OMIC AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

SUPUESTOS DE SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO.

El suministro de energía eléctrica es la **entrega de energía a través de las redes de transporte y distribución** mediante contraprestación económica en las condiciones de regularidad y calidad que resulten exigibles.

Siendo el contrato de suministro de carácter personal, **su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía,** que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.

¿Cómo se puede realizar el suministro?

a) Mediante contratos de **suministro a tarifa** (mercado regulado)

b) Mediante la **libre contratación de la energía** y el correspondiente contrato de acceso a las redes (mercado libre)

Los tipos de contratos están recogidos en el apartado **"Sector Eléctrico: Tipos de contratos"** de esta web municipal.

¿Quién es el responsable del suministro de la energía eléctrica?

Con independencia del tipo de contrato que suscriba, quien hace llegar el suministro de energía desde la central de producción a su domicilio es la empresa distribuidora.

A diferencia de la empresa comercializadora que es con la que el consumidor final contrata libremente el suministro de energía eléctrica, no se puede elegir la empresa distribuidora, la Administración establece los distribuidores como responsables de desarrollar y operar la red en zonas geográficas determinadas.

En la Comunidad Autónoma de Cantabria operan como empresas distribuidoras de energía eléctrica Viesgo Distribución e Iberdrola

Distribución, siendo responsables de la garantía y calidad del servicio y poniendo a disposición de los clientes los siguientes contactos:

Viesgo Distribución Eléctrica, S.L
Teléfono: 900 101 051
Email: distribucion_viesgo@viesgo.com
Enlace

Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U
Teléfono: 900 171 171
Email: distribucion@iberdrola.es
Enlace

¿Qué es la calidad del servicio?

Es el conjunto de características, técnicas y comerciales, inherentes al suministro eléctrico exigible por los sujetos, consumidores y por los órganos competentes de la Administración.

La calidad de servicio viene configurada por el siguiente contenido:

- Continuidad del suministro, relativa al número y duración de las interrupciones del suministro.
- Calidad del producto, relativa a las características de la onda de tensión.
- Calidad en la atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación.

Las empresas distribuidoras podrán pactar con los consumidores, o en su caso con los comercializadores que actúen como mandatarios de los consumidores, **el establecimiento de una calidad especial, superior a la regulada** con efectos exclusivamente privados, sin que en ningún caso tales pactos puedan suponer un trato discriminatorio entre consumidores o sujetos cualificados de características similares, siendo responsables del

cumplimiento de los niveles de calidad individual en relación con cada uno de los consumidores conectados a sus redes.

El incumplimiento de los valores fijados para la continuidad del suministro, determinará la obligación para los distribuidores de aplicar en la facturación de los consumidores conectados a sus redes **los descuentos regulados** en el apartado siguiente dentro del primer trimestre del año siguiente al del incumplimiento.

Siendo uno de los elementos de la calidad del servicio la "continuidad del suministro" ¿se puede producir la suspensión del suministro?

SÍ.

Ahora bien, para que la suspensión no sea arbitraria se establece en la vigente normativa sectorial:

"El suministro de energía eléctrica a los consumidores podrá suspenderse ***cuando conste dicha posibilidad en el contrato de suministro o de acceso que nunca podrá invocar problemas de orden técnico o económico que lo dificulten***".

SUPUESTOS LEGALES QUE PERMITEN LA SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA en el mercado regulado.

- **SUSPENSIÓN temporal imprevista o programada, del suministro de energía eléctrica.**

La empresa distribuidora podrá suspender temporalmente el suministro cuando sea imprescindible para el mantenimiento, reparación de instalaciones o mejora del servicio o por razones de seguridad del suministro.

Esta suspensión requerirá:

- Autorización administrativa previa.
- Comunicación a los usuarios con una antelación mínima de veinticuatro horas

Quedarán exceptuadas de esta autorización aquellas actuaciones del operador del sistema tendentes a garantizar la seguridad del suministro.

En todo caso, estas actuaciones deberán ser justificadas con posterioridad en la forma que reglamentariamente se determine.

Las interrupciones programadas deberán ser comunicadas a los afectados con **una antelación mínima de veinticuatro horas**, por los siguientes medios:

a) Mediante comunicación individualizada, de forma que quede constancia de su envío a los consumidores cuyos suministros se realicen a tensiones superiores a 1 kV y a los establecimientos que presten servicios declarados esenciales.

b) Mediante carteles anunciadores situados en lugares visibles, en relación con el resto de consumidores, y mediante dos de los medios de comunicación escrita de mayor difusión de la provincia.

En todos los casos, el documento de aviso deberá contener la fecha y la hora de inicio de la interrupción, así como la fecha y la hora de su finalización.

