

## ELEMENTOS COMUNES POR ALTERACIÓN DEL FLUIDO ELÉCTRICO.

Recuerde que la persona consumidora tiene el derecho legal a recibir el servicio eléctrico con los niveles de seguridad, regularidad y calidad según establece el artículo 44.1 apartado f) de la Ley del Sector Eléctrico 24/2013, de 26 de diciembre (B.O.E nº 310, de 27 de diciembre de 2013). Además el nivel mínimo de calidad exigible debe de estar especificado a la hora de formalizar un contrato de acceso con la empresa distribuidora o un contrato de suministro con la empresa suministradora.

También es de aplicación lo dispuesto en la Ley del Sector Eléctrico 24/2013, de 26 de diciembre, en el artículo 40 apartado 1º a) , que dice que las empresas suministradoras tienen como obligación << Realizar sus actividades en la forma autorizada y conforme a las disposiciones aplicables, prestando el servicio de distribución de forma regular y continua y con los niveles de calidad que se determinen reglamentariamente por el Gobierno, manteniendo las redes de distribución eléctrica en las adecuadas condiciones de conservación e idoneidad técnica>> y también el apartado g) que indica :<< Establecer y ejecutar los planos de mantenimiento de las instalaciones de su red de distribución>>.

En materia de consumo, el artículo 128 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (B.O.E nº 287, de 30/11/2007), recoge “el derecho que tiene todo perjudicado a ser indemnizado en los términos establecidos en esta Ley, por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicio por consecuencia de fluctuaciones en el fluido eléctrico”.

“Las acciones reconocidas no afectan a otros derechos que el perjudicado pueda tener a ser indemnizado por los daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios defectuosos o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar”.

El artículo 148 del mencionado Real Decreto Legislativo establece un régimen especial de responsabilidad al que están sometidos entre otros los servicios de revisión, instalación o similares de electricidad, de manera que se responda de” los daños originados en el correcto uso de los servicios, cuando por su propia naturaleza o por estar así reglamentariamente establecido, incluyan necesariamente la garantía de niveles determinados de eficacia o seguridad y supongan controles técnicos, profesionales o sistemáticos de calidad, hasta llegar en debidas condiciones al consumidor y usuario”.

El Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre (B.O.E nº 310, de 27/12/2000), por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica regula en sus artículos 25 y siguientes aspectos derivados de la calidad del servicio. El artículo 99 establece tanto el concepto como el contenido y la extensión de la calidad del servicio en función de la zona geográfica correspondiente, aspectos que son objeto de desarrollo en el siguiente apartado informativo.

## LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y LAS INTERRUPCIONES.

Los artículos 101 y siguientes del Real Decreto citado anteriormente regulan aspectos tan importantes como son la continuidad del servicio que viene determinada por el número y la duración de las interrupciones y si la interrupción es imprevista o programada.

### ¿QUÉ SON LAS INTERRUPCIONES PROGRAMADAS?

Las interrupciones programadas, son aquellas interrupciones autorizadas por la Administración Autónoma competente y que deben de ser comunicada a los consumidores afectados con una antelación mínima de 24 horas, bien mediante comunicación individualizada de la que quede constancia de su envío informando tanto de la hora de inicio como de finalización de la interrupción, o bien mediante carteles anunciadores situados en lugares visibles y mediante anuncio en al menos dos de los medios de comunicación escrita de mayor difusión de la provincia.

