



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

LA RESOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS EN L'ÀMBIT DEL SECTOR ENERGÈTIC



GOIB

3.1 Competències en la resolució de reclamacions d'Electricitat.



Si la comercialitzadora que intervé és PVPC o intervé la distribuïdora:

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

Art. 98. Les reclamacions o discrepàncies que es suscitin en relació al contracte de subministrament a tarifa, o d'accés a les xarxes, o amb les facturacions derivades dels mateixos seran resoltes administrativament per l'òrgan competent en matèria d'energia de la Comunitat Autònoma o ciutats de Ceuta i Melilla, en el territori en el qual s'efectui el subministrament.



GOIB

3.1 Competències en la resolució de reclamacions d'Electricitat.

Si la comercialitzadora objecte de reclamació és en mercat lliure, segons els informes de la Comisión Nacional de Energía (CNE) de dates 22/06/2011 i 18/08/2011:

La facturació d'energia elèctrica en el mercat lliure, té el seu acomodament jurídic en les condicions que haguessin pactat les parts lliurement a l'àmbit de la seva relació jurídic-privada.

En conseqüència, les discrepàncies, incidències i controvèrsies, hauran de ser resoltes pels Jutjats i Tribunals de la Jurisdicció Civil. Com alternativa, podria acudir-se a procediments d'arbitratge voluntari, a resoldre en via administrativa a través d'òrgans arbitral.



G
O
I
B

3.1 Competències en la resolució de reclamacions de Gas

RD 1434/2002, de 27 de desembre, mitjançant el qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural.

Art. 38. Contractes de subministrament en el mercat liberalitzat. ... Les controvèrsies que poguessin sorgir en l'aplicació dels mateixos es resoldran en la via jurisdiccional, sense perjudici, en el seu cas, dels procediments d'arbitratge prevists a l'ordenament jurídic.

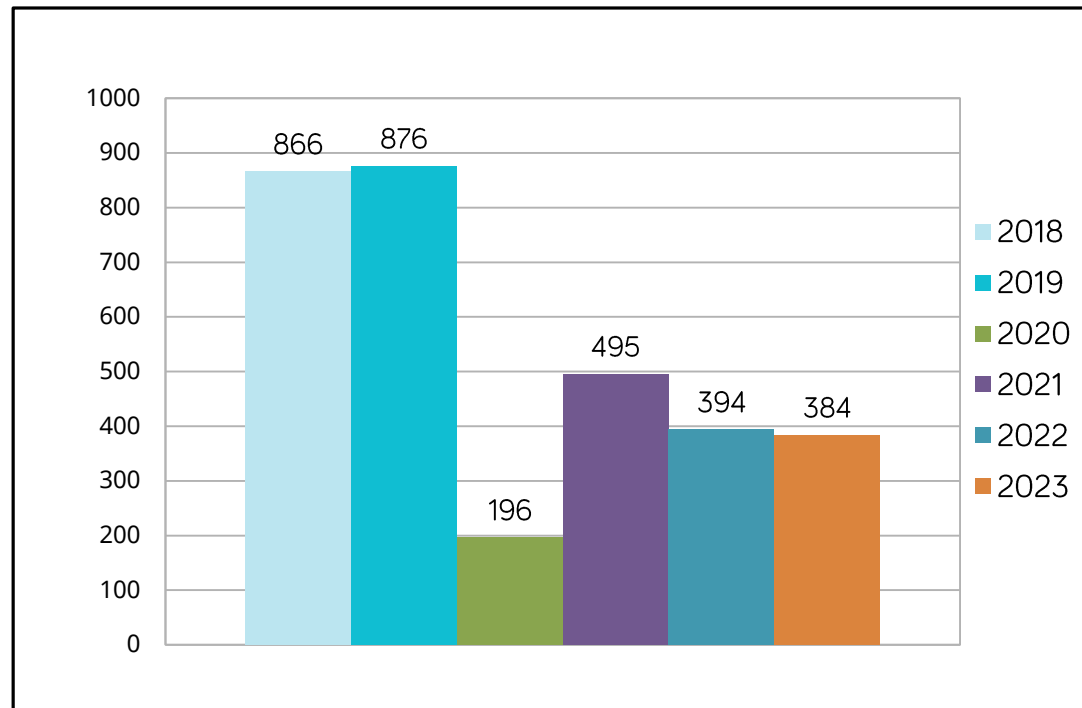
Art. 61. Reclamacions . Les reclamacions o discrepàncies que es suscitin en relació amb el **contracte de subministrament a tarifes** amb les facturacions derivades dels mateixos seran resoltes administrativament per l'òrgan competent en matèria d'energia de la Comunitat Autònoma o ciutats de Ceuta i Melilla, en el territori del qual s'efectuï el subministrament.



GOIB

3.2. Estadístiques i anàlisi de les reclamacions

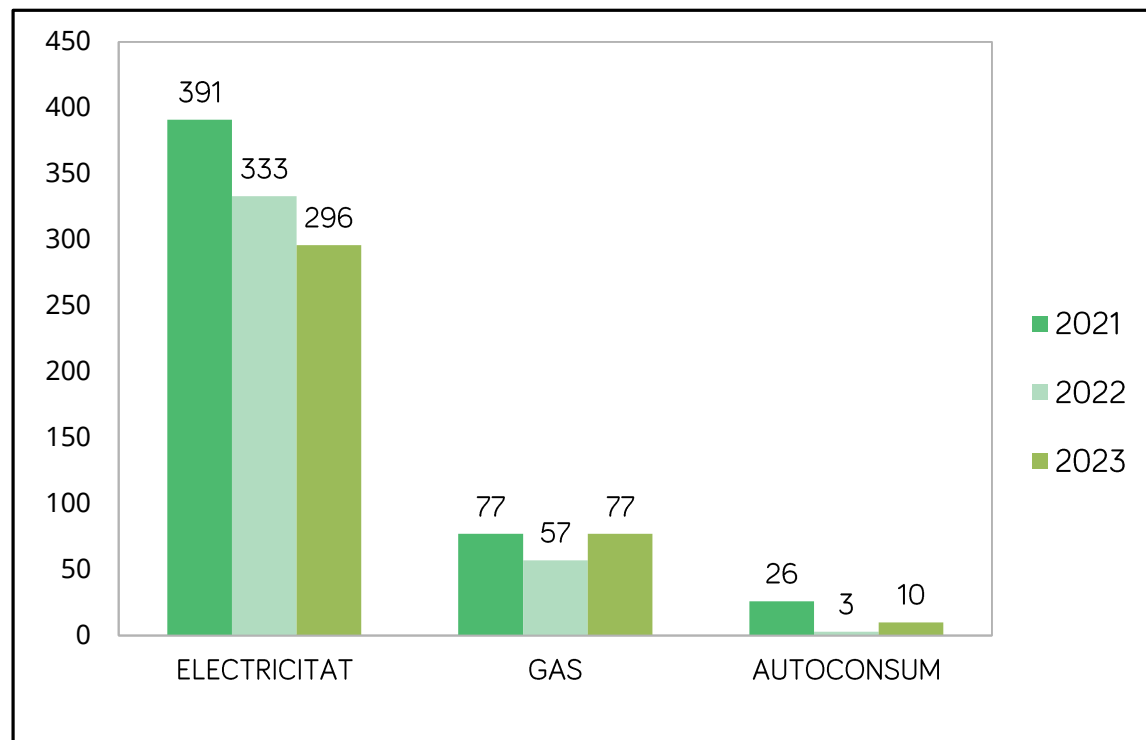
Reclamacions gestionades al Servei d'Energia Renovables i Canvi Climàtic per anys





GOIB

Reclamacions per tipus de subministrament





GOIB

3.2. Estadístiques i anàlisi de les Reclamacions

Classificació de les reclamacions
subministrament elèctric i gas

Sobre
contractació

Sobre
facturació

Sobre
subministrament



G
O
I
B



Contractació fraudulenta subministrament elèctric i gas

- Identificacions d'empresa enganyoses o falta de les mateixes
- Agents comercials comissionistes sense formació suficient
- Falsificació o manipulació de signatures en contractes de captació porta a porta
- Falsificació o manipulació de dades bancàries
- Contractació telefònica
- Contractació en sector socials especialment desfavorits (immigrants, gent major, discapacitats)
- Contractacions “sorpresa” sense contacte amb comercialitzadora



GOIB

RD Llei 15/2018, de 5 d'octubre, de mesures urgents per a la transició energètica i la protecció dels consumidors

CAPÍTOL II

Altres mesures de protecció dels consumidors d'electricitat

Article 12. Modificació de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric.

