

614 ELECTRICITAT**INFORMACIÓ****INFORMACIÓ GENERAL.****3553**

El subministrament elèctric té la consideració de servei bàsic per la qual cosa s'ha de ser garantir a totes les persones consumidores.

La distribució a Barcelona d'electricitat és a càrrec d'Endesa.

CONTRACTE

- El servei de subministrament de llum s'ha de fer per contracte escrit. Aquest contracte és personal i ha d'estar en castellà i en català.
- Per poder signar aquest contracte, heu de tenir les instal·lacions adequades.
- Prèviament, us heu d'informar de la documentació que s'ha de presentar.

Coses que heu de tenir en compte:

- La potència contractada consta d'una pòlissa d'abonament, segons les necessitats de cada casa que es pot modificar d'acord amb aquestes necessitats, però només es pot fer una vegada a l'any. Pagareu d'acord amb la potència contractada.
- Contracteu la potència i la tarifa que més s'ajustin a les vostres necessitats. Estudieu les característiques de la tarifa amb discriminació horària i mireu si us pot resultar rendible.
- Recordeu que l'empresa elèctrica pot demanar-vos un dipòsit de garantia en el moment de contractar el servei. Aquest dipòsit equival a la facturació teòrica mensual corresponent a 50 hores d'utilització de la potència contractada, i us el retornarà quan resolgueu el contracte amb la companyia.
- Les companyies poden negar-se a fer-vos un contracte si heu estat declarats deutors d'una altra companyia per sentència judicial, sempre que no hàgiu justificat després el pagament del deute i aquest fos superior a 150 euros o si les vostres instal·lacions no reuneixen els requisits necessaris tècnics i de seguretat.

A partir d'ara, hi ha 3 alternatives de contractació entre les quals podeu triar:

- PVPC (preu voluntari per al petit consumidor).
- Preu fix anual.
- Contracte bilateral.

QUÉ HEU DE FER ABANS DE CONTRACTAR EL SERVEI?

- Informeu-vos dels preus, els descomptes i tots els serveis que ofereix l'empresa.
- Estudieu molt bé l'oferta de la nova companyia abans de donar-vos-hi d'alta.
- Pregunteu quins són els requisits per fer el canvi de companyia.
- No faciliteu les dades bancàries, ni les factures anteriors, ni les dades personals, si no esteu realment segurs de la contractació.
- Si teniu contractat algun finançament amb la companyia actual, informeu-vos de com quedarà.
- Llegiu detingudament el contracte, i mai no signeu un document en blanc.
- El nou contracte s'ha de fer per escrit i en exemplar doble.
- Si rebeu una trucada telefònica o una visita inesperada al vostre domicili perquè canvieu de companyia elèctrica, no us precipiteu i recordeu que si signeu un contracte teniu 14 dies naturals per desistir-ne sense haver de donar cap justificació. Aquest desistiment l'haureu de fer per escrit i n'ha de quedar constància (carta certificada amb avís de recepció, etc.).

COMPARACIÓ D'OFERTES

La Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC) ha habilitat en el seu web (<http://www.cnmc.es/>) una eina que permet al consumidor amb dret a acollir-se al PVPC comparar les ofertes a preu fix anual de les comercialitzadores de referència, indicant-hi les dades del consum anual (en Kw/h i amb la potència contractada). A la web <http://www.cnmc.es/> també podreu confirmar si el vostre consum ha estat ben facturat, introduint les dades de consum en

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

el període, dates de lectura i potència contractada.

A més, també podreu comparar aquestes ofertes amb les de les comercialitzadores de mercat lliure, si bé aquestes últimes poden incloure clàusules addicionals i altres productes i serveis que el consumidor haurà de tenir en compte.

Per acabar, podeu obtenir més informació a través de la vostra companyia elèctrica, que disposa d'un servei d'atenció al client gratuït, el telèfon del qual ha de figurar en la factura.

QUÉ SÓN I QUINES SÓN LES COMERCIALIZADORES DE REFERÈNCIA?

Són empreses que tenen la condició de comercialitzadores de referència a tot el territori espanyol i l'obligació d'assumir el subministrament als consumidors d'energia elèctrica, que es determinen en l'article 4 del Reial decret 216/2014, de 28 de març, pel qual s'estableix la metodologia de càlcul dels preus voluntaris per al petit consumidor d'energia elèctrica i el seu règim jurídic de contractació.

Actualment, són comercialitzadors de referència (ordenats alfabèticament):

- Endesa Energía XXI, S.L.U.
- EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.
- E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.
- Gas natural S.U.R. SDG, S.A.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.

