contacto con su empresa comercializadora y facilitar los datos para su subsanación.
- ▶ **Sobre las tarifas vigentes:** en cuanto a las tarifas reguladas por el Gobierno, éstas pueden ser consultadas y calculadas a través de la página web de la Comisión Nacional de Energía: www.cne.es

Y en cuanto a las tarifas ofertadas por las empresas eléctricas en libre competencia, pueden consultar en sus páginas web o teléfonos de información (puede consultar el listado de las empresas comercializadoras de electricidad en España en el siguiente enlace: www.cne.es/cne/doc/publicaciones/List_Com_Elec_01102009.pdf)

- ▶ **Sobre la elección entre Tarifa de Último Recurso o mercado libre:** de momento, las comercializadoras no están ofertando tarifas a un precio que resulte especialmente competitivo con la tarifa regulada por el Gobierno, en consecuencia, se trata de una libre elección del consumidor según sus necesidades, debiendo recordar que, si se pasa al mercado libre, la duración del contrato es de un año.





▷ **Sobre el cambio de tarifa nocturna a tarifa con discriminación horaria:** aquellos consumidores que tuviesen tarifa nocturna, para continuar con dicho sistema, se ha establecido la tarifa con discriminación horaria, que también permite un ahorro por el consumo de energía en las llamadas horas valle, con la diferencia de que dicho periodo horario ha variado. Por ello, los consumidores han de ponerse en contacto con la empresa comercializadora para que les programe el contador, tal que permita la medición correcta del consumo y les instale el Interruptor del Control de Potencia (ICP). Si desea cambiarse a otra compañía, debe leer las condiciones de su contrato, a fin de saber en qué fecha puede rescindirlos sin dar lugar a una penalización.

- ▷ **Sobre la penalización a los consumidores que no han pasado a la tarifa de último recurso (TUR):** Con el cambio el 1 de julio de 2009, los consumidores con una potencia contratada igual o inferior a 10 kW han pasado automáticamente a ser suministrados conforme a la TUR. No es el caso de los consumidores que tengan una potencia mayor a 10 kW, éstos han pasado al mercado libre, y deben formalizar un contrato con alguna compañía comercializadora. Para estos casos, se ha establecido un periodo transitorio, tal que, no se les corta el suministro de electricidad pero sí se les penaliza cada tres meses a partir de octubre de 2009, con un recargo sobre su consumo del 5% hasta abril de 2010 y a partir de aquí, se les aplicará un recargo del 20% hasta noviembre de 2010. Transcurridos seis meses, comenzarán las interrupciones en el suministro.
- ▷ **Sobre el plazo de tramitación y reconocimiento del bono social:** el bono social se aplicará desde que se recibe la documentación exigida, como se explica en el apartado correspondiente de esta guía. Hay que tener en cuenta que el bono social únicamente supone una congelación de la tarifa general.

- ▶ **Sobre la titularidad del contrato del suministro al efecto de beneficiarse del bono social:** en casos, como por ejemplo, en que el contrato de suministro de electricidad esté a nombre de una persona fallecida o a nombre del arrendador de una vivienda y lo abona el inquilino, es necesario que la persona que pueda beneficiarse del bono social cambie la titularidad de dicho contrato. Para ello, ha de ponerse en contacto con la empresa comercializadora que le indicará los datos a facilitar para proceder al cambio, debiendo estar de acuerdo con el actual titular.
- ▶ **Sobre el plazo que tienen las compañías para instalar el contador eléctrico:** tal como se describe en un apartado anterior de esta guía, las compañías eléctricas tienen un plazo de 5 días naturales desde que se realiza la solicitud para instalar los equipos de medición.
- ▶ **Sobre los cambios de potencia contratada:** no es necesario cambiar la potencia contratada, salvo que se desee expresamente debido a un cambio de necesidades del hogar para adecuarla a las nuevas tarifas. En dicho caso, puede consultarse la tabla del apartado correspondiente de esta guía para conocer qué potencia necesitaría contratar en su vivienda.
- ▶ **¿Qué es un comercializador de último recurso?** son las empresas comercializadoras de energía eléctrica, autorizadas por el Gobierno que suministrarán la energía conforme a la tarifa de último recurso.
- ▶ **Con todos estos cambios, ¿va a ser más caro el consumo de electricidad?** en los últimos meses se han ido aplicando por el Gobierno subidas a la tarifa de la electricidad, con el fin de compensar un déficit tarifario arrastrado en los últimos años. En general, el encarecimiento del precio de la electricidad depende del precio del petróleo. Dado el escaso tiempo transcurrido desde el cambio, aún es pronto para conocer cómo se estabilizarán los precios de la electricidad. Sin embargo, las previsiones y en definitiva, el objetivo del establecimiento de un sistema liberalizado de mercado, es la competitividad entre las empresas que redunde, no sólo en la mejora de la calidad sino también en la bajada de los precios.