### INTERRUPCIONES IMPREVISTAS

La legislación específica citada indica que “el distribuidor estará obligado, con relación a cada uno de sus consumidores, a que el tiempo y número de interrupciones imprevistas mayores de tres minutos de cada año natural, dependiendo de la zona donde esté situado el suministro no supere los siguientes valores:

a) Media tensión (de 1 a 36 kV):\*\*

	Número de horas	Número de interrupciones
Zona urbana	4	8
Zona semiurbana	8	12
Zona rural concentrada	12	15
Zona rural dispersa	16	20

Los consumidores conectados a redes de tensión superior a 36 kV se asimilarán a los umbrales definidos en zonas urbanas, sea cual sea su ubicación.

b) Baja tensión (menor o igual a 1 kV):\*\*

	Número de horas	Número de interrupciones
Zona urbana	6	12
Zona semiurbana	10	15
Zona rural concentrada	15	18
Zona rural dispersa	20	24

\*\*Los límites máximos de variación de la tensión de alimentación a los consumidores finales serán de  $\pm 7$  por 100 de la tensión de alimentación declarada. No obstante, este límite podrá ser modificado por el Ministerio de

Economía en función de la evolución de la normativa en lo relativo a la normalización de tensiones. La frecuencia nominal de la tensión suministrada debe ser 50 Hz. Los límites máximos de variación de esta frecuencia serán los establecidos en la norma UNE-EN 50.160.

Para los suministros a distribuidores que reciban la energía en el primer escalón de tensión (de 1 a 36 kV) las tolerancias anteriores se reducirán a un 80 % de las establecidas con carácter general”.

### **DESCUENTOS APLICABLES POR EL DISTRIBUIDOR**

La normativa hace referencia a que “el distribuidor es responsable del cumplimiento de los niveles de calidad individual definidos en los artículos anteriores, en relación con cada uno de los consumidores conectados a sus redes.

El incumplimiento de los valores fijados en el artículo anterior 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”.

En aquellos casos en que el distribuidor incumpla los valores para la continuidad del suministro individual, procederán a aplicar los siguientes descuentos, en función de que se sean << Consumidores a tarifa>> o << Consumidores cualificados>>.

### **DESCUENTOS PARA CONSUMIDORES A TARIFA.**

1.- Si se trata de la categoría de “Consumidores a tarifa”, se aplicará el descuento de la siguiente manera según Ley:

- Si el incumplimiento es por el número de horas de interrupción, con carácter anual aplicará un descuento en la facturación del consumidor en una cantidad equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por la diferencia entre el número de horas de interrupción del consumidor y el número de horas de interrupción reglamentariamente fijado, valorado en cinco veces el precio del kWh correspondiente a su tarifa contratada, con un tope máximo del 10 % de su facturación anual.
- Si el incumplimiento es por el número de interrupciones, el descuento en la facturación anual del consumidor será equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por el número de horas de interrupción valoradas al precio del kWh correspondiente a su tarifa contratada por la diferencia entre el número real de interrupciones, menos el fijado reglamentariamente, dividida por ocho, con un tope máximo del 10 % de su facturación anual.

Si se incumplen ambos índices, se tomará el más favorable para el consumidor.

## DESCUENTOS PARA CONSUMIDORES CUALIFICADOS

Esta categoría de consumidores pueden acogerse a la normativa citada para solicitar los siguientes descuentos que vienen establecidos legalmente:

1.- <<Por los peajes o tarifa de acceso: con carácter anual, al consumidor cualificado, en el caso de que éste contrate directamente el peaje o tarifa de acceso, o al comercializador, en caso contrario, aplicarán un descuento en la facturación en una cantidad equivalente a:

1.<sup>a</sup> Si el incumplimiento es por el número de horas de interrupción, con carácter anual aplicará un descuento en la facturación del consumidor en una cantidad equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por la diferencia entre el número de horas de interrupción del consumidor y el número de horas de interrupción reglamentariamente fijado, valorado en cinco veces el precio del kWh correspondiente a su tarifa de acceso contratada, con un tope máximo del 10 % de su facturación anual.

2.<sup>a</sup> Si el incumplimiento es por el número de interrupciones, aplicará un descuento en la facturación anual del consumidor en una cantidad equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por el número de horas de interrupción valoradas al precio del kWh correspondiente a su tarifa de acceso contratada por la diferencia entre el número real de interrupciones, menos el fijado reglamentariamente, dividida por ocho, con un tope máximo del 10 por 100 de su facturación anual.

