



G CONSELLERIA
O EMPRESA, OCUPACIÓ
I I ENERGIA
B DIRECCIÓ GENERAL
/ ECONOMIA CIRCULAR,
TRANSICIÓ ENERGÈTICA
I CANVI CLIMÀTIC

LA PROTECCIÓ DEL CONSUMIDOR EN ELS SECTORS ESTRATÈGICS:

ANÀLISI DE LA NORMATIVA APLICABLE ALS SUBMINISTRAMENTS D'ENERGIA



G
O
I
B

Index

1. Subministrament elèctric

1.1 Agents del Mercat elèctric

1.2 Normativa aplicable als subministaments d'electricitat.

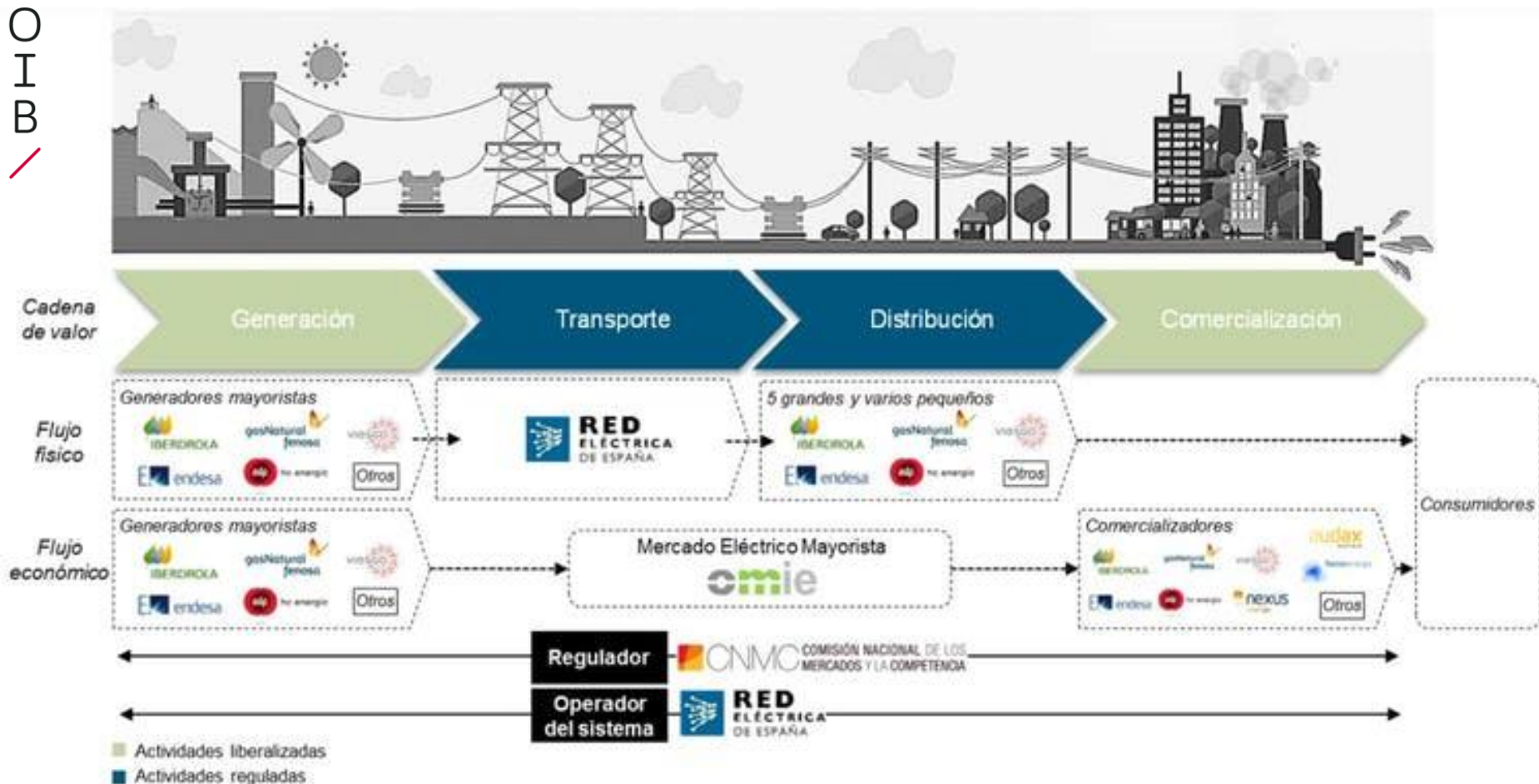
1.3 Autoconsum d'energia elèctrica

2 Subministrament de gas



GOIB

Agents del mercat elèctric



G
O
I
B

Distribuidores

Empreses distribuïdores: Distribueixen l'electricitat des de les xarxes d'alta tensió fins als punts de subministrament. Algunes de les seves funcions:

- Manteniment de la xarxa elèctrica de distribució.
- Instal·lació i manteniment de comptadors.
- Realitzar l'alta del servei de nous subministraments.
- Realitzar les lectures dels equips de mesura.
- Fer les reparacions de les averies de la xarxa de distribució.