8. A quién dirigirse en caso de reclamación

A. Las compañías eléctricas

Ante un problema con el **suministro** de energía eléctrica, debe ponerse en contacto con la empresa distribuidora, que tiene un servicio de averías 24 horas.

En cambio, si el problema se encuentra en la **facturación**, debe dirigirse a la empresa comercializadora.

En ambos casos, los números de contacto vendrán indicados en su factura o en la página web de la empresa correspondiente.

B. El órgano administrativo competente en materia de energía de su Comunidad Autónoma

Cataluña:	Galicia:
Servicio de Energía Eléctrica Dirección General de Energía, Minas y Seguridad Industrial C/ Provença, 339. 08037 Barcelona (España) Tfno.: 93 484 94 00/1 Fax: 93 484 94 56	Servicio de Energía Consejería de Innovación e Industria C/San Caetano, s/n Edificio Administrativo de San Caetano 15701 Santiago de Compostela (España) Tfno.: 981 545 400 Fax: 981 545 515
Castilla y León:	Principado de Asturias:
Servicio de Ordenación y Planificación Energética Dirección General de Energía y Minas C/ Antonio Lorenzo Hurtado, 6 - 7ª planta Edificio Administrativo de Usos Múltiples 47014 Valladolid (España) Tfno.: 983 414 237 Fax: 983 411 410	Servicio de Minería y Autorizaciones Energéticas Dirección General de Industria y Energía Plaza de España, 5 - 4ª planta 33007 Oviedo (España) Tfno.: 98 510 55 00 Fax: 98 510 82 44
Madrid:	Cantabria:
Servicio de Electricidad y Gas Dirección General de Industria, Energía y Minas. Subdirección General de Energía e Industria C/Cardenal Marcelo Spinola, 14 28016 Madrid (España) Tfno.: 91 580 21 39 Fax: 91 580 21 03	Servicio de Energía Dirección General de Industria C/Castelar, 1 - 5ª derecha 39004 Santander (España) Tfno.: 942 318 060/1 Fax: 942 313 649