Es modifica la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del sector elèctric, en els aspectes següents:

U. S'afegeixen els apartats següents a l'article 46 amb la redacció següent:

«r) Les comercialitzadores elèctriques no poden fer publicitat no sol·licitada en visites domiciliàries sobre els seus productes, excepte en cas que el destinatari hagi sol·licitat per iniciativa pròpia rebre informació sobre el servei per aquest mitjà. L'entitat anunciant és considerada la responsable del compliment d'aquest apartat.

s) Les comercialitzadores elèctriques no poden fer pràctiques de contractació als domicilis dels clients de manera directa, tret que hi hagi una petició expressa per part del client i a iniciativa pròpia per establir la cita.»

Article 13. Modificació de la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, del sector d'hidrocarburs.

Es modifica la Llei 34/1998, de 7 d'octubre, en els aspectes següents:

U. S'afegeixen els apartats següents a l'article 81.2 amb la redacció següent:

«r) Els comercialitzadors de gas natural no poden fer publicitat no sol·licitada en visites domiciliàries sobre els seus productes, excepte en cas que el destinatari hagi sol·licitat per iniciativa pròpia rebre informació sobre el servei per aquest mitjà. L'entitat anunciant és considerada la responsable del compliment d'aquest apartat.

s) Els comercialitzadors de gas natural no poden fer pràctiques de contractació als domicilis dels clients de manera directa, tret que hi hagi una petició expressa per part del client i a iniciativa pròpia per establir la cita.»



GOIB



Pràctiques comercials agressives i enganyoses

- Descomptes enganyosos (sobre el terme de potencia o altres conceptes de la factura)
- Garanties falses de facturació amb lectura real
- Afirmacions falses d'obligatorietat de passar de tarifa regulada a mercat lliure
- Pas de tarifes més favorables a altres més desfavorables amb engany
- Eliminació d'avantatges socials (del bono social al mercat lliure)
- Informació molt deficient sobre el producte nou que es contracta



GOIB

Contractació de serveis addicionals en el mercat lliure

- Contractació de serveis addicionals en el mercat lliure amb engany (manteniment d'instal·lacions, assegurances de tot tipus, etc)
- Sovint es contracten en el mateix acte de la contractació dels subministraments energètics
- Sense informació suficient del que son i de la seva voluntarietat
- Falta d'informació sobre les permanències i penalitzacions
- No donar de baixa el contracte de manteniment en sol·licitar la baixa del subministrament. La companyia té l'obligació de donar de baixa el contracte de manteniment si es demana la baixa del subministrament, d'acord amb el que preveu la DA2^a del RD 897/2017 (Regula la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures de protecció per als consumidors domèstics d' energia elèctrica)



GOIB

Doble facturació per dues comercialitzadores

- La comercialitzadora que capta un nou client és l'encarregada d'efectuar la tramitació corresponent davant la distribuïdora de zona, la qual comprovarà la sol·licitud, informarà a les parts interessades i facilitarà la lectura del comptador a l'antiga comercialitzadora i a l'actual.
- Errada en el procés de canvi de comercialitzadora, CUPS erroni, que provoca doble facturació per les dues comercialitzadores. L'antiga continua facturant i la nova comença a facturar un punt de subministrament que no correspon.

CUPS ES0031500049249001KMOF



He rebut una factura molt elevada!!!!

DISTRIBUÏDORA

?

COMERCIALITZADORA

3.3. Reclamacions de gas



G
O
I
B
/

Normativa de gas

- Llei 34/1998, de 7 d'octubre, d'hidrocarburs.
- Reial Decret 1434/2002, de 27 de desembre, pel qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions de gas natural.
- Reial decret 919/2006, de 28 de juliol pel qual s'aprova el Reglament tècnic de distribució i utilització de gasos combustibles i les seves instruccions tècniques complementàries (Inspecció Periòdique Obligatòria).
- Resolució del director general d'Indústria de 17 de maig de 2011 pel qual s'aprova el Procediment operatiu per a la realització de la inspecció periòdica reglamentària a instal·lacions receptors de gas en servei



GOIB
/

3.3 Reclamacions de gas

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

- Per facturació en base a lectures estimades i no reals.
- Per consums realment realitzats (factura molt elevada).
- Lectura d'inici de contracte per canvi de titularitat.
- Tall de subministrament per no haver-se realitzat la inspecció obligatòria.
- Peatges.

Comercialitzadora

- Per no emissió de factures.
- Per regularització facturació lectures estimades per canvi comercialitzadora.
- Tall per impagament.



GOIB



3.3 Reclamacions de gas

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

- Per facturació en base a lectures estimades i no reals.

Artículo 51. Lectura de los suministros.

5. Si como consecuencia de una regularización en base a la lectura real se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron desde la última lectura real.

Si como consecuencia de errores administrativos por parte de la empresa distribuidora se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago será prorrateada en tantas facturas como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de seis meses, excepto en el caso en que la lectura suministrada por el consumidor haya sido inferior a la real.

Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, la devolución se producirá en la primera factura desde la lectura real, sin que pueda producirse fraccionamiento en los importes a devolver. En este caso, se aplicarán a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso en que la lectura suministrada por el consumidor haya sido superior a la real no se aplicaran los intereses.

La no facturación en plazo y el retraso en la toma de lecturas reales por la empresa distribuidora tendrán el mismo tratamiento que los errores de tipo administrativo, salvo en los casos en que el consumidor no haya permitido el acceso al contador ni haya suministrado la lectura del mismo.