TIPUS DE CONTRACTE

PVPC (preu voluntari per al petit consumidor)

- Per a potències menors o iguals a 10kW.
- És la tarifa regulada pel govern, abans anomenada tarifa d'últim recurs (TUR).
- El PVPC són els preus màxims que us podran cobrar les comercialitzadores de referència.
- Els PVPC no inclouen cap altre tipus de producte o servei, sigui energètic o no, ofert directament per la comercialitzadora de referència o per tercers.
- La durada dels contractes és anual i es prorrogarà automàticament per terminis iguals.
- El consumidor de forma automàtica, (abans TUR), sense necessitat de fer cap gestió per la seva banda, ni actuacions o canvis en el seu comptador, passa a incorporar-se al nou sistema del preu voluntari per al petit consumidor.
- Hi ha la llibertat per canviar de comercialitzadora i la possibilitat de tornar sempre al PVPC. El consumidor amb dret a preu voluntari per al petit consumidor que decideixi canviar a una altra modalitat de contractació, podrà sempre tornar al PVPC.

PREU FIX ANUAL

- Implica que el preu que s'apliqui al consum d'energia sigui el mateix durant tot un any, per tant, podeu contractar un preu fix durant 12 mesos per l'energia elèctrica.
- Totes les comercialitzadores de referència estan obligades a oferir-lo com a alternativa al PVPC. Aquest preu serà fixat lliurement per cada empresa comercialitzadora, però amb unes condicions estàndard i fàcilment comparables:
 - No s'hi inclouen altres productes o serveis addicionals.
 - Té una durada d'un any.
 - Hi ha un límit de penalització en el supòsit de rescissió anticipada del contracte.
 - Les penalitzacions no poden ser superiors al 5% del preu del contracte per l'energia estimada pendent de subministrar.
 - Es fa la renovació de l'oferta només a voluntat del consumidor.

La publicació de les ofertes a preu fix anual es du a terme en el comparador d'ofertes de la CNMC que existeix per al mercat lliure, i apareixen en el comparador amb el nom d' "Oferta a preu fix del comercialitzador de referència". Aquesta informació es pot consultar al web de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC).



CONTRACTACIÓ BILATERAL AMB UNA COMERCIALIZADORA.

- Com ja passava fins ara, el consumidor podrà contractar el subministrament d'energia elèctrica amb qualsevol comercialitzadora en el mercat lliure d'acord amb el preu i les condicions que, si escau, pactin ells.
- Les ofertes en el mercat lliure, a diferència de les del preu fix anual, inclouen en la majoria dels casos, clàusules especials o serveis addicionals que s'han de tenir en compte a l'hora de valorar-les amb un criteri homogeni.
- La contractació s'ha de fer després de comparar amb molta cura les ofertes disponibles en el mercat, atès que solen incloure distintes condicions i serveis que impedeixen una comparació directa.

QUIN ÉS EL CONTINGUT MÍNIM DELS CONTRACTES AMB LES COMERCIALIZADORES DE REFERÈNCIA?

- Identitat i adreça de l'empresa comercialitzadora de referència.
- Modalitat de contractació aplicable al subministrament, distingint expressament si es tracta de preu voluntari al petit consumidor (PVPC) o preu fix anual.
- El codi unificat de punt de subministrament (CUPS), número de pòlissa del contracte d'accés o de subministrament i potències contractades.
- Referència de la pàgina web de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència en la qual figuren les ofertes comercials anuals per col·lectius de consumidors.
- Durada del contracte i condicions per prorrogar-lo o renovar-lo.
- Causes de rescissió i resolució del contracte i, si escau, penalitzacions, així com el procediment per dur-ne a terme unes o les altres.
S'hi indicaran expressament les causes de rescissió i resolució del contracte que siguin sense cost per al consumidor, entre les quals figurarà, en el cas que el consumidor estigui acollit al preu voluntari per al petit consumidor (PVPC), la del seu dret a resoldre el contracte per voluntat unilateral.
- La informació sobre preus, inclosos els impostos, peatges i càrrecs aplicables i, si escau, la disposició oficial on es fixen. Aquesta informació ha de ser clara, de manera que permeti la comparació amb altres ofertes, i ha d'estar permanentment actualitzada, d'acord amb el que s'estableix als drets dels consumidors.
- Informació sobre el servei d'atenció a queixes, reclamacions i incidències en relació amb el servei contractat o ofert, així com sol·licituds d'informació sobre els aspectes relatius a la contractació i el subministrament o les comunicacions. En concret, l'adreça postal, el servei d'atenció telefònica i el número de telèfon, tots dos gratuïts, i el número de fax o adreça de correu electrònic al qual el consumidor pugui dirigir-se directament.
- El procediment de resolució de conflictes establert d'acord amb el que disposa la Llei 24/2013, de 26 de desembre, i la seva normativa de desenvolupament.
- Informació sobre els equips de mesura i control necessaris que els consumidors hagin de tenir instal·lats per contractar el subministrament elèctric, i per a la correcta facturació i aplicació dels peatges d'accés, càrrecs i altres preus.
- Reconeixement del dret a l'elecció del mitjà de pagament, d'entre els comunament utilitzats en el tràfic comercial.
- Informació referida al tractament de les dades de caràcter personal del client, en els termes exigits per la legislació vigent en aquesta matèria.
- Informació relativa al procediment de suspensió del subministrament d'energia elèctrica.
- Mecanisme de correcció d'errors en la facturació com a conseqüència d'errades administratives i de mesura, delimitant clarament l'abast i les responsabilitats del comercialitzador i del distribuïdor.
- Condicions de traspàs i subrogació del contracte.
- Clàusules sota les quals es podran modificar les condicions establertes en el contracte. El contingut d'aquestes clàusules serà transparent i comprensible.
- Drets de compensació i reemborsament aplicables si no es compleixen els nivells de qualitat contractats, així com altres drets dels consumidors en relació amb el subministrament.