Empreses distribuïdores a Balears:

- Edistribución Redes Digitales SL
- Vall de Sóller Energia SL
- Sampol Distribución Eléctrica SL



G
O
I
B

Comercialitzadores

- Empreses comercialitzadores : Compren energia en el mercat elèctric i la venen al consumidor final. Són responsables únicament de facturar l'energia consumida pels usuaris així com tots els costos del sistema, com impostos o lloguer de comptadors.
- Cada usuari pot escollir lliurement quina empresa
- A l'actualitat hi ha dos mercats d'electricitat:
 - Mercat regulat (8)
 - Mercat lliure (763)



Normativa aplicable al subministrament d'electricitat

Llei 24/2013, de 26 de
desembre, del sector
elèctric.

Art. 40. Drets i Obligacions
de les distribuïdores.

Art. 44 Drets i Obligacions
dels consumidors

Art. 46 Drets i obligacions
de les comercialitzadores



RD 1955/2000, de l'1 de desembre,
pel qual es regulen les activitats de
transport, distribució, comercialització,
subministrament i procediments
d'autorització d'instal·lacions d'energia
elèctrica.

RD 1048/2013, de 27 de desembre,
pel qual s'estableix la metodologia de
calcul de la retribució de l'activitat de
distribució d'energia elèctrica.

Circular 3/2020, de 15 de gener,
de la Comissió Nacional dels Mercats i
la Competència, per la qual s'estableix la
metodologia per al càlcul dels peatges
de transport i distribució d'electricitat.

RD llei 18/2022, de 18 d'octubre,
pel qual s'aproven mesures de reforç de
la protecció dels consumidors d'energia
i de contribució a la reducció del consum
de gas natural.

RD llei 10/2022, de 13 de maig, pel
qual s'estableix amb caràcter temporal
un mecanisme d'ajust de costos de
producció per a la reducció del preu de
l'electricitat en el mercat majorista.

Reclamacions

Drets de connexió
de servei

Noves tarifes

Bo social

“Tope del gas”



Electricitat

GOIB

Llei 24/2013, del sector elèctric

Contractar els peatjes d'accés a les xarxes de transport i dist. amb els consumidors, directament o a través del comercialitzador.

Accés i connexió. Adquirir energia.

Escollir comercialitzadora i canvi sense cost en 21 dies

Rebre liquidació del compte després de canvi de comercial. en 42 dies màx !!

Ser informats dels canvis de les condicions del contracte i poder donar de baixa sense cost. Ser informats de canvi de preu amb 1 mes d'antelació.

Poder escollir la forma de pagament.

Rebre info. preus fàcil i clarament comparables, transparents i no discr.

Formalitzar contractes

Informar als clients l'origen de l'energia subministrada i els impactes ambientals de les fonts d'energia i la seva proporció.



2. Anual

prorrogable, Baixa en 5 dies.

3. Distribuïdores estan obligades a atendre sol·licituds de modif. de tarifa i potència.

Es pot negar si no ha passat 1 any de l'últim canvi, a



Electricitat

GOIB

Llei 24/2013, del sector elèctric

Aplicar, facturar i cobrar els peatges d'accés a les comercialitzadores/consumidors.

Contractar y pagar els subministraments.

Subministrament Minim Vital

Contractar y abonar

Comunicar a l'Administració els subministraments impagats <10kW r el peatge d'accés



RD 1048/2013, Art 24

Drets de connexió de servei (acometida):

1. **Drets d'extenxió**, per nou subm o apliació de pot. Art 28 en cas de contractar potència inferior, tindran una vigència de 3 anys

$17,37 \text{ €/kW} \times P$

2. **Drets d'accés**: nou subm o augm de potencia o després de baixa per reincorporar-se $19,70 \text{ €} \times P$

Art 29. **Drets de connexió**: per verificació i qualsevol actuació en el comptador. 9,044760 €

RD 1955/2000, Art. 85

Suspensió del subm. a tarifa (PVPC) per impagament:

2 mesos després d'haver requerit fefahentment el pagament. Festiu no.

Vulnerables 4 mesos + SMV 3.5 kW 6 mesos

Reconnexió al dia següent de pagar.



Electricitat

GOIB

Llei 24/2013, del sector elèctric.

Distribuir regular i continua amb els nivells de qualitat reglamentaris i mantenir les xarxes de distribució.

Mesura i lectura del consum.