- **SUSPENSIÓN por falta de pago.**

Periodo de pago de la factura:

Se establece en 20 días naturales desde la emisión de la factura por parte de la empresa comercializadora o en su caso, en lo dispuesto en el

contrato suscrito en el mercado libre. Si el último día del período de pago fuera sábado o festivo, el plazo vencerá el primer día laborable siguiente.

Medios de pago:

Se puede hacer mediante domiciliación bancaria, a través de las cuentas que señalen las empresas distribuidoras.

Mediante giro postal u otro medio similar cuando los consumidores se encuentren en zonas geográficas donde no se pueda llevar a cabo el pago por domiciliación bancaria.

Requerimiento de pago

Con carácter general, si transcurridos dos meses, el consumidor no ha hecho efectivo el pago de la factura correspondiente, procederán las siguientes actuaciones:

1º Requerimiento:

La empresa realizará un requerimiento, que deberá practicarse por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por parte del interesado o su representante, informando del trámite de interrupción del suministro por impago y precisando la fecha a partir de la cual procederá la suspensión de no abonarse en fecha anterior las cantidades adeudadas.

Dicho requerimiento se considerará que es fehaciente cuando se realice por correo certificado, burofax o por medios telemáticos mediante firma electrónica. **Y será entregado en la dirección que a efectos de comunicación figure en el contrato de suministro.**

Si la notificación resulta infructuosa, se remitirá un segundo requerimiento con el mismo contenido transcurridos 7 días hábiles desde el primero.

Si realizado este segundo requerimiento no es posible su notificación (o es rechazada), se especificarán las circunstancias de ambos intentos de notificación y **se tendrá por efectuado el trámite.**

2º requerimiento:

Con una antelación de quince días hábiles a la finalización del plazo para iniciar el procedimiento de suspensión, la empresa comercializadora:

- Volverá a requerir fehacientemente el pago al consumidor, si no lo hubiere hecho efectivo.
- El requerimiento deberá contener la fecha concreta a partir de la cual podrá ser suspendido el suministro de electricidad.

No se podrá señalar como día para la interrupción del suministro eléctrico un día festivo, ni aquellos en que, por cualquier motivo, no exista servicio de atención al cliente tanto comercial como técnico a efectos de la reposición del suministro, como tampoco la víspera de aquellos días en que se dé alguna de estas circunstancias.

3º Transcurrido los plazos anteriormente señalados para hacer efectivo el pago del suministro sin que se hubiere llevado a cabo.

La empresa comercializadora podrá solicitar a la empresa distribuidora la suspensión del suministro de electricidad, indicándose si debe rescindirse o no el contrato.

Reposición del suministro:

El suministro debe ser repuesto como máximo al día siguiente del abono de la cantidad adeudada, los intereses devengados y el pago de la reconexión del suministro.

La reconexión del suministro es la cantidad equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes.

- **SUPUESTOS ESPECIALES: protección a los Consumidores vulnerables.**

  ➔ **Cuando se trate de consumidores vulnerables acogidas al bono social**, **el plazo de suspensión será de 4 meses** desde el primer requerimiento de pago, o en su caso, el segundo requerimiento, sin que se hubiera hecho efectivo.

  ➔ **Cuando se trate de consumidores en riesgo de exclusión que estén acogidos a la tarifa de último recurso**, **no se podrá suspender el suministro por ser considerado esencial.**

La figura del consumidor vulnerable vuelve a ser recogida en la última modificación habida en la normativa sectorial.

Para una mayor protección del consumidor vulnerable se añade la figura del consumidor vulnerable severo

- **OTRAS CAUSAS DE SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO**

La empresa distribuidora podrá interrumpir el suministro de **forma inmediata** en los siguientes casos:

a) Cuando se haya realizado un enganche directo sin previo contrato.
b) Cuando se establezcan derivaciones para suministrar energía a una instalación no prevista en el contrato.
c) Cuando se manipule el equipo de medida o control o se evite su correcto funcionamiento.
d) En el caso de instalaciones peligrosas.

En todos los casos anteriores la interrupción del suministro se llevará a cabo por la empresa distribuidora y se comunicará a la Administración competente, haciéndolo por escrito o por cualquier otro medio aceptado entre las partes.

OMIC AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

SUSPENSIÓN DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA en el mercado libre.

Por lo que respecta a la suspensión del suministro de energía eléctrica en el mercado libre, **se sujeta a las condiciones de garantía de suministro y suspensión que el consumidor en el mercado libre haya pactado.**

La comercializadora podrá exigir a la distribuidora la suspensión del suministro cuando el consumidor se haya dado de baja anticipadamente a la fecha final acordada, siempre que se haga por medio de comunicación fehaciente.

La empresa distribuidora procederá a la suspensión del suministro si **transcurridos 5 días hábiles** desde la citada comunicación fehaciente, el comercializador no indica lo contrario o el consumidor no acredita la suscripción de un nuevo contrato con otro comercializador.