Extremadura:	País Vasco:
<p>Sección de Energía Consejería de Economía y Trabajo Dirección General de Ordenación Industrial, Energía y Minas Paseo de Roma, s/n 06800 Mérida (Badajoz) (España) Tfno.: 924 005 415 Fax: 924 005 601</p>	<p>Dirección de Energía Departamento de Industria, Comercio y Turismo C/ Donostia-San Sebastián, 1 01011 Vitoria (España) Tfno.: 945 018 209 Fax: 945 019 978</p>
Castilla La Mancha:	Navarra:
<p>Servicio de Energía Dirección General de Industria y Energía Avda. Río Estenilla, s/n 45071 Toledo (España) Tfno.: 925 269 827 Fax: 925 269 846</p>	<p>Departamento de Industria y Tecnología, Comercio y Trabajo Dirección General de Industria Parque Tomás Caballero, 1, 6ª 31005 Pamplona (España) Tfno.: 848 427 000 Fax: 848 423 594</p>
Comunidad Valenciana:	La Rioja:
<p>AVEN (Agencia Valenciana de la Energía) C/Colón, 1, 4ª planta 46004 Valencia (España) Tfno.: 96 342 79 07 Fax: 96 342 79 01</p> <p>Servicio de Energía Dirección General de Industria y Energía C/Colón, 32-6ª planta 46004 Valencia (España)</p>	<p>Servicio de Industria y Energía Dirección General de Empleo, Comercio, Consumo e Industria C/Portales, 46, 2ª planta 26071 Logroño (España) Tfno.: 941 291 100 Fax: 941 291 479</p>
Baleares:	Aragón:
<p>Servicio de Energía Dirección General de Energía e Innovación Tecnológica C/ Sant Pere, 7 07012 Palma de Mallorca (España) Tfno.: 971 784 268 Fax: 971 177 112</p>	<p>Servicio de Energía Dirección General de Energía y Minas Edificio Pignatelli Paseo María Agustín, 36 50004 Zaragoza (España) Tfno.: 976 714 746 Fax: 976 715 360</p>
Andalucía:	Murcia:
<p>Servicio de Energía Dirección General de Industria, Energía y Minas C/ Héroes de Toledo, 14 41071 Sevilla (España) Tfno.: 95 504 85 84 Fax: 954 55 55 89</p>	<p>Dirección General de Industria, Energía y Minas C/ San Cristóbal, 6 30001 Murcia (España) Tfno.: 963 362 000</p>



Canarias:	Ceuta:
Dirección Territorial de Industria y Energía Dirección General de Industria y Energía Edificio de Usos Múltiples 1 Plaza de los Derechos Humanos, 22 35071 Las Palmas de Gran Canaria (España) Tfno.: 928 455 888 Fax: 928 306 788	Servicio de Industria y Energía C/ Beatriz de Silva, 16, bajo 51001 Ceuta (España) Tfno.: 956 515 541 Fax: 956 512 257
Dirección Territorial de Industria y Energía Dirección General de Industria y Energía Edificio de Usos Múltiples, 1, planta 7ª Avda. Anaga, 35 38001 Santa Cruz de Tenerife (España) Tfno.: 922 475 355 Fax: 922 475 356	Melilla: Servicio de Industria y Energía Plaza de España, 1 52001 - Melilla (España) Tfno.: 95 269 91 25 Fax: 95 269 92 92

C. También le podrán proporcionar información en:

- Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)
C/ Mayor, 45, 2º. 28013 Madrid
Tfno.: 91 364 13 84. Fax: 91 366 90 00. Email: cecu@cecu.es
- Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)
C/ Vallehermoso, 15, 1º. 28015 Madrid
Tfno.: 91 593 09 35 Fax: 91 593 18 14. Email: hispacoop@hispacoop.es
- Instituto Nacional del Consumo (INC)
C/ Príncipe de Vergara, 54. 28006 Madrid. www.consumo-inc.es
- Comisión Nacional de Energía (CNE). Dirección de Relaciones Institucionales
C/ Alcalá, 47. 28014 Madrid
Tfno.: 91 432 96 00. Fax: 91 577 6218. Email: dre@cne.es
- Oficinas Municipales de Información al Consumidor, existentes en los respectivos Ayuntamientos