Els consumidors han de ser degudament avisats de qualsevol intenció de modificar les condicions de subministrament amb una antelació mínima d'un mes, i se'ls ha d'informar del seu dret a resoldre sense cap penalització el contracte quan rebin l'avís.

El contracte a preu voluntari al petit consumidor (PVPC) o a preu fix anual no inclourà cap altre producte o servei, sigui

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

energètic o no, ofert directament pel comercialitzador de referència o per tercers.

CANVI DE NOM

La companyia us farà gratuïtament el canvi de nom del contracte sempre que estigui al corrent de pagaments. Consisteix en la subrogació de drets i deures del contracte actual, si existeix algun deute 'assumirà el nou titular, per tant cal estudiar si és més convenient fer un contracte nou.

FACTURA

Conceptes de pagament

- Terme de potència
- Terme d'energia
- Impost especial sobre l'electricitat
- Lloguer de l'equip de mesura
- Impost sobre el Valor Afegit (IVA)

En el cas en què degut a no poder accedir als aparells comptadors no sigui possible realitzar la lectura real, l'empresa deixarà un avís d'impossible lectura per a que l'usuari la pugui facilitar. Si el consumidor en el termini de dos mesos no la facilita, la factura es realitzarà amb una lectura estimada. En tot cas es realitzarà una regulació anual en base a lectures reals.

Quan s'hagin incomplert els nivells de qualitat del servei, la companyia us ha de fer un descompte que ha d'aparèixer a la factura.

És recomanable que contrasteu les dades de la lectura que consta a la factura amb les dades del vostre comptador de la llum.

CANVI DE POTÈNCIA

Si la instal·lació està correcta, es pot procedir a la sol·licitud de canvi de potència.

- Trucant a la comercialitzadora i sol·licitant la baixada de potència escollida.
- La companyia té l'obligació de procedir a la baixada de potència sol·licitada en un període de 5 dies.
- Aquesta gestió té un cost associat.
- Cal tenir en compte que només es permet un canvi de potència a l'any, per tant, cal ser prudent a l'hora de disminuir la potència que tenim contractada, ja que si la baixeu massa podríeu tenir problemes i saltaria constantment l'ICP.

COMPTADOR

- El comptador pot ser de propietat o de lloguer.
- Aquests comptadors estan precintats i només poden ser manipulats per la companyia.
- Vosaltres sou els responsables de la custòdia. El seu manteniment anirà a càrrec de la companyia si el teniu llogat, o vostre si és de propietat.
- Abans del 31 de desembre de 2018 la companyia distribuïdora de la zona us instal·larà, prèvia comunicació, un comptador intel·ligent, ja que hi ha un pla de substitució de comptadors que han de complir aquestes empreses.
- En cas necessari, es pot demanar la verificació oficial del comptador davant l' OGE (Oficina de Gestió Empresarial), Sepulveda 148-150, Barcelona (<http://www.gencat.cat/oge>).
- En cas de comprovar-se un funcionament incorrecte del comptador, es procedirà a efectuar una refacturació complementària:
 - Si s'haguessin facturat quantitats inferiors a les degudes, la diferència a efectes de pagament podrà ser prorratejada en tantes factures mensuals com mesos van transcórrer en l'error, sense que pugui excedir l'ajornament ni el període a rectificar d'1 any.
 - Si s'haguessin facturat quantitats superiors a les degudes, han de retornar totes les quantitats indegudament facturades en la primera facturació següent, sense que es pugui produir fraccionament dels imports a retornar. En aquest

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

cas, s'aplicarà a les quantitats avançades l'interès legal del diner vigent en el moment de la refacturació.