711420583	08/03/2023	CICLO	ESTIMADA	1.936,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	21/02/2023	PROV. SIN CALCULO	CLIENTE YOLEOGAS	1.926,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	21/01/2023	PROV. SIN CALCULO	CLIENTE YOLEOGAS	1.925,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	12/01/2023	CICLO	REAL CLIENTE	1.925,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	19/11/2022	PROV. SIN CALCULO	CLIENTE YOLEOGAS	1.924,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	08/11/2022	CICLO	ESTIMADA	1.923,81	1.936	MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	21/09/2022	PROV. SIN CALCULO	CLIENTE YOLEOGAS	1.923,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	09/09/2022	CICLO	ESTIMADA	1.922,80	1.948	MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	07/07/2022	CICLO	ESTIMADA	1.921,79	1.936	MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	21/06/2022	ALTA	ESTIMADA	1.921,53	1.932	MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	20/06/2022	FINAL CC	ESTIMADA	1.921,53	1.932	MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	17/05/2022	CICLO	REAL	1.921,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	16/03/2022	CICLO	ESTIMADA	1.909,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	31/12/2021	CICLO	REAL	1.856,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	03/11/2021	CICLO	ESTIMADA	1.853,79		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	30/09/2021	PROV. CON CALCULO	ESTIMADA	1.852,51		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	07/09/2021	CICLO	ESTIMADA	1.851,64		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	29/06/2021	CICLO	REAL	1.849,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	29/04/2021	CICLO	ESTIMADA	1.841,59		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	02/03/2021	CICLO	ESTIMADA	1.834,55		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	07/01/2021	CICLO	REAL	1.828,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	09/11/2020	CICLO	ESTIMADA	1.778,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	09/09/2020	CICLO	REAL	1.776,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	06/07/2020	CICLO	ESTIMADA	1.765,76		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	05/05/2020	CICLO	ESTIMADA	1.756,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA
711420583	09/03/2020	CICLO	ESTIMADA	1.750,00		MARIA ISABEL MONTERROSO PEÑA

Aparato	Fe.lectura	Motiv.lectura	Clase de lectura	Valor del contador leído	Contrato	Fe.lectura plan.	Nombre de in comercial
719463374	28/06/2023	PROVISIONAL SC	CLIENTE APP	1.785,00	7006652043	28/06/2023	ABDOULAYE I
719463374	02/06/2023	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	1.751,00	7006652043	02/06/2023	ABDOULAYE I
719463374	17/05/2023	PROVISIONAL SC	CLIENTE APP	1.738,00	7006652043	17/05/2023	ABDOULAYE I
719463374	29/03/2023	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	1.672,00	7006652043	03/04/2023	ABDOULAYE I
719463374	26/03/2023	PROVISIONAL SC	CLIENTE APP	1.663,00	7006652043	26/03/2023	ABDOULAYE I
719463374	07/03/2023	PROVISIONAL SC	CLIENTE APP	1.629,00	7006652043	07/03/2023	ABDOULAYE I
719463374	21/02/2023	ALTA	DERIVADA SAP CC	1.633,00	7006652043	21/02/2023	ABDOULAYE I
719463374	20/02/2023	FINAL	ESTIMACIÓN CAMBIO	1.633,00	7005039989	20/02/2023	ABDOULAYE I
719463374	26/01/2023	LECTURA PERIÓDICA	CLIENTE APP	1.545,00	7005039989	01/02/2023	ABDOULAYE I
719463374	26/01/2023	PROVISIONAL SC	CLIENTE APP	1.545,00	7005039989	26/01/2023	ABDOULAYE I
719463374	09/01/2023	PROVISIONAL SC	CLIENTE APP	1.515,00	7005039989	09/01/2023	ABDOULAYE I
719463374	17/12/2022	PROVISIONAL SC	CLIENTE APP	1.477,00	7005039989	17/12/2022	ABDOULAYE I
719463374	29/11/2022	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	1.204,00	7005039989	01/12/2022	ABDOULAYE I
719463374	30/09/2022	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	1.135,00	7005039989	01/10/2022	ABDOULAYE I
719463374	01/08/2022	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	1.119,00	7005039989	01/08/2022	ABDOULAYE I
719463374	07/06/2022	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	1.105,00	7005039989	01/06/2022	ABDOULAYE I
719463374	08/02/2022	LECTURA PERIÓDICA	REAL	1.044,00	7005039989	01/02/2022	ABDOULAYE I
719463374	01/12/2021	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	847,25	7005039989	01/12/2021	ABDOULAYE I
719463374	01/10/2021	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	673,33	7005039989	01/10/2021	ABDOULAYE I
719463374	30/09/2021	PROVISIONAL CC	ESTIMACIÓN AUTO	670,48	7005039989	30/09/2021	ABDOULAYE I
719463374	06/08/2021	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	513,66	7005039989	02/08/2021	ABDOULAYE I
719463374	26/05/2021	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	308,37	7005039989	01/06/2021	ABDOULAYE I
719463374	29/03/2021	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	143,00	7005039989	01/04/2021	ABDOULAYE I
719463374	03/02/2021	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	117,00	7005039989	01/02/2021	ABDOULAYE I
719463374	10/12/2020	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	90,00	7005039989	10/12/2020	ABDOULAYE I
719463374	14/10/2020	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	66,00	7005039989	13/10/2020	ABDOULAYE I
719463374	21/08/2020	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	54,00	7005039989	11/08/2020	ABDOULAYE I
719463374	15/06/2020	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	41,00	7005039989	09/06/2020	ABDOULAYE I
719463374	08/04/2020	LECTURA PERIÓDICA	ESTIMACIÓN AUTO	20,00	7005039989	08/04/2020	ABDOULAYE I
719463374	20/02/2020	ALTA	REAL	0,00	7005039989	20/02/2020	ABDOULAYE I

Periodo facturación		Facturación emitida					
Desde	Hasta	Fecha factura	Secuencial	Importe	Consumo kWh	Consumo m3	Tipo factura
20/02/2020	08/04/2020	20/04/2020	19	259,23 €	226	20	Ciclo
08/04/2020	15/06/2020	19/06/2020	23	38,67 €	237	21	Ciclo
15/06/2020	21/08/2020	26/08/2020	38	29,75 €	146	13	Ciclo
21/08/2020	14/10/2020	22/10/2020	42	25,72 €	136	12	Ciclo
14/10/2020	10/12/2020	23/12/2020	57	39,14 €	270	24	Ciclo
10/12/2020	03/02/2021	10/02/2021	61	41,90 €	304	27	Ciclo
03/02/2021	29/03/2021	09/04/2021	76	40,72 €	294	26	Ciclo
29/03/2021	31/03/2021	09/06/2021	80	11,19 €	11	1	Ciclo
31/03/2021	26/05/2021	11/06/2021	95	22,55 €	193	17	Ciclo
26/05/2021	06/08/2021	10/08/2021	101	37,56 €	181	16	Ciclo
06/08/2021	30/09/2021	18/10/2021	116	25,83 €	90	8	Ciclo
30/09/2021	01/10/2021	10/11/2021	120	0,87 €	11	1	Ciclo
01/10/2021	01/12/2021	09/12/2021	135	41,43 €	283	25	Ciclo
01/12/2021	08/02/2022	17/02/2022	141	52,28 €	9414	833	Ciclo
08/02/2022	31/03/2022	18/04/2022	154	67,18 €	360	32	Ciclo
31/03/2022	07/06/2022	13/06/2022	169	74,06 €	326	29	Ciclo
07/06/2022	01/08/2022	17/08/2022	173	57,78 €	157	14	Ciclo
01/08/2022	30/09/2022	10/10/2022	188	55,25 €	180	16	Ciclo
30/09/2022	29/11/2022	12/12/2022	192	212,41 €	777	69	Sustituida
30/09/2022	29/11/2022	06/03/2023	209	151,18 €	777	69	Sustituyente
29/11/2022	26/01/2023	08/03/2023	228	73,46 €	3867	341	Ciclo
26/01/2023	20/02/2023	09/03/2023	232	930,05 €	999	88	Ciclo



GOIB

3.3 Reclamacions de gas

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

-Per consums realment realitzats (factura molt elevada pel preu del gas).