9. Recuerde



- ▶ Si desde el 1 de julio de 2009 usted no ha tomado ninguna decisión sobre su suministro de energía eléctrica y tiene una potencia contratada inferior o igual a 10 kW, ha pasado a ser suministrado automáticamente por una comercializadora de último recurso conforme a la tarifa de último recurso regulada por el Gobierno.
- ▶ Si tampoco ha adoptado ninguna decisión, pero tiene una potencia contratada superior a 10 kW, ha pasado automáticamente al mercado libre y debe proceder cuanto antes a contratar con un comercializador en el mercado libre, ya que de lo contrario, se le aplicará cada tres meses un recargo sobre su consumo.
- ▶ Si está con la tarifa de último recurso y encuentra una oferta que le interesa en el mercado libre, puede pasarse al mismo, pero debe permanecer un año con dicho contrato, ya que de lo contrario pueden imponerle una penalización. Además, debe haber instalado un Interruptor de Control de Potencia (ICP). Recuerde la conveniencia de leer detenidamente las condiciones del contrato y/o los descuentos o promociones que le ofrezcan.
- ▶ Los contadores tradicionales deberán ser cambiados paulatinamente por contadores electrónicos que permitirán la lectura a distancia, aunque si Usted tiene la tarifa con discriminación horaria deben de haberle programado ya su contador y haberle instalado un Interruptor de Control de Potencia, que permitirá la lectura correcta de su consumo conforme a los horarios valle.
- ▶ El bono social sólo se concederá a personas físicas para su vivienda habitual con unas determinadas características económicas y sociales e implica una congelación de la tarifa general, es decir, cuando se produzcan subidas sobre dicha tarifa, los beneficiarios del bono social continuarán con el mismo precio.
- ▶ La **Oficina de Cambios de Suministrador** es una entidad empresarial participada por todas las empresas comercializadoras y distribuidoras de electricidad que custodiará la información de los clientes de electricidad y de gas. Garantizará que todos los competidores tengan acceso a los datos con el fin de poder ofertar a los consumidores, en condiciones de igualdad. Dicha oficina no tiene por función la atención de las reclamaciones, aunque sí debe proporcionar



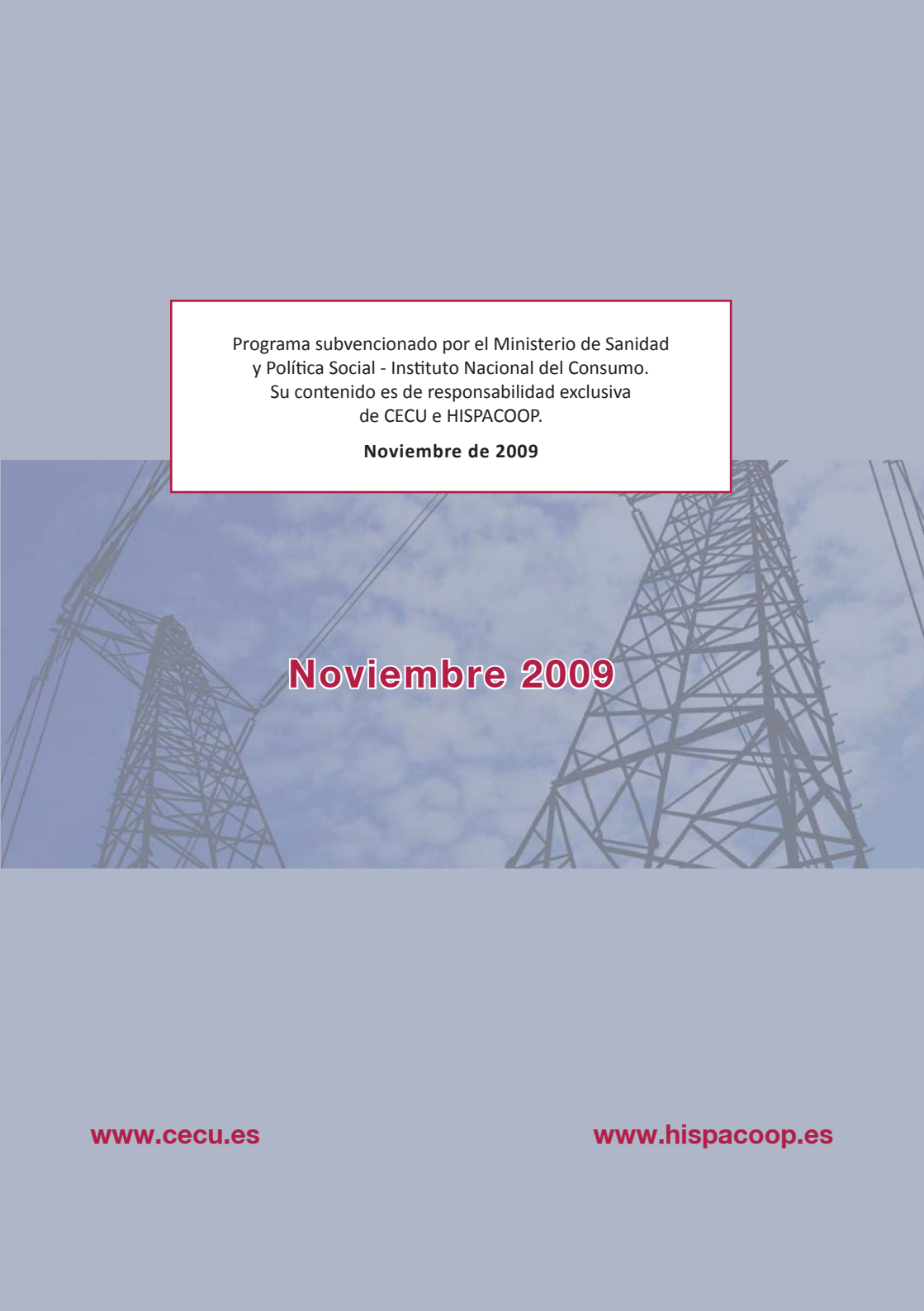
información a los consumidores sobre: el procedimiento de cambio de suministrador, los requisitos de información para el cambio, plazos y efectos del cambio y la relación de los comercializadores.