Facilitar les dades de consum

Garantir requisits tècnics de seguretat dels aparells i instal·lacions

Permetre l'entrada al distribuïdor.

Tenir dades consum real.

Reclamar.



RD 1955/2000, de l'1 de desembre.

Art. 82 Facturació en base a la lectura dels comptadors.

Art. 95 La distribuïdora és responsable de les lectura dels subm.

Art. 96 Comprobació dels equips de mesura i control.

Tots els agents tenen dret a sol·licitar a l'administració la comprovació i verif. dels comptadors.

En cas de funcionament incorrecte:

Si s'ha facturat de més, s'ha de tornar tot a la següent factura.

Si s'ha facturat de menys: el periode a rectificar max 1 any. A prorratejar.

Art 98 Reclamacions



Electricitat

GOIB

Llei 24/2013, del sector elèctric

Posar en coneixement, qualsevol manipulació o alteració de l'estat dels equips de mesura.

Posar en coneixement a les autoritats i als subjectes afectats, les situacions de frau i altres anomalies.

Garantir compliment del requisits tècnics de seguretat dels aparells i instal·lacions.

Permetre l'entrada al distribuïdor.



RD 1955/2000 Art. 87

Tall immediat en detectar:

- Connexió directa sense contracte.
- Derivacions no previstes en el contracte
- Manipulació de l'equip de mesura o control.
- Instal·lacions peril·loeses.

Recuperació d'energia:

criteri objectiu o $E = P \times 6h \times 365 \text{ dies}$

Art 88. en cas de tall justificat.
Abonar el doble dels drets de connexió.



Electricitat

GOIB

Llei 24/2013, del sector elèctric.

Construir, operar i mantenir. Garantir la capacitat d'una demanda raonable.

Analitzar sol·licituts de connexió.

Ampliar les instal·lacions per atendre noves demandes de sub. elèctric.

Accés i connexió



RD 1955/2000, Art. 103 .2

Indicadors de la qualitat de l'atenció al consumidor.

A) Terminis d'entrega Pressupost de nous subm. + cond. tècnico-econòmiques:

≤15 kW: 5 dies, Altres sense Trafo: 10 dies

B) Terminis d'execució de les instal·lacions:

BT: sense ampliació 5 dies, ampliació BT 30 dies, CT: 60 dies, nCT: 80 dies.

C) Connexió i instal·lació de l'equip de mesura: 5 dies des de la subscripció del contracte.

D) Atenció a les reclamacions < 15 kw 5 dies, resta 15 dies

E) Connexió després de tall per impagament 24h després del pagament

F) Tall per impagament indegut.

G) Informar i assessorar als consumidors de: tarifa i potència

Art 105: Indemnització per incompliment= el major de 30€ o 10% de la primera facturació

+ Via civil



Electricitat

Llei 24/2013, del sector elèctric.

Distribuir regular i continua amb els nivells de qualitat reglamentaris i mantenir les xarxes de distribució.

Exigir que les instal·lacions i aparells receptors tinguin les condicions tècniques determinades per normativa i el seu adequat us perquè no es deteriori la qualitat a altres usuaris

Garantir compliment del requisits tècnics de seguretat dels aparells i instal·lacions.



RD 1955/2000. Art. 104

Compliment de la qualitat del subministrament individual es valora:

$V = \pm 7\%$ -> El consumidor té dret a instal·lar un sistema de registre de mesura d'incidències de qualitat del servei.

Amb la **continuitat del subministrament**:

Limit Temps d'interrupció (h) i nº d'interrupcions >3 min a l'any



nº subministraments
 > 20.000
 2.000 < 20.000
 200 < 2.000
 < 200

Baja tensión (menor o igual a 1 kV)	Número de horas	Número de interrupciones
Zona urbana	5	10
Zona semiurbana	9	13
Zona rural concentrada	14	16
Zona rural dispersa	19	22

Art 105: Incompliment? Dte max. 10% facturació anual

$$Dte = [Px(h_{real} - h_{max})] \times 5\text{€} / \text{kWh}$$

$$Dte = Px(h \times \text{€} / \text{kWh}) \times \frac{(n^{\circ} \text{ real} - n^{\circ} \text{ max})}{8}$$

Electricitat

GOIB

Llei 24/2013, del sector elèctric

Aplicar les mesures adequades de protecció del consumidor.

Consumidors vulnerables -> Bo Social

Disposar d'un servei d'atenció telefònica gratuït, amb justificant de recepció automàtic. Números geogràfics.

No publicitat ni contractació domiciliaria no sol·licitada.

Publicar informació transparent dels preus, ofertes, serveis addicionals.



RD-lley 18/2022

Bo social:

40% a Rentes<1,5 IPREM.

Consumidors vulnerables= 65%. Vulnerables severos 80%

Bo tèrmic.