OBJECTE DE LA RECLAMACIÓ

(Si no teniu espai suficient, utilitzeu fulls annexos)

la última factura de gas que he recibido es
cuatro veces más elevada de lo que suele,
teniendo en cuenta según la distribuidora
que sob se hicieron 2 lecturas estimadas
anteriormente a la misma

Buenos días, tras la reciente instalación del gas natural, observo que el contador del tercer piso (en total son tres viviendas), avanza muchísimo más que los otros. es un estudio de diecinueve metros cuadrados SIN calefacción, es decir, solo tiene fogones y calentador de agua de gas natural. También observamos que durante la noche, sin uso, el contador se movió.



GOIB

3.3 Reclamacions de gas

21/01/2023	CICLO	REAL	14.804,00	64	CLAUDIA PEREZ
23/11/2022	CICLO	REAL	14.740,00	45	CLAUDIA PEREZ
24/09/2022	ALTA	DERIVADA CC	14.695,00	0	CLAUDIA PEREZ
23/09/2022	FINAL TRASLADO	ESTIMADA	14.695,00	4	CLAUDIA PEREZ
13/09/2022	CICLO	REAL	14.691,00	8	CLAUDIA PEREZ
16/07/2022	CICLO	REAL	14.683,00	22	CLAUDIA PEREZ
16/05/2022	CICLO	REAL	14.661,00	41	CLAUDIA PEREZ
17/03/2022	CICLO	REAL	14.620,00	194	CLAUDIA PEREZ
15/01/2022	CICLO	REAL	14.426,00	75	CLAUDIA PEREZ
10/11/2021	CICLO	ESTIMADA	14.351,00	21,58	CLAUDIA PEREZ
30/09/2021	PROV. CON CALCULO	ESTIMADA	14.329,42	8,42	CLAUDIA PEREZ
14/09/2021	CICLO	REAL	14.321,00	26	CLAUDIA PEREZ
09/07/2021	CICLO	REAL	14.295,00	37	CLAUDIA PEREZ
06/05/2021	CICLO	REAL	14.258,00	64	CLAUDIA PEREZ
04/03/2021	CICLO	REAL	14.194,00	68	CLAUDIA PEREZ
23/01/2021	ALTA	DERIVADA CC	14.126,00	0	CLAUDIA PEREZ
22/01/2021	FINAL TRASLADO	ESTIMADA CC	14.126,00	6	CLAUDIA PEREZ
15/01/2021	CICLO	REAL	14.120,00	145	CLAUDIA PEREZ
23/11/2020	CONTROL	INSPECCION	13.975,00	0	CLAUDIA PEREZ
18/11/2020	CONTROL	INSPECCION	13.975,00	2	CLAUDIA PEREZ
11/11/2020	CICLO	REAL	13.973,00	32	CLAUDIA PEREZ
11/09/2020	CICLO	REAL	13.941,00	16	CLAUDIA PEREZ
08/07/2020	CICLO	REAL	13.925,00	25	CLAUDIA PEREZ
11/05/2020	CICLO	ESTIMADA	13.900,00	52	CLAUDIA PEREZ
11/03/2020	CICLO	REAL	13.848,00	49	CLAUDIA PEREZ
10/01/2020	CICLO	REAL	13.799,00	47	CLAUDIA PEREZ
18/11/2019	CICLO	REAL	13.752,00	33	CLAUDIA PEREZ



GOIB

3.3 Reclamacions de gas

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

-Lectura d'inici de contracte per canvi de titularitat.

708411057	20/03/2023	CICLO	REAL	2.918,00	DANIEL JULIO
708411057	28/02/2023	CONTROL	INSPECCIÓN	2.897,00	DANIEL JULIO
708411057	18/01/2023	CICLO	REAL	2.796,00	DANIEL JULIO
708411057	18/11/2022	CICLO	REAL	2.752,00	DANIEL JULIO
708411057	19/09/2022	CICLO	REAL	2.721,00	DANIEL JULIO
708411057	20/07/2022	CICLO	REAL	2.719,00	DANIEL JULIO
708411057	19/05/2022	CICLO	REAL	2.715,00	DANIEL JULIO
708411057	03/05/2022	ALTA	DERIVADA CC	2.554,00	DANIEL JULIO
708411057	02/05/2022	FINAL CC	ESTIMADA	2.554,00	
708411057	16/03/2022	CICLO	REAL	2.542,00	
708411057	21/01/2022	CICLO	REAL	2.282,00	
708411057	06/12/2021	ALTA	DERIVADA CC	2.028,00	
708411057	05/12/2021	FINAL CC	ESTIMADA	2.028,00	DANIEL JULIO
708411057	12/11/2021	CICLO	ESTIMADA	2.017,00	DANIEL JULIO
708411057	12/11/2021	ALTA	DERIVADA CC	2.017,00	DANIEL JULIO
708411057	11/11/2021	FINAL CC	ESTIMADA	2.017,00	
708411057	30/09/2021	PROV. CON CALCULO	ESTIMADA	2.002,49	
708411057	17/09/2021	CICLO	REAL	1.998,00	



GOIB



3.3 Reclamacions de gas

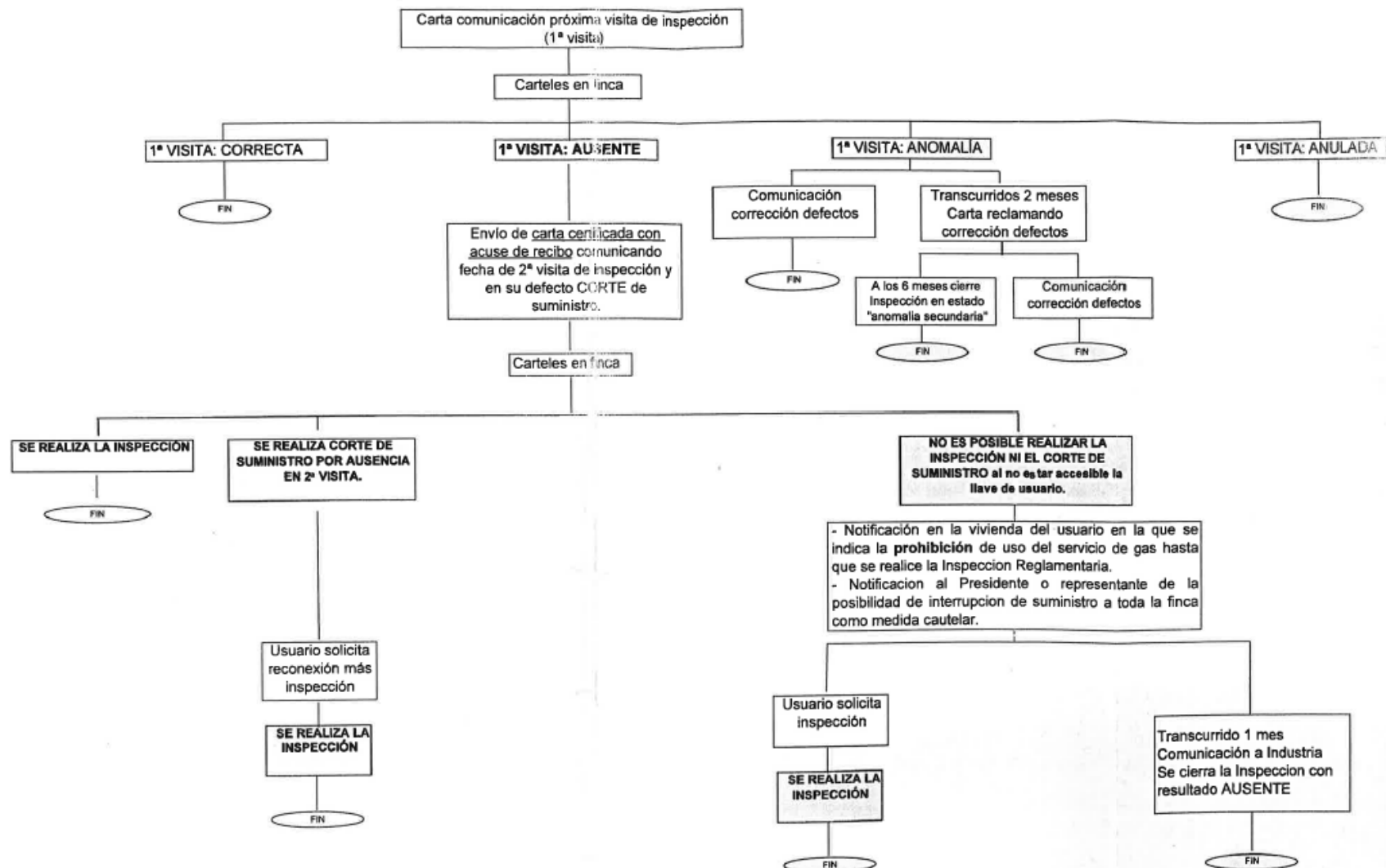
Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

