



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Empresa
i Coneixement**

ENERGIA I EMPRESA

Qualitat, compra agregada i gestió 4,0

**La qualitat del subministrament elèctric,
drets de l'empresa com a consumidora**

Barcelona, 14 de novembre de 2018

Índex

- **Introducció**
- **Marc legal**
- **Procediment de gestió de reclamacions a la DGEMSI**
- **Problemàtiques més freqüents.**

Introducció

Qualitat del subministrament

RD 1955/2000 articles 99 a 110

La qualitat de servei és un concepte establert a l'article 99 del RD 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica.

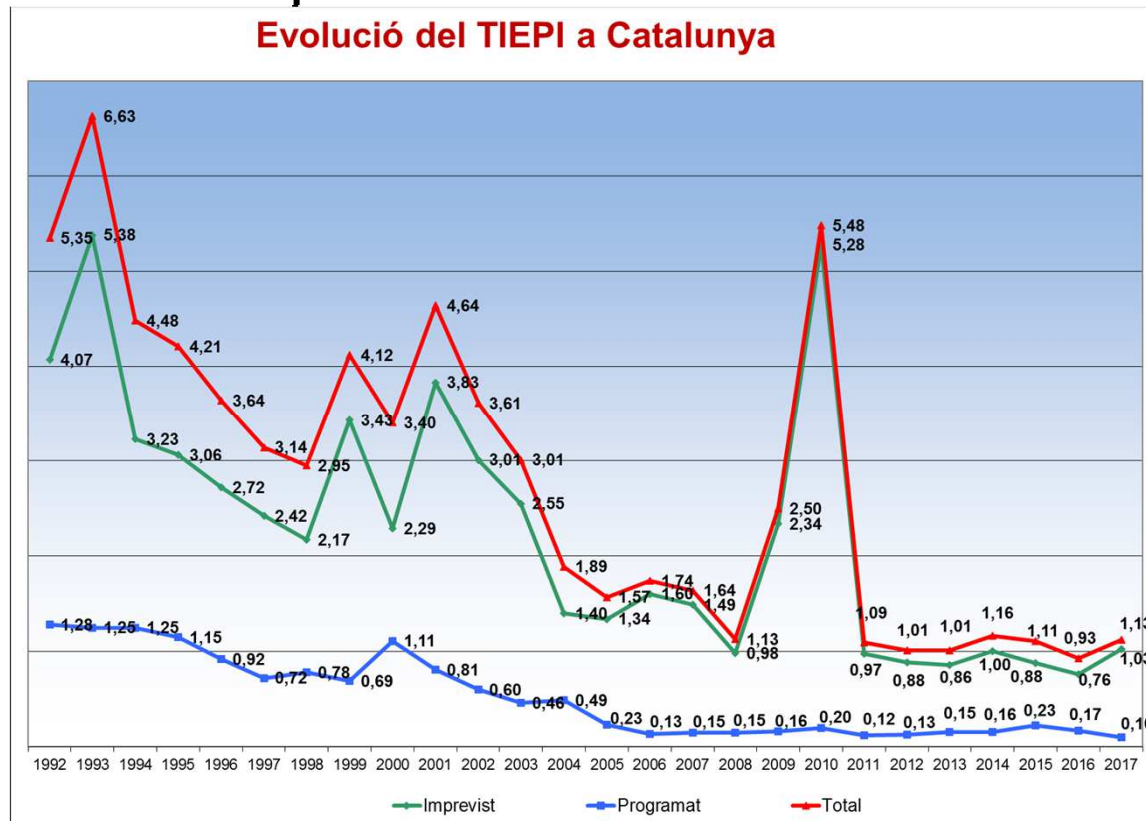
Què entenem per qualitat del servei?

- Continuitat del subministrament, relativa al número i durada de les interrupcions del subministrament.
- Qualitat del producte, relativa a les característiques de la ona de tensió.
- Qualitat d'atenció i relació amb el client.