SUSPENSIÓ DEL SUBMINISTRAMENT ELÈCTRIC

--En molts casos la companyia ha de tallar el subministrament elèctric per permetre l'execució de treballs programats en la xarxa, si bé ho ha de comunicar als usuaris amb una antelació de 48 hores. Aquesta comunicació es farà de manera individual (a certs consumidors) o bé mitjançant cartells anunciadors situats en llocs visibles i amb anuncis als dos mitjans de comunicació escrita de major difusió a la comarca.

En tot cas, aquestes comunicacions han de contenir una explicació detallada i clara del treball que s'ha d'efectuar.

-- Interrupcions breus de subministrament

En el cas que la companyia no compleixi amb la continuïtat del subministrament i faci tall/s de llum sense avisar, teniu el dret a que us apliquin a la facturació, dins del primer trimestre de l'any següent a l'incompliment, uns descomptes que, segons la normativa, variaran en funció de la durada de la interrupció i del nombre d'interrupcions.

-- La companyia pot suspendre el subministrament elèctric:

-- Si s'ha fet una connexió directa sense contracte.

-- Si s'estableixen derivacions per subministrar energia a una instal·lació no prevista en el contracte.

-- Si es manipula el comptador o s'evita el seu correcte funcionament.

-- En cas que no es pagui una factura de llum sempre i quan:

Hagin transcorregut almenys dos mesos des que s'hagi requerit a l'usuari fefaentment el pagament, i aquest no hagi estat fet efectiu.

En aquest cas, l'empresa ha de requerir al consumidor a l'adreça que a efectes de comunicació consti al contracte, mitjançant carta postal certificada amb acusament de recepció o un altre mitjà que justifiqui l'enviament i la recepció. En aquesta comunicació s'ha de precisar la data en què se suspendrà el subministrament si no s'abona el deute.

No es pot interrompre el servei per impagament en dia festiu ni en vigílies de festius.

El servei l'han de reposar com a màxim el dia següent de l'abonament de la quantitat endeutada i del pagament de la reconexió.

Les despeses per la suspensió són a càrrec de la companyia i la reconexió a càrrec del consumidor, que ha d'abonar el doble dels drets de connexió vigents.

AVARIES

Cal tenir en compte la situació de l'avaría per tal d'esbrinar a qui corresponen les despeses:

-- Del comptador ençà: Correspon a l'usuari.

-- Des de la caixa general de protecció(inclosa) fins l'entrada del comptador: Correspon als propietaris de la finca.

-- L'embranchament: correspon a la companyia.

RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

MOTIUS PER PART DE L'EMPRESA:

-- Impagament de les factures durant més de dos mesos des de la data de suspensió del servei.

-- Fraus.

-- No permetre l'entrada en dies hàbils al personal autoritzat per la companyia; negligència en la custòdia dels equips de mesura i control o en la instal·lació d'equips correctors.

Per realitzar aquesta resolució del contracte, és necessari que la causa de la resolució consti acreditada documentalment i que us l'hagin notificat fefaentment.

BAIXA PER PART DE LA PERSONA CONSUMIDORA:

En el moment de la contractació d'un servei de subministrament elèctric, s'ha d'informar del procediment de baixa i de les

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

indemnitzacions, les penalitzacions o els pagaments que ha d'efectuar la persona consumidora si es dóna de baixa del servei.

El procediment per a donar-se de baixa d'un servei de subministrament elèctric no pot contenir més requisits o ésser més difícil que el procediment per a donar-se'n d'alta.

RECLAMACIONS

Si considera que els seus drets han estat vulnerats, en primer lloc ha de dirigir-se a l'empresa per escrit de manera fefaent (carta certificada amb avís de recepció, full de reclamació oficial segellat per l'establiment, fax, burofax, mail amb avís de lectura o resposta). En el termini d'un mes com a màxim li haurien de donar resposta.