Canvis de potència sense penalització

Decret-Llei 10/2022 "Tope del gas"

Precio compensado y precio sin tope al gas





GOIB

Autoconsum d'energia elèctrica

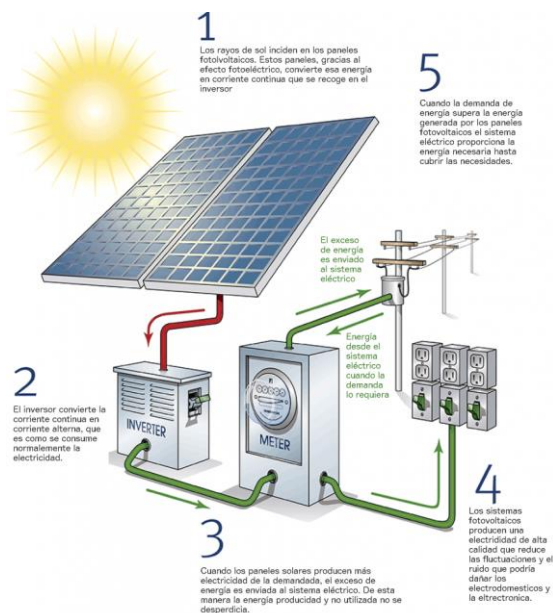
Autoconsum

GOIB

Llei 24/2013, del sector elèctric.
Art.9 Amb o sense excedents.

Disposar un servei d'atenció (telèfon gratuït sense desviament + adreça electrònica) als titulars d'autoconsum de qualsevol modalitat per reclamar en relació als expedients d'accés a la xarxa. Tota la Informació per la tramitació de l'expedient.

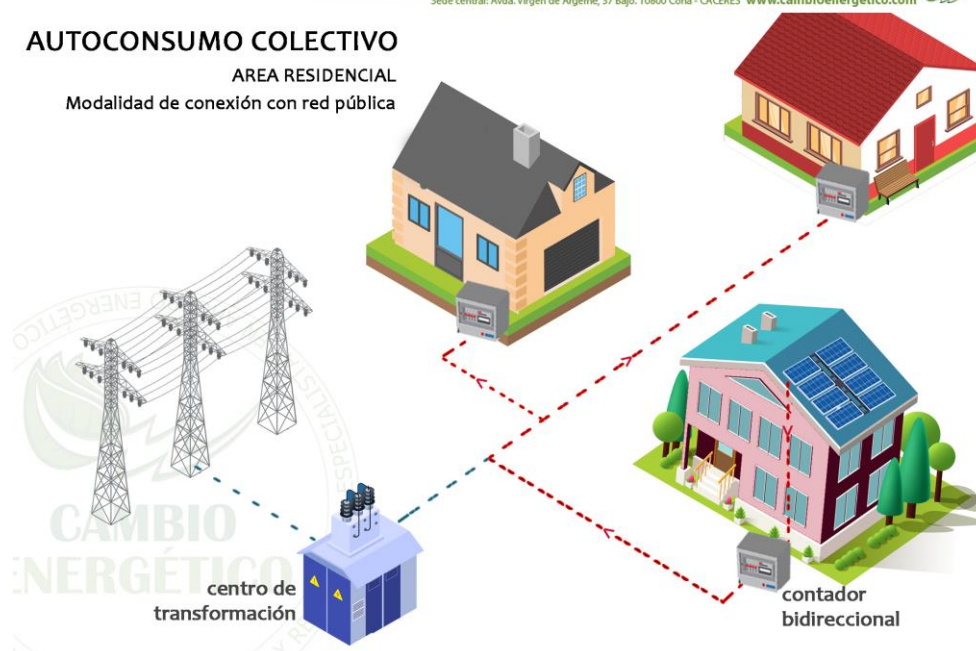
Reial decret 244/2019, de 5 d'abril, pel qual es regulen les condicions administratives, tècniques i econòmiques de l'autoconsum d'energia elèctrica.