Introducció

Qualitat del subministrament

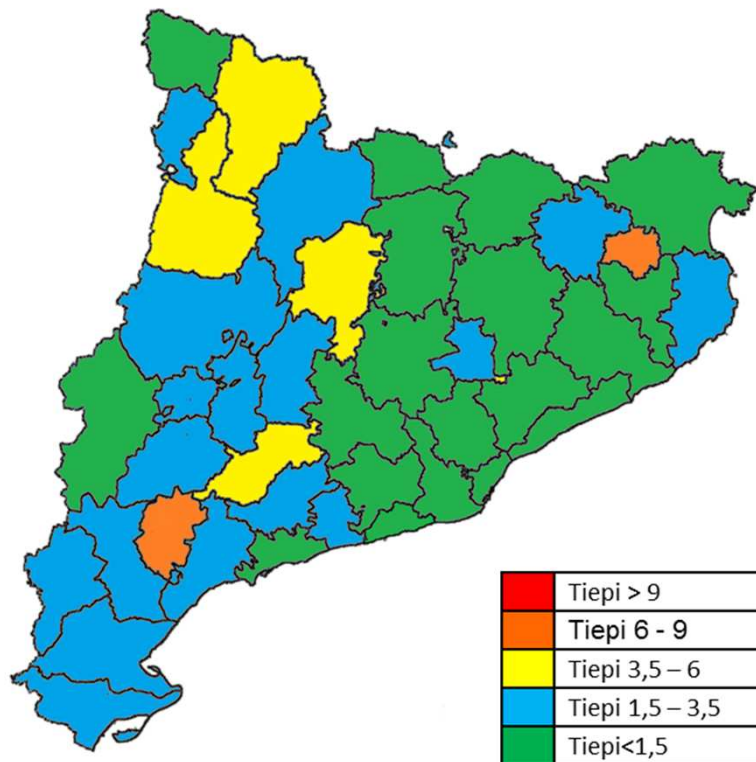
Continuïtat del servei-TIEPI imprevist



Introducció

Qualitat del subministrament

Continuïtat del servei-Qualitat comarcal 2017



- ❑ 18 comarques tenen valors de TIEPI imprevist corresponents a ZU. Això representa el 84,4% dels subministraments.
- ❑ 17 comarques de ZSU, el 14,6% dels subministraments
- ❑ 4 comarques de ZRC, el 0,8% dels subministraments
- ❑ 2 comarques de ZRD, el 0,2% dels subministraments
- ❑ Respecte de l'any passat, en termes generals, s'han incrementat els valors del TIEPI imprevist en les comarques de Lleida i les situades al nord del Tarragonès en direcció a Lleida. L'episodi de temporal de pluja i neu de finals de març ha fet pujar els valors en aquesta zona.

Introducció

Qualitat del subministrament

Continuïtat del servei-Qualitat comarcal OSONA

- Tres distribuïdors: Endesa Distribución Eléctrica, Estabanell y Pahisa Energia, ElectraDistribución Centelles.

Distribuïdora	Any	Tiepi imprevist	Clients totals
ENDESA DISTRIBUCION ELECTRICA, S.L	2015	1,045	68.632
	2016	0,837	68.936
	2017	0,921	69.341
ESTABANELL Y PAHISA ENERGIA, S.A.	2015	0,322	13.232
	2016	0,444	13.237
	2017	0,427	13.309
ELECTRADISTRIBUCIÓ CENTELLES, S.L	2015	5,76	4.481
	2016	0,02	4.473
	2017	0,201	4.484

Introducció

Qualitat del subministrament

Continuïtat del servei-Qualitat comarcal OSONA

ENDESA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA				
Evolució Tiepi imprevist total		Zona	Clients Total	Tiepi imprev. total
2015	Torelló	ZSU	7.286	0,566
2016	Torelló	ZSU	7.310	1,907
2017	Torelló	ZSU	7.377	1,842
2015	Manlleu	ZSU	9.048	1,171
2016	Manlleu	ZSU	9.152	0,436
2017	Manlleu	ZSU	9.294	1,115
2015	Vic	ZU	24.733	0,118
2016	Vic	ZU	24.910	0,306
2017	Vic	ZU	25.132	0,158