Si no rep resposta o no arriba a un acord, una vegada han passat 30 dies des que es va dirigir a l'empresa, pot presentar una reclamació a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona, personalment o mitjançant el FORMULARI que trobarà a la nostra web (www.bcn.cat/omic) aportant en qualsevol cas còpia de la documentació relacionada amb el problema, inclòs el comprovant d'haver-se dirigit a l'empresa i DNI del reclamant.

Si no resideix a Barcelona hauria de dirigir-se als serveis de consum del seu ajuntament ja que el nostre servei tan sols es competent quan una de les dues parts pertany a Barcelona ciutat.

Tingueu en compte:

Totes les empreses de subministrament d'electricitat, d'acord amb el Codi de Consum de Catalunya, no poden deixar de prestar el servei de subministrament de la llum per manca de pagament d'algun rebut o alguna factura si la persona consumidora ha presentat alguna reclamació en relació al rebut o la factura davant del mateix prestador o prestadora o per mitjà dels mecanismes judicials o extrajudicials de resolució de conflictes.

Per a interrompre el servei de tracte continuat i per a incloure la persona consumidora en fitxers d'impagats, cal que hi hagi, com a mínim, dos rebuts o factures impagats i sobre els quals no hi hagi cap reclamació pendent de resolució, sempre que no hagin estat objecte de reclamació per la persona consumidora, que se li hagin comunicat de manera fefaent les conseqüències d'aquest impagament i que se li hagi donat un termini no inferior a deu dies hàbils perquè els pagui.

ABONAMENT SOCIAL

QUÉ ÉS?

És una tarifa amb un descompte fixat pel Govern sobre el Preu Voluntari Petit Consumidor(PVPC) que vol protegir les llars amb menys possibilitats econòmiques.

QUI EL POT DEMANAR?

S'aplica automàticament a totes aquelles llars habituals amb una potència contractada inferior a 3kW. Adicionalment, ho poden sol.licitar aquelles amb una potència contractada inferior a 10kW sempre que compleixin amb els següents requisits:

- Persones de 60 anys o més que cobrin de la Seguretat Social la pensió mínima no contributiva.(*)
- Persones de 60 anys o més que cobrin de la Seguretat Social una pensió per jubilació, incapacitat permanent o viduïtat i que percebin les quanties mínimes vigents per a aquestes classes de pensions, pel que fa als titulars amb cònjuge a càrrec o als titulars sense cònjuge que viuen en una unitat econòmica unipersonal així com els beneficiaris de pensions de la extingida Assegurança obligatòria de vellesa i invalidesa (SOVI)(*)
- Famílies nombroses.
- Famílies amb tots els seus membres a l'atur.

(*) Según lo recogido en el BOE A 2009 – 10692 tienen derecho al bono social los titulares de un punto de suministro que deberá corresponderse con el de la vivienda habitual del titular y estar acogido a la tarifa de último recurso. Este colectivo deberá presentar, según BOE A-2009-11455, Certificado acreditativo de la condición de pensionista, emitido por el

Organismo competente en cada caso.

COM ES SOL.LICITA?

S'ha de sol.licitar a la seva companyia Comercialitzadora de Referència. Juntament amb la sol.licitud haurà d'entregar la documentació exigida pel Govern per cada cas.

Institut Català d'Energia, C/ Pamplona, 113, 3a pta,08018 Barcelona Tel. 93-622 05 00
Ministerio de Industria, Energía y Turismo P. de la Castellana 160,28046 Madrid,Tel: 91 349 46 40
Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, Bolivia 56 (08018 Barcelona)Tel936036200
OGE(Oficina de Gestió empresarial) Sepulveda 148, 08011 Barcelona

Llei 24/2013 de 26 de desembre, del sector elèctric
Llei 18/22008 de 23 de desembre, de garantia i qualitat del subministrament elèctric.
RD 1955/2000 d'i de desembre pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal.lacions d'energia elèctrica. Art.98 Reclamacions, Art. 99 a 110 Qualitat del servei.
RD 1048/2013 de 27 de desembre, pel qual s'estableix la metodologia per al càlcul de la retribució de l'activitat de distribució d'energia elèctrica.
-RD 216/2014 de 28 de març, que estableix la metodologia de càlcul dels PVPC d'energia elèctrica i el seu règim jurídic de contractació.
Pla de substitució de comptadors
-RD 1110/2007, Reglament unificat de punts de mesura
-Ordre ITC/3860/2007 diposició addicional primera
-Ordre IET/290/2012 modificació ITC/3860/2007
- Resolució 23 maig 2014 pel qual s'estableix el contingut mínim i el model de factura d'electricitat
ACTUALITZACIÓ: 21/1/2015