- ▶ Para reclamar por un problema en la facturación puede dirigirse a la empresa comercializadora que es la que le emite la factura.
- ▶ Para reclamar por un problema con el suministro, puede dirigirse a la empresa distribuidora, que tiene un servicio de averías 24 horas. En ambos casos los datos de contacto viene dispuestos en su factura.
- ▶ Si desea reclamar ante la Administración, la competencia corresponde al órgano competente en materia de energía de su Comunidad Autónoma, cuya relación y datos de contacto se le facilitan en esta guía.
- ▶ Para cualquier comunicación, ya sea una reclamación o alguna solicitud, se le recomienda utilizar algún medio que le permita acreditar dicha comunicación y la fecha en que se realizó, como por ejemplo, una carta certificada con acuse de recibo.
- ▶ Puede aclarar todas las dudas que le surjan, cómo reclamar y qué derechos le asisten en CECU - Confederación de Consumidores y Usuarios o HISPACOOOP - Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios.



Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU)	Confederación Española de Cooperativas de Consumidores y Usuarios (HISPACOOOP)
C/ Mayor, 45, 2º. 28013 Madrid Tfno.: 91 364 13 84. Fax: 91 366 90 00 Email: cecu@cecu.es www.cecu.es	C/ Vallehermoso, 15, 1º. 28015 Madrid Tfno.: 91 593 09 35. Fax: 91 593 18 14 Email: hispacooop@hispacooop.es www.hispacooop.es





Programa subvencionado por el Ministerio de Sanidad
y Política Social - Instituto Nacional del Consumo.
Su contenido es de responsabilidad exclusiva
de CECU e HISPACOOP.

Noviembre de 2009

Noviembre 2009

www.ceu.es

www.hispacoop.es



**CONFEDERACIÓN
DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS**

www.cecu.es

Confederación Española
de Cooperativas
de Consumidores
y Usuarios



www.hispacoop.es



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y POLÍTICA SOCIAL



www.consumo-inc.es