Introducció

Qualitat del subministrament

Continuïtat del servei-Qualitat comarcal OSONA 2017

ESTABANELL Y PAHISA ENERGIA, S.A.			
Nom municipi	Zona	Clients Total	Tiepi imprev. total
Balenyà	ZSU	1.970	0,009
Brull (El)	ZRD	146	3,14
Centelles	ZSU	5	0
Roda de Ter	ZSU	319	0,017
Sant Martí de Centelles	ZRC	544	1,987
Sant Pere de Torelló	ZRC	1.333	0,01
Esquirol (L')	ZRC	826	0,49
Sant Vicenç de Torelló	ZRC	178	0
Seva	ZSU	1.801	0,71
Taradell	ZSU	1.794	0,008
Tona	ZSU	4.231	0,274
Vidrà	ZRD	162	0
ELECTRADISTRIBUCIÓ CENTELLES, S.L.			
Centelles	ZSU	4.484	0,201

Introducció

Qualitat del subministrament

Continuïtat del servei

- Les interrupcions poden ser imprevistes (pròpies+tercers+ força major) i programades.
- Les interrupcions que s'han de considerar en el càlcul del TIEPI són les d'una durada superior a tres minuts.
- Perquè les interrupcions programades es qualifiquin de programades, les empreses distribuïdores n'han de sol·licitar l'autorització corresponent amb una antelació de 72 hores.
- La Resolució EMO/2166/2011, de 9 d'agost (DOGC 5970 de 23/09/2011) assenyala que els talls programats en punts de potències superiors a 30 kW no domèstics es notificaran individualment.
- Microtalls i sots de tensió la normativa no els té en compte ➡ registradors

Introducció

Qualitat del subministrament

Qualitat del producte

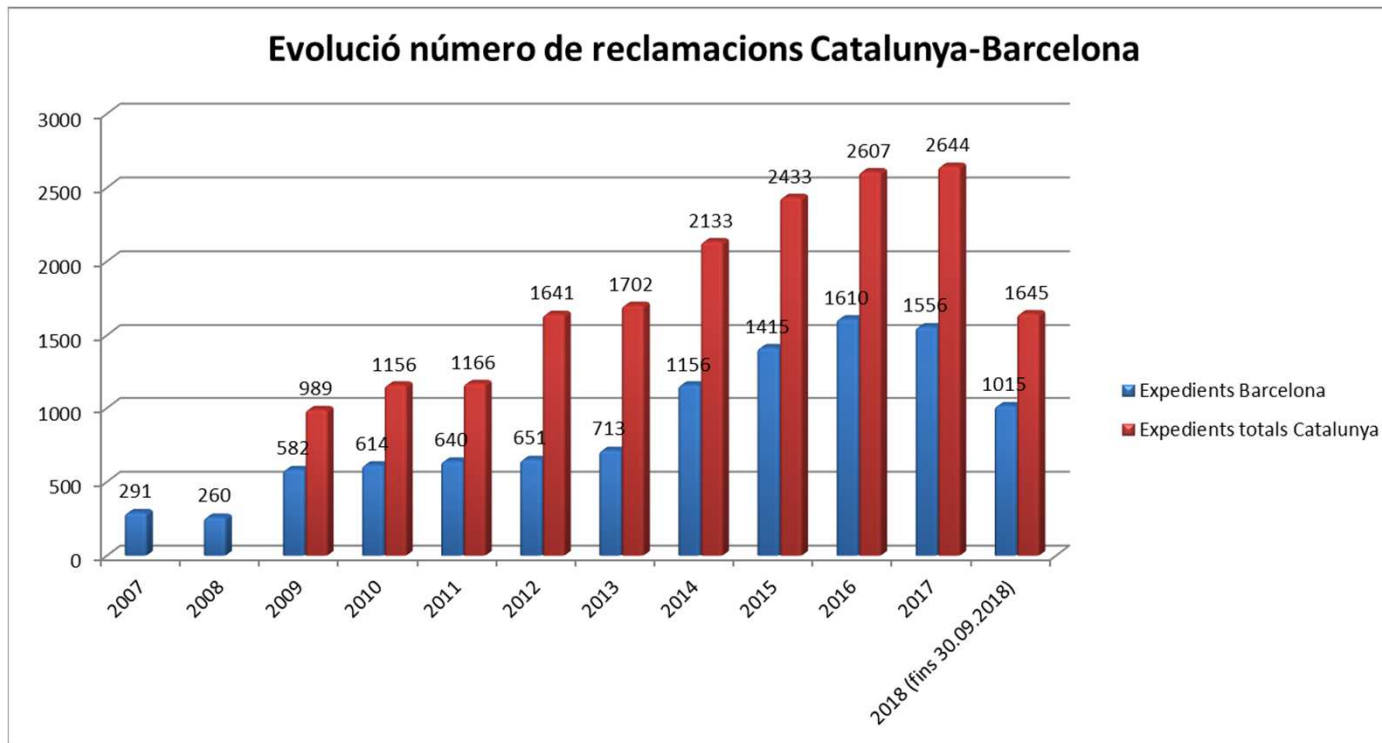
- **La qualitat del producte fa referència al conjunt de característiques de l'ona de tensió, variacions del valor eficaç de la tensió i de la freqüència i per les interrupcions de servei i els buits de tensió d'una durada inferior a tres minuts.**
- **Criteris establerts en la norma UNE-EN 50.160**
- **Els límits màxims de variació de la tensió d'alimentació als consumidors finals són de ± 7 per 100 de la tensió d'alimentació declarada**