AUTOCONSUMO COLECTIVO

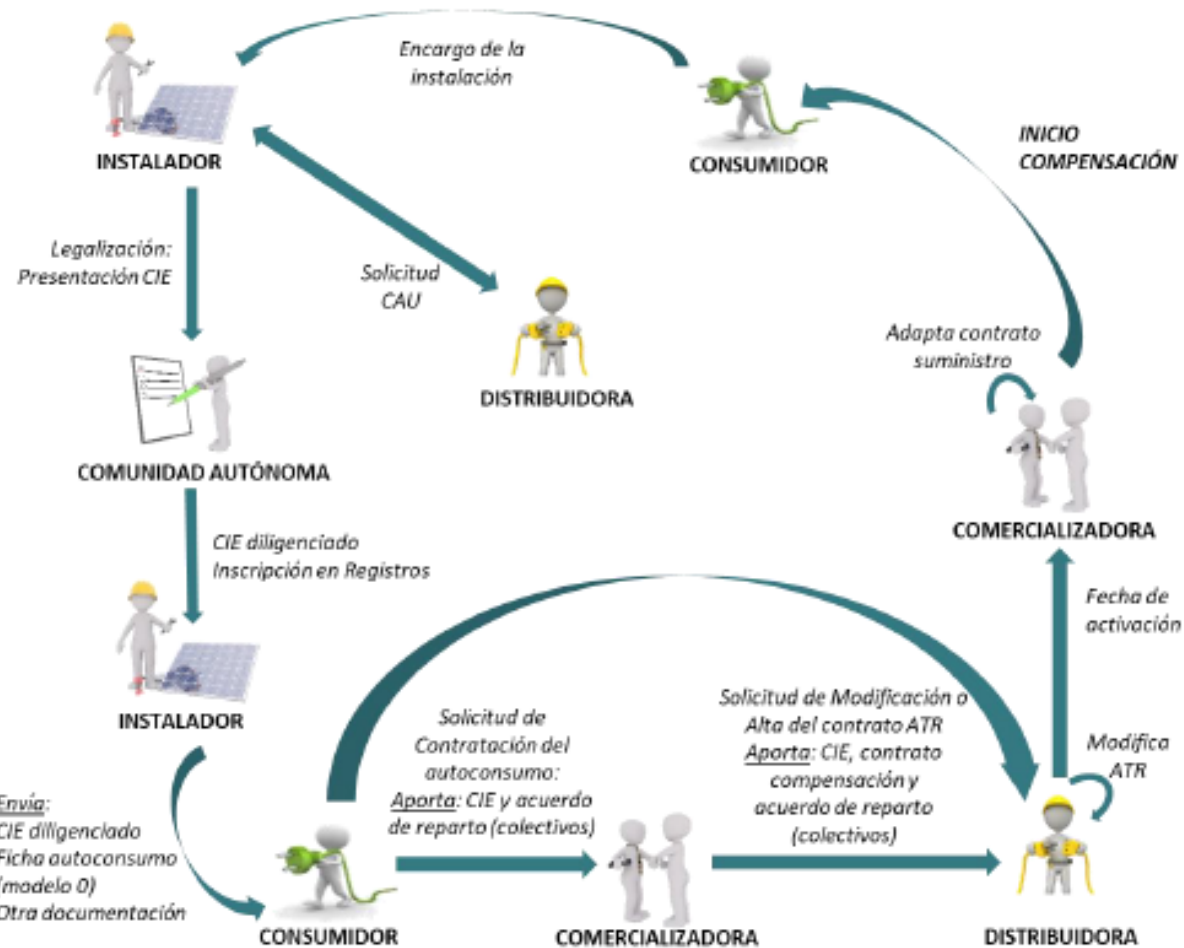
AREA RESIDENCIAL

Modalidad de conexión con red pública



DELEGACIONES EN TODA ESPAÑA. TELF. 927 50 01 62 EMAIL: info@cambioenergetico.com CAMBIO ENERGÉTICO
Sede central: Avda. Virgen de Argenne, 37 Bajo, 10800 Coria - CÁCERES www.cambioenergetico.com

Autoconsum



Autoconsum

Balanç net i compensació d'excedents.

El **balanç net** horari és el saldo net hora a hora tant de l'energia utilitzada, com de l'energia injectada a la xarxa

No és aconsellable no sobredimensionar la instal·lació amb l'objectiu de comerciar amb l'excedent generat.

Les companyies elèctriques **compensen** aquesta **energia, com a màxim**, fins que sigui a cost zero.

El **preu dels excedents** és inferior al que consumim de la xarxa.

<https://tarifasgasluz.com/autoconsumo/tarifas/pvpc>

Hora	Uso real de energía	Producción FV	Contador	
			kWh utilizados de la red	kWh inyectados
13:00 a 13:15	0,5 kWh	0,4 kWh	0,1 kWh	0 kWh
13:15 a 13:30	0,5 kWh	0,4 kWh	0,1 kWh	0 kWh
13:30 a 13:45	0 kWh	0,4 kWh	0 kWh	0,4 kWh
13:45 a 14:00	0 kWh	0,4 kWh	0 kWh	0,4 kWh
Total hora:	1 kWh	1,6 kWh	0,2 kWh	0,8 kWh