-Tall de subministrament per no haver-se realitzat la inspecció obligatòria.

El R.D. 919/2006 estableix el termini de 5 anys per a la realització de la inspecció periòdica reglamentaria.

El procediment per dur a terme aquesta inspecció està aprovat a la Resolució del director general d'Indústria de 17 de maig de 2011 per la qual s'aprova el Procediment operatiu per a la realització de la inspecció periòdica reglamentaria a instal·lacions receptores de gas en servei.





GOIB
/

3.3 Reclamacions de gas

L'article 59 del R.D. 1434/2002 estableix:

Artículo 59. Gastos por desconexión y reconexión.

Los gastos que origine la suspensión del suministro serán por cuenta de la empresa distribuidora y la reconexión del suministro, en caso de corte justificado e imputable al consumidor, será por cuenta del consumidor, que deberá abonar una cantidad equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes como compensación por los gastos de desconexión.

Les despeses de reconnexion són 168,68€.

GOIB
/

3.3 Reclamacions de gas

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

-Peatges.

El peatge és el cost que es paga a la comercialitzadora de gas per tenir accés a la xarxa de distribució de gas natura, és a dir, per fer us del sistema que facilita el gas al nostre punt de subministrament, garantint el seu funcionament i manteniment.

El cost dels peatges d'accés al gas és el mateix tant si la tarifa contractada és la TUR de gas o altre en mercat lliure.

Peajes de acceso de gas natural

Peaje	Consumo
RL.1	Menor que 5.000 kWh/año
RL.2	De 5.000 a 50.000 kWh/año
RL.3	De 50.000 a 100.000 kWh/año
RL.4	Superior a 100.000 kWh/año

GOIB
/

3.3 Reclamacions de gas

Reclamacions més recurrents

El peatge RL.1 és per habitatges amb cuina i aigua calenta a gas natural. La tarifa d'accés RL.2 és per vivendes que a més tenen calefacció de gas natural.

Les tarifes RL.3 i RL.4 són per empreses.

Cada any la distribuïdora reubica a una tarifa a un altre, segons el consum.

La metodologia per al càlcul dels peatges s'estableix a la Circular 6/2020, de 22 de juliol, de la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència (CNMC)

L'any natural de gas compren des de l'1 de octubre al 30 de setembre de l'any següent.

No obstant el client pot sol·licitar a la comercialitzadora una modificació de la tarifa sempre que hagi transcorregut 1 any des de la contractació o des de la darrera modificació.



GOIB

3.3 Reclamacions de gas

Reclamacions més recurrents

Comercialitzadora

Per no emissió de factures.

Como continuación a nuestro escrito de fecha 17/07/2023, les informamos que se ha procedido a la anulación del cobro de las facturas emitidas en el contrato de referencia y que superaban el plazo de emisión de 180 días desde el inicio del periodo de facturación, al incluirse en las mismas el consumo energético de gas. A continuación les trasladamos el detalle:

Desde	Hasta	Fecha factura	Secuencial	Importe	Pagado
18/07/2021	18/08/2021	22/11/2022	295	279,21 €	279,21
18/08/2021	18/09/2021	05/12/2022	301	212,82 €	0
18/09/2021	18/10/2021	10/01/2023	320	99,06 €	0
18/10/2021	18/11/2021	25/01/2023	341	95,92 €	0
18/11/2021	18/12/2021	02/02/2023	354	80,48 €	0
18/12/2021	18/01/2022	14/02/2023	369	95,87 €	0
18/01/2022	18/02/2022	01/03/2023	388	80,53 €	0
18/02/2022	18/03/2022	16/03/2023	392	95,87 €	0
18/03/2022	18/04/2022	20/04/2023	428	80,49 €	0
18/04/2022	18/05/2022	04/05/2023	432	95,87 €	0
18/05/2022	18/06/2022	09/05/2023	447	80,48 €	80,48 €
18/06/2022	18/07/2022	16/05/2023	451	95,87 €	95,87 €
18/07/2022	18/08/2022	26/05/2023	470	80,48 €	80,48 €
18/08/2022	18/09/2022	30/05/2023	485	80,48 €	80,48 €
18/09/2022	18/10/2022	13/06/2023	506	95,87 €	95,87 €
18/10/2022	18/11/2022	27/06/2023	544	80,48 €	80,48 €
18/11/2022	18/12/2022	29/06/2023	559	80,48 €	80,48 €
18/12/2022	18/01/2023	03/07/2023	563	75,09 €	75,09 €
Total					948,44 €



GOIB

3.3 Reclamacions de gas

Reclamacions més recurrents

Comercialitzadora

-Per regularització facturació lectures estimades per canvi comercialitzadora.

Período facturación		Facturación emitida					
Desde	Hasta	Fecha factura	Secuencial	Importe	Consumo kWh	Consumo m3	Tipo factura
20/02/2020	08/04/2020	20/04/2020	19	259,23 €	226	20	Ciclo
08/04/2020	15/06/2020	19/06/2020	23	38,67 €	237	21	Ciclo
15/06/2020	21/08/2020	26/08/2020	38	29,75 €	146	13	Ciclo
21/08/2020	14/10/2020	22/10/2020	42	25,72 €	136	12	Ciclo
14/10/2020	10/12/2020	23/12/2020	57	39,14 €	270	24	Ciclo
10/12/2020	03/02/2021	10/02/2021	61	41,90 €	304	27	Ciclo
03/02/2021	29/03/2021	09/04/2021	76	40,72 €	294	26	Ciclo
29/03/2021	31/03/2021	09/06/2021	80	11,19 €	11	1	Ciclo
31/03/2021	26/05/2021	11/06/2021	95	22,55 €	193	17	Ciclo
26/05/2021	06/08/2021	10/08/2021	101	37,56 €	181	16	Ciclo
06/08/2021	30/09/2021	18/10/2021	116	25,83 €	90	8	Ciclo
30/09/2021	01/10/2021	10/11/2021	120	0,87 €	11	1	Ciclo
01/10/2021	01/12/2021	09/12/2021	135	41,43 €	283	25	Ciclo
01/12/2021	08/02/2022	17/02/2022	141	52,28 €	9414	833	Ciclo
08/02/2022	31/03/2022	18/04/2022	154	67,18 €	360	32	Ciclo
31/03/2022	07/06/2022	13/06/2022	169	74,06 €	326	29	Ciclo
07/06/2022	01/08/2022	17/08/2022	173	57,78 €	157	14	Ciclo
01/08/2022	30/09/2022	10/10/2022	188	55,25 €	180	16	Ciclo
30/09/2022	29/11/2022	12/12/2022	192	212,41 €	777	69	Sustituida
30/09/2022	29/11/2022	06/03/2023	209	151,18 €	777	69	Sustituyente
29/11/2022	26/01/2023	08/03/2023	228	73,46 €	3867	341	Ciclo
26/01/2023	20/02/2023	09/03/2023	232	930,05 €	999	88	Ciclo



GOIB

3.3 Reclamacions de gas

Reclamacions més recurrents

Comercialitzadora

-Tall per impagament.