Introducció

Qualitat del subministrament

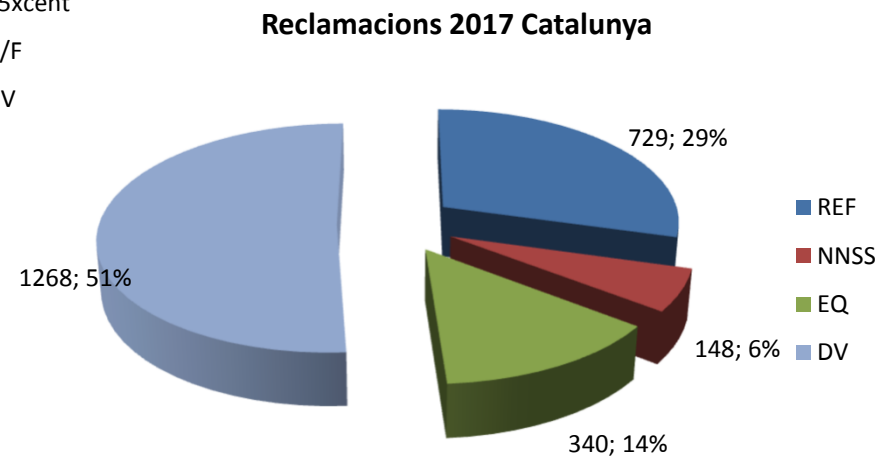
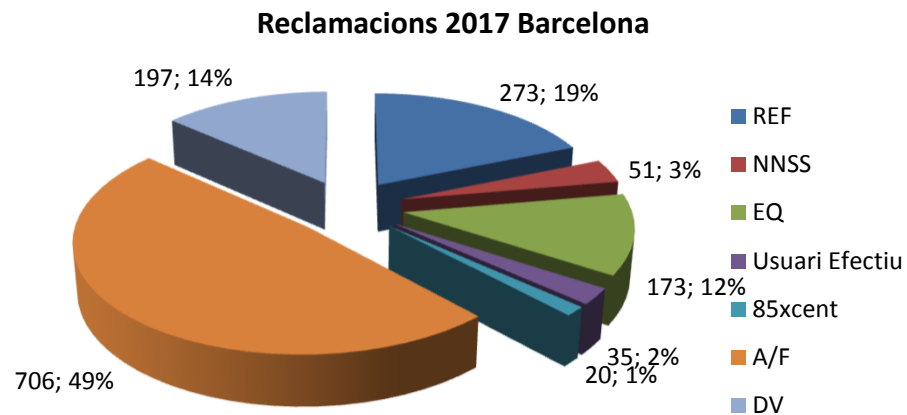
Qualitat d'atenció i relació amb el client