Si se incumplen ambos índices, se tomará el más favorable para el consumidor.

2.- Por la energía dejada de suministrar: las cantidades que, en su caso, se pacten libremente con el distribuidor. Éstas serán como mínimo equivalentes a:

1.<sup>a</sup> Si el incumplimiento es por el número de horas de interrupción, aplicarán un descuento en la facturación del consumidor en una cantidad equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por la diferencia entre el número de horas de interrupción del consumidor y el número de horas de interrupción reglamentariamente fijado, valorado en cinco veces el precio final horario medio anual del kWh en el mercado de producción organizado, con un tope máximo del 10 % de su facturación anual.

2.<sup>a</sup> Si el incumplimiento es por el número de interrupciones, el descuento en la facturación anual del consumidor será equivalente al consumo de su potencia media anual facturada, por el número de horas de interrupción, valoradas al precio final horario medio anual del kWh en el mercado de producción organizado por la diferencia entre el número real de interrupciones, menos el fijado reglamentariamente, dividida por ocho, con un tope máximo del 10 % de su facturación anual>>.

En caso de que se incumplan ambos índices, se debe de tomar el más favorable para el consumidor.

## **¿Y SI EXISTE DISCREPANCIA POR LOS DESCUENTOS ENTRE LA PERSONA CONSUMIDORA Y LA EMPRESA?**

En los casos de discrepancia entre el distribuidor y la persona consumidora o comercializador en el caso de consumidores cualificados resuelve el órgano competente de la Administración, que posee el derecho a consultar el registro de información utilizado por la empresa distribuidora.

En todos aquellos supuestos en que se incumpla lo establecido en el Real Decreto citado, las empresas distribuidoras deben de proceder a realizar un abono al consumidor, por cada incumplimiento, en la primera facturación que se produzca, consistente en la mayor de las siguientes cantidades: 30 Euros o el 10 % de la primera facturación completa.

En los casos en que exista una discrepancia entre el distribuidor y el consumidor, o, en su caso el comercializador, sobre el cumplimiento concreto de la calidad individual, debe de resolver el órgano competente de la Administración Autonómica donde se ubique el suministro.

### **SUPUESTOS DE EXONERACIÓN POR FUERZA MAYOR.**

Son aquellos supuestos previstos por Ley. Así, por ejemplo, no se consideran incumplimientos de calidad los provocados por una causa de fuerza mayor o por las acciones de terceros, siempre y cuando la empresa distribuidora lo demuestre ante la Administración.

Sin embargo no se considerarán como casos de fuerza mayor según la Ley citada, los que resulten de la inadecuación de las instalaciones eléctricas al fin que han de servir, la falta de previsión en la explotación de las redes eléctricas o aquellos derivados del funcionamiento mismo de las empresas eléctricas. En los casos de discrepancia entre las partes resolverá la Administración competente.

La Ley contempla que las empresas no podrán alegar como causa de fuerza mayor los fenómenos atmosféricos que se consideren normales o habituales en cada zona geográfica, de acuerdo con los datos estadísticos de que se disponga.

La falta de calidad puede conllevar que la Administración competente incoe de oficio o a instancia de parte, la apertura de dos tipos de expedientes: informativos o sancionadores.

Es conveniente fundamentar la reclamación en las reglas generales de responsabilidad por incumplimiento contractual de los artículos 1101 y siguientes del Código Civil para obtener una indemnización de todos los daños reclamados. En aquellos casos en los que se infrinjan los márgenes admitidos por la normativa de carácter administrativo como consecuencia de una sobretensión o bien de una bajada de tensión, se puede presumir que se ha lesionado las legítimas expectativas de seguridad y se abre la vía para que se puedan aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en los artículos 128 y siguientes del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias para intentar lograr la indemnización por los daños y perjuicios sufridos.