Art. 55 a 57 RD 1434/2002

. Contracte mercat lliure: el comercialitzador ha de comunicar la rescissió del contracte amb un període mínim d'antelació de sis dies hàbils. La notificació s'ha d'enviar també al consumidor. Passat el termini sense que s'hagi subscrit un contracte amb un altre comercialitzador la distribuïdora procedirà a la suspensió.

. En cas de subministrament a tarifa (PVPC) s'ha de notificar i requerir el pagament així com indicar la data a partir de la que s'interromprà el subministrament de no abonar-se en data anterior les quantitat endeutada. La distribuïdora passat dos mesos que el pagament no s'hagi realitzat podrà suspendre el subministrament. Una vegada abonada la quantitat s'ha de reconnectar el subministrament en un termini de 48 hores.



3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Normativa subministrament elèctric

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

El Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, mitjançant el qual es regulen les activitats de transport, distribució, comercialització, subministrament i procediments d'autorització d'instal·lacions elèctriques.

Reial Decret 897/2017, 6 d'octubre, pel que es regula la figura del consumidor vulnerable, el bo social i altres mesures per a la protecció dels consumidors domèstics d'energia elèctrica.

- Reial Decret 216/2014, de 8 de març, pel qual s'estableix la metodologia de càlcul dels preus voluntaris pel petit consumidor d'energia elèctric i els seu règim jurídic de contractació.

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

- Per facturació en base a lectures estimades i no reals

- Facturación emitida:

Tarifa	Potencia (kW)	Comercializadora	Código factura	Fecha factura	Contador	Fecha desde	Fecha hasta	Fuente	Activa lectura total desde	Activa lectura total hasta	Activa consumo total
20DHA	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	G8101Y00016121	24/12/2020	204973530	02/11/2020	23/12/2020	Estimada	0	87	87
20DHA	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	G8101Y00016122	22/02/2021	204973530	24/12/2020	22/02/2021	Estimada	87	190	103
20DHA	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	G2101N02610487	23/04/2021	204973530	23/02/2021	22/04/2021	Real	190	2509	2319
20DHA	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171221Y001192515	17/03/2022	204973530	23/04/2021	31/05/2021	Estimada	2509	2740	231
2.0TD	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171221Y001192516	17/03/2022	204973530	01/06/2021	15/06/2021	Real	2740	2821	81
2.0TD	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171221Y001196159	17/03/2022	204973530	16/06/2021	17/08/2021	Estimada	2821	3187	366
2.0TD	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171221N033139689	17/03/2022	204973530	18/08/2021	19/10/2021	Estimada	3187	3756	569
2.0TD	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171221G000336905	17/03/2022	204973530	20/10/2021	16/12/2021	Real	3756	4856	1100
2.0TD	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171221N033139690	17/03/2022	204973530	17/12/2021	15/02/2022	Real	4856	5768	912
2.0TD	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171221N057202451	17/05/2022	204973530	16/02/2022	21/04/2022	Estimada	5768	8323	2555
2.0TD	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171221N086919015	28/07/2022	204973530	22/04/2022	16/06/2022	Estimada	8323	8655	332
2.0TD	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171221N099230747	29/08/2022	204973530	17/06/2022	26/08/2022	Estimada	8655	9448	793
2.0TD	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171221N121695436	24/10/2022	204973530	27/08/2022	19/10/2022	Estimada	9448	9940	492
2.0TD	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171221G001320247	05/12/2022	204973530	20/10/2022	02/12/2022	Real	9940	8858	-1082
2.0TD	7,5	ENDESA ENERGIA, S.A.U.	171231N013628818	02/02/2023	204973530	02/01/2023	31/01/2023	Real	9257	9877	620



3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Distribuïdora

- Per facturació en base a lectures estimades i no reals

Artículo 96. Comprobación de los equipos de medida y control.

2. En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, se procederá a efectuar una refacturación complementaria.

Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.

Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver.

En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso de que el error sea de tipo administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que el señalado anteriormente.



GOIB

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

- Per falta de facturació a la comercialitzadora

Número contador 203883875								
Tarifa	Fecha factura	Código factura	Fecha desde	Fecha hasta	Fuente	Activa lectura total desde	Activa lectura total hasta	Activa consumo total
2.0TD	02/08/2022	171221Y003836952	01/11/2021	30/11/2021	Real	39059	40646	1588
2.0TD	02/08/2022	171221Y003836953	01/12/2021	31/12/2021	Real	40661	42652	1991
2.0TD	02/08/2022	171221Y003836954	01/01/2022	31/01/2022	Real	42670	44996	2326
2.0TD	02/08/2022	171221Y003836955	01/02/2022	28/02/2022	Real	45019	46689	1670
2.0TD	02/08/2022	171221N088333174	01/03/2022	31/03/2022	Real	46715	48074	1359
2.0TD	02/08/2022	171221N088333175	01/04/2022	30/04/2022	Real	48105	48814	710
2.0TD	02/08/2022	171221N088333176	01/05/2022	31/05/2022	Estimada	48838	49415	577
2.0TD	02/08/2022	171221N088333177	01/06/2022	30/06/2022	Real	49467	49889	422
2.0TD	12/08/2022	171221N093693447	01/07/2022	31/07/2022	Estimada	49903	50529	626



3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Distribuïdora

Artículo 96. Comprobación de los equipos de medida y control.

2. En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, se procederá a efectuar una refacturación complementaria.

Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.

Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver.

En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso de que el error sea de tipo administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que el señalado anteriormente.