Introducció

Qualitat del subministrament

Qualitat d'atenció i relació amb el client / Tipologia reclamacions



Marc Legal (I / II)

- Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric.
- Llei 18/2008, de 23 de desembre, de garantia i qualitat del subministrament elèctric.
- Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions d'energia elèctrica.
 - Art. 79 a 97. Contractes. Suspensió subministrament. Equips de mesura
 - Art. 98. Reclamacions
 - Art. 99 a 110. Qualitat de Servei
- Reial Decret 1164/2001, de 26 d'octubre pel qual s'estableixen les tarifes d'accés a les xarxes de transport i distribució d'energia elèctrica.
- Reial decret 897/2017, de 6 d'octubre, pel qual es regula la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures de protecció per als consumidors domèstics d'energia elèctrica.

Marc Legal (II / II)

- Reial Decret 1435/2002, de 27 de desembre, pel que es regulen les condicions bàsiques dels contractes d'adquisició d'energia i d'accés a les xarxes en baixa tensió.
- Reial Decret 1048/2013, de 27 de desembre, pel qual s'estableix la metodologia pel càlcul de la retribució de l'activitat de distribució d'energia elèctrica i Ordre IET/2660/2015, d'11 de desembre, creixement vegetatiu augment rellevant de potència. Escomeses
- Reial Decret 216/2014, de 28 de març, que estableix la metodologia de càlcul del PVPC d'energia elèctrica i el seu règim jurídic de contractació.
- Pla de Substitució de Comptadors:
 - Reial Decret 1110/2007, pel qual s'aprova el Reglament unificat de punts de mesura.
 - Ordre IET/290/2012.

Procediment de gestió de reclamacions DGEMSI

- Reclamació → Procediment administratiu → Llei 39/2015, d'1 d'octubre
- Reclamants.
 - Usuari domèstic
 - Empreses
 - Administracions Públiques
- Origen de les reclamacions.
 - DGEMSI
 - Correu postal
 - Trasllet d'una altra administració (ACC, Omic, Ajuntaments)
 - e-Valisa
 - EACAT
 - Corinto
 - Properament via formulari web.

Procediment de gestió de reclamacions DGEMSI

- Recepció i registre de la reclamació
- Incoació de l'expedient administratiu
- S'analitza la possibilitat de tall de subministrament per si és necessària una mesura cautelar
- Si cal, esmena de la reclamació. Si no s'esmena es dona l'usuari per desistit del tràmit
- Audiència/Sol·licitud d'informe a les companyies implicades.
- Anàlisi de les respostes junt amb la informació aportada pel titular.
 - Info. Incompleta → Informació addicional a les companyies o a l'usuari
 - Info. Completa i resposta ajustada a la legislació → T+10
 - Info. Completa i resposta no ajustada → Resolució + 1 mes recurs
- Recurs d'alçada
- Contenciós administratiu
- Expedient sancionador (empreses i usuaris)





Generalitat de Catalunya
**Departament d'Empresa
i Coneixement**

www.gencat.cat

Problemàtiques més freqüents

- Expedients d'anomalies o fraus (A/F).
- Refacturacions per acumulacions de consum (art. 96 del RD 1955/2000).
- Verificació oficial del comptador (VOC).
- Talls i baixes de subministrament per impagament
- Altes i baixes de contractes
- Contractes no vàlids
- Usuaris efectius de l'energia
- Pla de substitució de comptadors
- Reclamacions per deficient qualitat del subministrament

Problemàtiques més freqüents

Expedients d'anomalies o fraus (A/F)

- Actualment són el 50% de les reclamacions
- S'ha de diferenciar entre un frau i una anomalia.
 - Fraus: manipulació d'equip de mesura i fins i tot de la instal·lació (shunts, connexió directe sense passar per comptador...); no tenir contracte de subministrament amb cap comercialitzadora ni intenció de tenir-lo, inversions entrades per sortides amb comptadors no precinptats, dobles escomeses, etc.
 - Anomalia: inversions entrades per sortides per mal muntatge de l'equip, comptadors avariats, i qualsevol error no atribuïble a l'usuari.
- Les anomalies es tractaran com un error administratiu o de funcionament per tant art. 96 del RD 1955/2000; els fraus es tractaran segons l'article 87 del RD 1955/2000 (si hi ha criteri objectiu es facturarà tota l'energia consumida amb aquest criteri, si no hi ha criteri objectiu es facturarà per fórmula de potència).