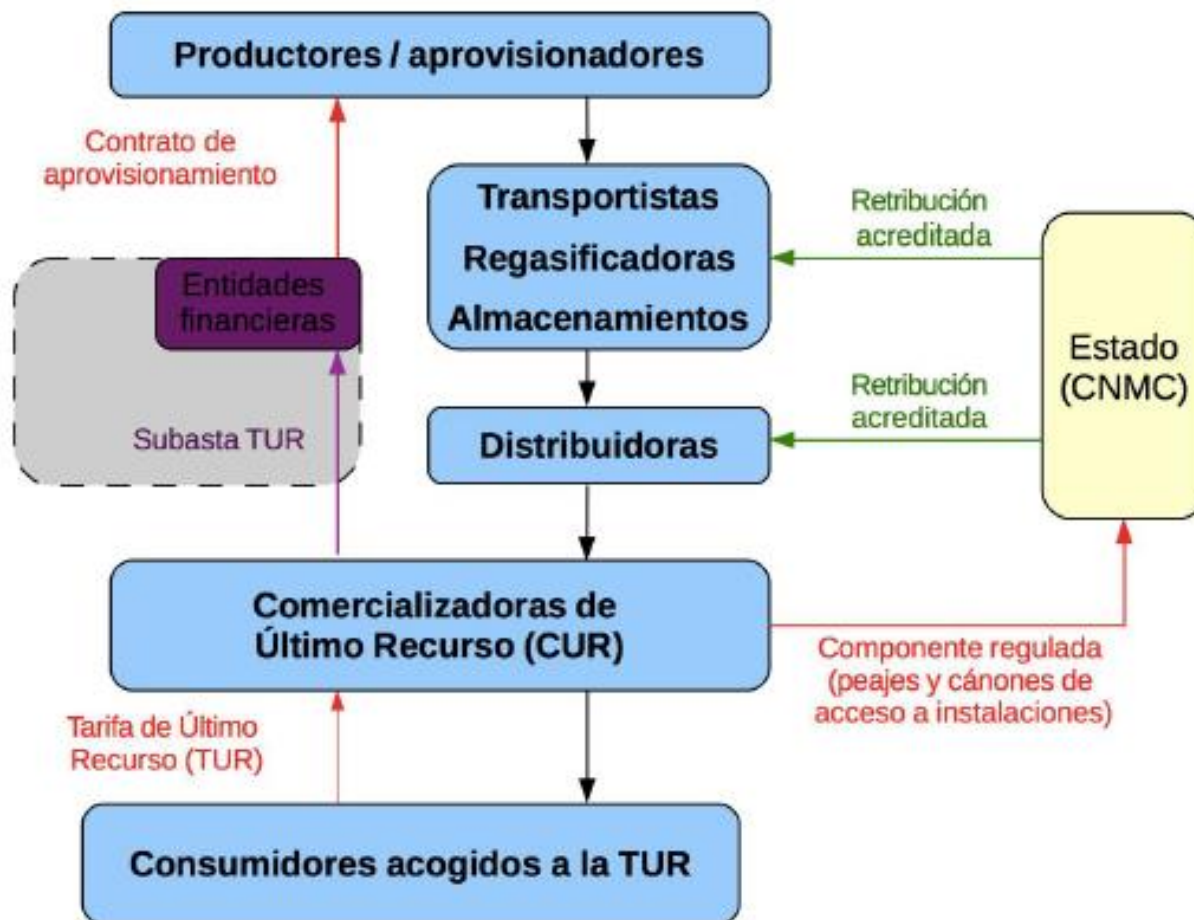




G
O
I
B

Subministrament de gas

Subjectes que actuen en el sistema de gas natural



Normativa aplicable als subministraments de gas

Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs.

Art. 57bis Drets dels consumidors

- Realitzar adquisicions de gas
- Triar el subministrador i canviar sense cost.
- Sol·licitar la verificació del bon funcionament dels equips de mesura del seu subministrament.
- Tenir a la seva disposició les seves dades de consum.
- Ser informats adequadament del consum real de gas.-
- Disposar d'un servei d'assistència telefònica 24h.
- Ser avisats de qualsevol modificació de del contracte.
- Rescindir el contracte sense cap cost quan rebin l'avís.
- Rebre qualsevol **revisió dels preus** derivada de les condicions previstes, amb almenys un mes d'antelació. Hauran d'incloure una **comparativa** dels preus aplicats abans i després de la revisió, així com una estimació del cost anual del subministrament per a aquest consumidor i la seva comparativa amb el cost anual anterior.
- Poder triar lliurement el mètode de pagament.
- Reclamacions / el Sistema Arbitral de Consum.
- Rebre una liquidació del compte després de qualsevol canvi de subministrador de gas natural, en el termini màxim de sis setmanes a partir de la data del canvi de subministrador.



Real Decreto 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.

Article 50. Comprovació dels equips de mesura.

Article 51. Lectura dels subministraments.