Problemàtiques més freqüents

Expedients d'anomalies o frauds (A/F)

- Per tractar els frauds s'ha d'aplicar l'article 87 del RD 1955/2000

Article 87 Altres causes de la suspensió del subministrament. L'empresa distribuïdora pot interrompre el subministrament de manera immediata en els casos següents:

- a) Quan s'hagi fet una connexió als usuaris directa sense contracte previ.*
- b) Quan s'estableixin derivacions per subministrar energia a una instal·lació no prevista en el contracte.*
- c) Quan es manipuli l'equip de mesura o control o s'eviti el seu funcionament correcte.*
- d) En cas d'instal·lacions perilloses.*

En tots els casos anteriors la interrupció del subministrament l'ha de portar a terme l'empresa distribuïdora i l'ha de comunicar a l'Administració competent, per escrit o per qualsevol altre mitjà acceptat entre les parts.

Si no hi ha un criteri objectiu per girar la facturació en aquests casos, l'empresa distribuïdora l'ha de girar facturant un import corresponent al producte de la potència contractada, o que s'hauria hagut de contractar, per sis hores d'utilització diàries durant un any, sens perjudici de les accions penals o civils que es puguin interposar

Problemàtiques més freqüents

Refacturacions per acumulació de consum

Situacions possibles:

- Durant un període de temps (superior o inferior a un any), la distribuïdora no realitza lectures reals del comptador.
- Avaria del comptador, està parat durant mesos i el consum facturat és zero.
- Inversió de comptadors.

Problemàtiques més freqüents

Refacturacions per acumulació de consum

Aplicació de l'article 96 del RD 1955/2000

- Es normalitza la situació → lectura real, comptador correcte, canvi de comptador, etc,
- Es busquen dues lectures reals distanciades en el temps. Si no hi ha històric (cas de comptador avariats) es deixen passar 3-4 mesos des de la normalització de la situació.
- Es calculen els kWh que es consumeixen diàriament en el punt de subministrament (exemple 10 kWh/dia).
- $10 \text{ kWh/dia} \times 365 \text{ dies} = 3650 \text{ kWh}$ màxim a facturar a l'any per error adm/func. S'abona el que li han cobrat de més i/o es refactura el que li correspon d'acord amb el seu patró de consum.

Problemàtiques més freqüents

Talls i baixes de subministrament per impagament

- Articles 84, 85, 86 i 90 del RD 1955/2000
- Contractes mercat regulat (PVPC)
 - Període de pagament s'estableix en 20 dies naturals des de l'emissió de la factura (Art. 84)
 - Es podrà suspendre el subministrament quan hagin transcorregut almenys 2 mesos des de que es va requerir fefaentment el pagament, sense que s'hagués fet efectiu (Art.85).
 - Per a suspendre el subministrament per impagament, no es podrà assenyalar com a dia d'interrupció un dia festiu.
 - El subministrament serà restablert com a màxim al dia següent de l'abonament de la quantitat endeutada (més interessos, més despeses de desconnexió i reconexió).
 - La interrupció del subministrament per impagament durant més de dos mesos des de la data de suspensió → resolució del contracte de subministrament (Art. 90).

Problemàtiques més freqüents

Talls i baixes de subministrament per impagament

- Contractes mercat lliure
 - La suspensió del subministrament estarà subjecta a les condicions que s'haguessin pactat al contracte
 - Es podrà suspendre el subministrament quan hagin transcorregut almenys 2 mesos des de que es va requerir fefaentment el pagament, sense que s'hagués fet efectiu.
 - El subministrament serà restablert com a màxim al dia següent de l'abonament de la quantitat endeutada (més interessos, més despeses de desconnexió i reconexió).
 - Existeixen comercialitzadores que sol·liciten simultàniament el tall per impagament i la baixa del contracte. Comercialitzadores mercat lliure no estan obligades a donar compliment a l'art.90.



Problemàtiques més freqüents

Altes i baixes de contractes

- Aplicació dels articles 79, 80, 81 i 83 del RD 1955/2000
- Existeixen dues opcions a l'hora d'efectuar un contracte de subministrament elèctric:
 - Subrogació en el contracte anterior: només es pot produir quan el contracte existent està al corrent de pagament. Si existeix deute de l'anterior titular aquest tràmit no hauria de poder-se produir.
 - Nova alta
- Les empreses comercialitzadores poden negar-se a signar un contracte de comercialització amb usuaris per motius econòmics
- La distribuïdora
 - Art. 79: no pot denegar l'activació d'un contracte de subministrament per motius econòmics (a no ser que el titular del contracte hagi estat declarat deutor de qualsevol empresa distribuïdora per sentència judicial ferma).
 - Si pot denegar l'alta per motius tècnics de la instal·lació (incompliment de les condicions tècniques i de seguretat reglamentàries).



Problemàtiques més freqüents

Pla de substitució de comptadors

- RD 1110/2007, de 24 de agosto, reglament unificat de punts de mesura.
- Ordre ITC/3022/2007 control metrològic del Estado.
- Ordre IET/290/2012, de 16 de febrer (modifica la Ordre ITC/3860/2007), per la que es revisen les tarifes elèctriques a partir de l'1 de gener de 2008 en allò relatiu al pla de substitució de comptadors:
- El número d'equips que hauran de ser substituïts s'establirà com un percentatge del total del parc de comptadors de cadascuna de les empreses distribuïdores i haurà d'ajustar-se als valors que s'assenyalen a continuació per cada interval de temps:
 - Abans del 31 de desembre de 2014: un 35% del total.
 - Entre l'1 de gener de 2015 i el 31 de desembre de 2016: un 35% del total.
 - Entre l'1 de gener de 2017 i el 31 de desembre de 2018: un 30% del total
- Els comptadors telegestionats instal·lats per la distribuïdora ENDESA, transmeten les dades que llegeixen a distància a través de la línia elèctrica. Els nivells de camp elèctric i magnètic al domicili es del mateix ordre que els generats per la mateixa línia elèctrica que arriba al domicili, que recordem que són línies de baixa tensió.

Problemàtiques més freqüents

Pla de substitució de comptadors

- Els comptadors poden ser de lloguer o continuar essent propietat del client.
- El canvi de comptador a causa únicament pel pla de substitució no genera cap cost al propietari.
- Els antics comptadors tenen una vida útil de 15 anys.
- En el suposat cas que el distribuïdor no pugui instal·lar el nou equip de mesura (impediment del titular), es pot suspendre el subministrament d'acord s'estableix a l'art. 14 del RD 1110/2007 i segons el procediment de l'art. 85 del RD 1955/2000.
- Els nous comptadors porten incorporat l'ICP.

Problemàtiques més freqüents

Pla de substitució de comptadors

- Ordre IET/1491/2013, d'1 d'agost, per la qual es revisen els peatges d'accés d'energia elèctrica per a la seva aplicació a partir de l'agost de 2013 i:
 - Comptadors monofàsics amb discriminació horària i amb possibilitat de telegestió per a consumidors domèstics, considerant no només el preu del propi equip sinó també els costos associats a la seva instal·lació i operació així com el manteniment dels mateixos: **0,81 €/mes**
 - Comptadors trifàsics amb discriminació horària i amb possibilitat de telegestió per a consumidors domèstics, considerant no només el preu del propi equip sinó també els costos associats a la seva instal·lació i operació així com el manteniment dels mateixos: **1,36 €/mes**

Problemàtiques més freqüents

Reclamacions per deficient qualitat de subministrament

- Aplicació dels articles 99 a 110 del RD 1955/2000
- Reclamacions habituals
 - Sol·licitud de certificat d'avaría
 - Sobretensions
 - Subtensions
 - Microtalls
 - Reclamacions per danys → la DGEMSI no té competència per reclamar danys i perjudicis.



Generalitat de Catalunya
**Departament d'Empresa
i Coneixement**

www.gencat.cat