Gas

Llei 34/1998, del sector d'hidrocarburs.**Art. 75 Drets de les distribuïdors**

- Exigir que les instal·lacions connectades reuneixin les condicions tècniques establertes i siguin utilitzades en forma adequada.
- Sol·licitar la verificació del bon funcionament dels equips de mesurament de subministraments.
- Promoure la construcció d'instal·lacions receptores comunes, amb la finalitat d'estendre el subministrament de gas natural, d'acord amb les condicions que reglamentàriament es determinin.
- Facturar i cobrar dels comercialitzadors i consumidors directes en mercat els peatges d'accés en els terminis establerts per la legislació. A més, podran facturar i cobrar altres serveis associats al subministrament en les condicions que s'estableixin reglamentàriament.



Real Decreto 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.

Article 56. Suspensió del subministrament a consumidors a tarifa.

Article 57. Suspensió del subministrament a tarifa per impagament.



Gas

Llei 34/1998, del sector d'hidrocarburs.

Art. 81 Drets

- Rebre el mesurament dels subministraments dels seus clients.
- Exigir que els equips de mesura reuneixin les condicions tècniques
- Facturar i cobrar els subministraments realitzats.

Obligacions

- Adquirir el gas i subscriure els contractes d'accés
- Abonar els peatges i cànon d'accés a les instal·lacions gasistes que corresponguin.
- Facilitar als seus clients informació i assessorament.
- Posar en pràctica els programes de gestió de la demanda aprovats per l'Administració.
- Procurar un ús racional de l'energia.
- Disposar d'un servei d'atenció al client gratuït.
- Informar els clients sobre els sistemes de resolució extrajudicial de conflictes.
- No podran realitzar publicitat ni contractació no sol·licitada en visites domiciliàries.
- Publicar informació sobre els preus aplicables a totes les ofertes:

Per a noves contractacions limitades en el temps publicaran tant el preu ofert com el preu resultant una vegada transcorregut el límit temporal de l'oferta, amb el mateix tipus i grandària de lletra, indicant clarament els períodes temporals d'aplicació.

Els preus hauran de ser publicats indicant el terme fix (€/mes) i el terme variable (€/kWh). En els casos de tarifes planes, s'indicarà els preus amb el mateix format, sense perjudici de la modalitat de pagament, de manera que totes les tarifes siguin fàcilment comparables pel consumidor. En cas que algun dels termes de la tarifa s'actualitzi mitjançant algun índex, aquest haurà de ser públic i s'haurà d'indicar la forma de càlcul de manera que sigui fàcilment reproduïble per l'usuari, incloent-hi els paràmetres emprats i l'evolució recent.

En el cas que les ofertes incloguin algun tipus de penalització per rescissió del contracte, aquesta haurà de ser clarament llegible.

Tota aquesta informació serà facilitada a través de tots els mitjans de comunicació en els quals es publicitin, en la seva pàgina web, i a la CNMC.



Real Decreto 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.



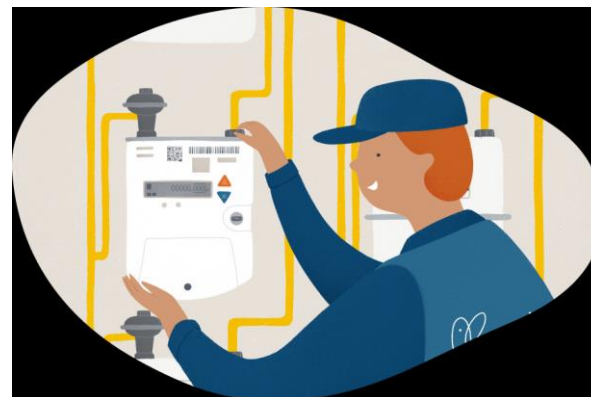
Gas

Article 50. Comprovació dels equips de mesura.

1. Tots tindran dret a sol·licitar, de l'Administració competent, la comprovació i verificació dels comptadors, i altres aparells que serveixin de base per a la facturació, qualsevol que sigui el seu propietari.

Les despeses seran a càrrec del sol·licitant en el cas que resulti correcte, i a càrrec del propietari de l'equip en cas contrari.

2. En el cas de funcionament incorrecte s'efectuarà una **facturació complementària, entre la última revisió o instal·lació de l'equip i el moment de la comprovació**. El període de correcció serà la meitat del temps transcorregut des de l'última revisió o instal·lació de l'equip, sempre que no existeixi acord en la determinació del moment en el qual es va produir la causa de l'error no admissible. **Màxim un any.**



En cas que s'haguessin facturat quantitats inferiors a les degudes, la diferència a l'efecte de pagament podrà ser prorratejada en tantes factures mensuals com mesos van transcórrer en l'error.

En cas que s'haguessin abonat quantitats en excés, la devolució es produirà en la primera facturació següent, sense que pugui produir-se fraccionament dels imports a retornar. En aquest cas, s'aplicarà a les quantitats avançades l'interès legal dels diners.



Gas

GOIB

Article 51. Lectura dels subministraments.

És responsabilitat de les distribuïdores, la posaran a la disposició del consumidor i del comercialitzador Mensual o bimestral

En comptadors interiors, la distribuïdora comunicarà (amb un avís al tauler dos dies abans) la data i hora prevista de la visita així com un telèfon d'atenció per comunicar la lectura.

+ Els distribuïdors posaran a la disposició dels consumidors un número de telèfon gratuït, i de mitjans telemàtics sense cost addicional. El consumidor ha de tenir constància de la recepció de la seva comunicació.

+ Els comercialitzadors inclouran en totes les factures amb lectures estimades la informació per a la comunicació de la lectura real del comptador.

Si no ha estat possible la lectura del comptador per causes alienes al distribuïdor, ni el consumidor ha facilitat la lectura, **el distribuïdor podrà realitzar una estimació** del consum sobre la base del perfil de consum d'aquest punt de subministrament, **amb una regularització mínima anual amb lectura real**

Si a conseqüència d'una regularització amb lectura real s'haguessin facturat quantitats inferiors a les degudes la diferència a l'efecte de pagament serà prorratejada en tantes factures com mesos van transcórrer des de l'última lectura real. **Si és per error administratiu de la distribuïdora, l'ajornament i el període a rectificar màxim 6 mesos**, excepte en el cas en què la lectura subministrada pel consumidor hagi estat inferior a la real.

La no facturació en termini i el retard en la presa de lectures reals per l'empresa distribuïdora tindran el mateix tractament que els errors de tipus administratiu, excepte en els casos en què el consumidor no hagi permès l'accés al comptador ni hagi subministrat la lectura d'aquest.

Si s'haguessin facturat quantitats superiors a les degudes, la devolució es produirà en la primera factura des de la lectura real, sense fraccionament en els imports a retornar + (interès legal, excepte si la lectura del consumidor ha estat superior a la real).



YoLeoGas

Lectura estimada

Regularització anual amb lectura real

Error administratiu distribuïdora?

Consumidor ha permès l'entrada i ha subministrat la lectura?



Gas

RD 1434/2002 Article 56

La distribuïdora podrà interrompre el subministrament als seus usuaris en els següents casos:

- Derivacions per a subministrar gas a una instal·lació no prevista en el contracte.
- Instal·lacions receptores o aparells consumidors de gas sense autoritzacions necessàries.
- Manipulació de l'equip de mesura o control o s'eviti el seu correcte funcionament.
- Per deficient conservació de les instal·lacions, quan això suposi perill per a la seguretat de persones o béns. **Immediata**
- Quan l'usuari no permeti al personal autoritzat l'entrada en el local o habitatge en hores hàbils per insp. o lectura.
- Per impagament, d'acord amb el que es disposa en l'article 57 d'aquest Reial decret.

2. La interrupció es durà a terme per la distribuïdora, qui el comunicarà a l'usuari de manera fefaent amb una antelació mínima de **sis dies hàbils**. Comunicació: data i la causa.

L'usuari podrà recórrer, en un termini màxim de sis dies, a l'Administració competent, la qual resoldrà sobre la suspensió en un termini màxim de vint dies, entenent-se desestimada en cas de no existir resolució expressa. En cas que l'usuari recorri la suspensió del subministrament, haurà de remetre còpia del recurs presentat a l'empresa distribuïdora, que no podrà procedir a la suspensió del subministrament mentre no hi hagi resolució per part de l'Administració.

4. Mentre duri la suspensió del subministrament no es continuarà facturant el terme fix de la tarifa.



RD 1431/2002 Article 57. Suspensió del subministrament a tarifa per impagament.

- Quan hagin transcorregut almenys **dos mesos des que els hagués estat requerit fefaentment el pagament**.

El requeriment es practicarà a l'adreça que figuri en el contracte pel mitjà que permeti tenir constància de la recepció.

En el supòsit de rebuig de la notificació, s'especificaran les circumstàncies de l'intent de notificació i es tindrà per efectuat el tràmit. Aquesta comunicació haurà d'incloure el tràmit d'interrupció del subministrament per impagament, precisant la data a partir de la qual s'interromprà, de no abonar-se en data anterior les quantitats degudes.

-**No** podrà ser un dia **festiu** ni aquells que, per qualsevol motiu, no existeixi servei d'atenció al client, tant comercial com tècnica, ni en vespra d'aquells dies en què es doni alguna d'aquestes circumstàncies.

- **Reconnexió** com a màxim en les **48 h** següents de l'abonament de la quantitat deguda, i la quantitat autoritzada en concepte de reconnexió del subministrament, excepte en els casos en els quals hagi transcorregut el període que impliqui la rescissió del contracte.



GOVERN
ILLES
BALEARS

GRÀCIES PER LA VOSTRA
ATENCIÓ