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Distribuïdora

- Per facturació de consum molt elevat

Lecturas/consumos facturados										
Contrato ATR	Tarifa	Potencia kW	Comercializadora	Código factura	Fuente	Desde	Hasta	Activa lectura total desde	Activa lectura total hasta	Activa consumo total
10007306908	2.0A	5,5	Endesa Energía S.A.	G5801N00571528	Real	13/12/2017	09/01/2018	7448	8121	673
10007306908	2.0A	5,5	Endesa Energía S.A.	G5801N00638509	Real	10/01/2018	08/02/2018	8121	8799	678
10007306908	2.0A	5,5	Endesa Energía S.A.	G5801N00705118	Real	09/02/2018	09/03/2018	8799	9426	627
10007306908	2.0A	5,5	Endesa Energía S.A.	G5801N00772802	Real	10/03/2018	09/04/2018	9426	9883	457
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5801N00835956	Real	10/04/2018	08/05/2018	9883	10194	311
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5801N00902962	Real	09/05/2018	10/06/2018	10194	10474	281
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5801N00964089	Real	11/06/2018	08/07/2018	10474	10794	319
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5801N01035367	Real	09/07/2018	07/08/2018	10794	11252	458
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5801N01100706	Real	08/08/2018	08/09/2018	11252	11625	373
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5801N01165129	Real	09/09/2018	07/10/2018	11625	11812	187
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5801N01232842	Real	08/10/2018	07/11/2018	11812	11996	184
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5801N01301195	Real	08/11/2018	10/12/2018	11996	12277	280
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N00880771	Real	11/12/2018	09/01/2019	12277	12673	396
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N00948408	Real	10/01/2019	09/02/2019	12673	13179	506
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N01014518	Real	10/02/2019	10/03/2019	13179	13538	359
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N01081642	Real	11/03/2019	05/04/2019	13538	13740	202
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N01150776	Real	06/04/2019	08/05/2019	13740	13962	222
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N01218668	Real	09/05/2019	09/06/2019	13962	14153	191
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N01287739	Real	10/06/2019	08/07/2019	14153	14370	217
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N01356350	Real	09/07/2019	08/08/2019	14370	14667	297
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N01421791	Real	09/08/2019	08/09/2019	14667	14826	159
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N01491741	Real	09/09/2019	07/10/2019	14826	14985	160
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N01559041	Real	08/10/2019	10/11/2019	14985	15167	182
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5901N01629095	Real	11/11/2019	11/12/2019	15167	15582	414
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N00782061	Real	12/12/2019	11/01/2020	15582	16016	434
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N00848287	Real	12/01/2020	10/02/2020	16016	16379	364
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N00915371	Real	11/02/2020	08/03/2020	16379	16693	314
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N00985059	Real	09/03/2020	13/04/2020	16693	17147	454
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N01051779	Real	14/04/2020	10/05/2020	17147	17324	177

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Distribuïdora

- Per facturació de consum molt elevat

Lecturas/consumos facturados										
Contrato ATR	Tarifa	Potencia kW	Comercializadora	Código factura	Fuente	Desde	Hasta	Activa lectura total desde	Activa lectura total hasta	Activa consumo total
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N01121544	Real	11/05/2020	08/06/2020	17324	17475	151
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N01188842	Real	09/06/2020	07/07/2020	17475	17623	148
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N01259260	Real	08/07/2020	10/08/2020	17623	18009	386
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N01327861	Real	11/08/2020	08/09/2020	18009	18338	329
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N01395582	Real	09/09/2020	07/10/2020	18338	18500	162
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N01464599	Real	08/10/2020	08/11/2020	18500	18705	205
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5001N01533344	Real	09/11/2020	09/12/2020	18705	19006	301
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5101N00754140	Real	10/12/2020	11/01/2021	19006	19406	400
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5101N00824787	Real	12/01/2021	07/02/2021	19406	19770	364
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5101N00897859	Calculada	08/02/2021	09/03/2021	19770	20113	343
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5101N00966541	Calculada	10/03/2021	13/04/2021	20113	20396	283
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5101N01034240	Calculada	14/04/2021	10/05/2021	20396	20511	115
500001111250	20DHA	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	G5103N00064865	Calculada	11/05/2021	31/05/2021	20511	20594	82
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171211N004713533	Real	01/06/2021	07/06/2021	20594	20619	25
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171211N013369001	Real	08/06/2021	06/07/2021	20619	20898	280
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171211N026595640	Real	07/07/2021	09/08/2021	20898	21248	350
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171211N039365641	Real	10/08/2021	06/09/2021	21248	21504	255
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171211N051288901	Real	07/09/2021	09/10/2021	21504	21677	173
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171211N063945389	Real	10/10/2021	08/11/2021	21677	21786	108
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171211N076248213	Real	09/11/2021	10/12/2021	21786	21807	21
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171221N006167665	Real	11/12/2021	10/01/2022	21807	21814	7
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171221N017281984	Real	11/01/2022	04/02/2022	21814	21818	4
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171221N030199852	Real	05/02/2022	07/03/2022	21818	21826	8
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171221N042466347	Real	08/03/2022	06/04/2022	21826	21835	9
500001111250	2.0TD	5,75	Iberdrola Clientes S.A.U.	171221N046385327	Real	07/04/2022	20/04/2022	21835	21842	7
500009597422	2.0TD	4,7	Endesa Energía S.A.	171221N059517599	Real	21/04/2022	17/05/2022	21842	22212	370
500009597422	2.0TD	4,7	Endesa Energía S.A.	171221N071995421	Real	18/05/2022	19/06/2022	22212	22568	356
500009597422	2.0TD	4,7	Endesa Energía S.A.	171221N084552453	Real	20/06/2022	18/07/2022	22568	23099	531
500009597422	2.0TD	4,7	Endesa Energía S.A.	171221N096992685	Real	19/07/2022	18/08/2022	23099	24065	966

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Distribuïdora

- Per facturació de consum molt elevat

Lecturas/consumos facturados										
Contrato ATR	Tarifa	Potencia kW	Comercializadora	Código factura	Fuente	Desde	Hasta	Activa lectura total desde	Activa lectura total hasta	Activa consumo total
500009597422	2.0TD	4,7	Endesa Energía S.A.	171221N109097139	Real	19/08/2022	19/09/2022	24065	24716	651
500009597422	2.0TD	4,7	Endesa Energía S.A.	171221N121620865	Real	20/09/2022	23/10/2022	24716	25029	313
500009597422	2.0TD	4,7	Endesa Energía S.A.	171221N134261951	Real	24/10/2022	20/11/2022	25029	25541	512
500009597422	2.0TD	4,7	Endesa Energía S.A.	171221N146771514	Real	21/11/2022	21/12/2022	25541	26668	1127
500009597422	2.0TD	4,7	Endesa Energía S.A.	171231N006458891	Real	22/12/2022	12/01/2023	26668	27259	591
500011836318	2.0TD	4,7	Hanwha Energy Retail Spain S.L.U.	171231N019917370	Real	13/01/2023	11/02/2023	27259	28376	1117
500011836318	2.0TD	4,7	Hanwha Energy Retail Spain S.L.U.	171231N031408294	Real	12/02/2023	12/03/2023	28376	29429	1053
500011836318	2.0TD	4,7	Hanwha Energy Retail Spain S.L.U.		Real Captura		11/04/2023		29969	



G
O
I
B

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

- Facturació complementària per avaria del comptador

D'aplicació l'article 96.2

Artículo 96. Comprobación de los equipos de medida y control.

2. En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, se procederá a efectuar una refacturación complementaria.

Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año. Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver.

En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso de que el error sea de tipo administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que el señalado anteriormente.

ACTA DE INSPECCION

Empresa: CPNT-MALLORCA NORTE-IBIZA SPARK

Nº Operario: X-720

En el día 20 de Septiembre de 2021 a las 12:31 horas

Hago constar:

DATOS DEL SUMINISTRO									
Dirección suministro	LG SANT CARLES - POL. 2 34, SANTA EULARIA DES RIU, ILLES BALEARS								
Orden de trabajo	00001-010011774421-002	Contrato	SI	Pot. contratada	3.300 kW				
USUARIO / ASISTENTE									
Usuario	MARCOS MARI COLOMAR			DNI	46958229A				
Actividad	ACTIVIDADES DE LOS HOGARE	email		TLF	+34 696501319				
Asistente a Inspección				Relación con usuario					
DNI		TLF		email					
Acta enviada a:									
EQUIPOS DE MEDIDA Y CONTROL									
Contador-Registrador	☒ N° Contador TDC distinto al instalado			☐ Interior/No accesible					
Marca	ENEL	N°	700547240	Volt/Amp	230	Constante lectura	1		
Relación transf. programadas contador			Amp			Volt			
LECTURAS	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5	Periodo 6	Totalizador		
ACTIVA(kWh)							0		
REACTIVA(kVarh)							0		
MAXIMETRO(kW)									
Existe ICP	☐ Sin acceso	☐ Intensidad ICP							
TRANSFORMADORES:	N° serie		Relación transf.	Amp		Volt			
ANOMALÍAS DETECTADAS									
Tipo de anomalía detectada	AVERIA								
PARA ENGANCHE DIRECTO O DOBLE ACOMETIDA:									
Conductor		Tipo Instalación		N° conductores					
Tipo Cable		Sec. cable							
ESTADO DE LOS PRECINTOS	VO	ED	VO	ED	VO	ED			
Contador activo	Correcto	☒ ☒	Manipulado		No existe		N° 700547240		
Contador reactivo	Correcto	☒ ☒	Manipulado		No existe		N°		
Transformador	Correcto	☒ ☒	Manipulado		No existe		N°		
Otros	Correcto	☒ ☒	Manipulado		No existe		N°		
Fases	R	INV	S	INV	T	INV	N	Unidades	Imposible medir
Carga real en acometida		0					0	Amp	
Carga real en contador		0					0	Amp	
Tensión real en acometida		230						V	
Tensión real en contador		230						V	

Este documento se suscribe en el lugar y el día al principio expresados, a los efectos oportunos de lo dispuesto en la normativa eléctrica vigente, e invitados a firmarla los presentes se les manifiesta que la negativa a hacerlo no modificará en nada la tramitación y conclusiones que se establezcan.

CONFORME CON LAS MANIFESTACIONES REPRODUCIDAS:

Por la empresa



Descripción Técnica de la Inspección							
Existe avería electrónica del contador, display en blanco.							
ACCIONES REALIZADAS							
Normalización del Suministro	SI	☐	Corte inmediato del Suministro	SI	☐	Pto. Corte	
	NO	☒		NO	☒	Motivo	No procede
ALEGACIONES DEL USUARIO							

TELÉFONO DE ATENCIÓN SOBRE CONSULTAS SOBRE EL ACTA: 955025261

BALEARES Y CANARIAS: 919046597 Mail: expedientesde@indra.es

Este documento se suscribe en el lugar y el día al principio expresados, a los efectos oportunos de lo dispuesto en la normativa eléctrica vigente, e invitados a firmarla los presentes se les manifiesta que la negativa a hacerlo no modificará en nada la tramitación y conclusiones que se establezcan.

CONFORME CON LAS MANIFESTACIONES REPRODUCIDAS:

Por la empresa





REDMI NOTE 7
OMEXOM

2021/9/20 12:21



La facturación objeto de la reclamación corresponde al expediente número GES/00001/082775, por consumo de energía no registrada ni facturada al detectarse una avería electrónica en el equipo de medida instalado.

En tarea de comprobación ejecutada en campo en fecha 22/10/2021 se verificó que el equipo de medida instalado número 304960685 estaba averiado, presentaba la pantalla con display apagado y no impulsaba ni integraba. Adjuntamos fotografías tomadas in situ y acta de inspección.

El día 28/10/2021 se procedió a la normalización del suministro, sustituyendo el equipo de medida averiado e instalándose el contador número 205530666.

Inicialmente, la valoración del consumo a recuperar se calculó de acuerdo con el art. 96 del RD 1955/2000:

- Periodo de recuperación desde el 04/08/2021 al 05/10/2021, (63 días).
- La valoración se realiza en base a 3,7 horas de utilización diaria x 63 días x 4,5 kWh de potencia contratada.
- Consumo a facturar 1.049 kWh.
- Consumo facturado en el periodo a recuperar: 420 kWh.
- Consumo a recuperar: 629 kWh.

Conforme a dicho criterio, se regularizó la facturación emitiéndose la factura número 171221C000000406 detallada en el **ANEXO-1**.

Resefiar que se ha realizado una nueva valoración de la energía a recuperar teniendo en cuenta el consumo realizado a partir de la normalización, tomando como base el tramo comprendido entre el 29/10/2021 y el 03/05/2022, con un resultado de -398 KWh. Por ello, procederemos a modificar la facturación y, una vez formalizada la regularización, procederemos a remitirles nueva comunicación informándoles al respecto.

Resolución de 14 de mayo de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales.

En el caso de suministros para los que no exista promedio histórico diario del mismo periodo del año anterior, en el periodo que transcurra hasta la primera lectura real el término de energía se facturará considerando una utilización de la potencia contratada de acuerdo con lo siguiente.

2.c Si no existe cambio tarifario en el periodo de facturación:

$$F_{Tei} = T_{ei} * F_{ui} * PC * N_t$$

Donde:

F_{ui}: Factor de utilización de la potencia contratada para el periodo i, expresado en horas/día.

Para las tarifas de último recurso sin discriminación horaria su valor será 2 horas/día. En el caso de tarifas de último recurso con discriminación horaria su valor será 1 hora diaria en el periodo punta y 2,7 horas diarias en el periodo valle.



GOIB



3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

- Facturació complementària per frau
 - a) Shunt
 - c) Enganxament directe
 - d) Inversió fases



GOIB

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

Artículo 87. Otras causas de la 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.

De no existir criterio objetivo para girar la facturación en estos supuestos, la empresa distribuidora la girará facturando un importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias durante un año, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se puedan interponer.

DOCUMENTO DE INSPECCIÓN

Empresa Colaboradora: ACTIVAIS S.A.U. N° Operario: X 973
Hago constar:

Titular: Jacinto Mateo Ameyual DNI/NIF: tel. 629636457
Usuario: Jacinto Mateo Ameyual DNI/NIF: tel.
Actividad: Domestica vivienda
Dirección Suministro: Majar 127
Población: Lluçanar Provincia: J. Balears

En el día: 19 de Junio de 2019 a las 10 horas y 30 minutos, estando presente:
EL USUARIO o su representante: Sr./Sra. Sr. Enel DNI:

☐ Contador-registrador marca Enel Tipo Cer.M. A. N° 300769136 Volt/Amp 230V
Verificado O. el 20.12 Constante: Rel. T.I. Rel. T.T.
☐ No existe contador-registrador

Lecturas	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5	Periodo 6	Totalizador
ACTIVA	41134		21011				
REACTIVA							
MAXIMETRO							

☐ Existe ICP Intensidad: ☐ Regulable a

Existe Contrato ☒ Existe corriente directa ☒ Cortado ☒ Fecha: 19/6/19 Hora: 10:42
CUPS: ES0031500168140001010101 Sección cable: 10 mm²
Estado de los Precintos: CORRECTO ☒ NO CORRECTO ☐ Motivo:

	V.O.	E.D.	V.O.	E.D.	V.O.	E.D.
Contador Activo	Normal ☒	Manipulados ☐	No existen ☐			
Contador Reactivo	Normal ☒	Manipulados ☐	No existen ☐			
Trafos Intens.	Normal ☒	Manipulados ☐	No existen ☐			
Otros	Normal ☒	Manipulados ☐	No existen ☐			

Potencia Contratada: 13.000 kW. Potencia Instalada: kW.
Fases S T N
Carga real en acometida 10 Amp.
Carga que pasa por el contador 9.5 Amp.
Observaciones/ Comentarios:
Suministro con doble acometida de todos los cables puzado y con normas con videomarkado. No se localiza usuario solo se encuentra en casa una menor que no firma acta se deja en boca la copia. Se corta hilos en acometida.
El Enel 955025264

Informado el usuario de las anomalías encontradas, manifiesta que la instalación lleva en la situación encontrada
..... días y

Este Documento se suscribe en el lugar y el día al principio expresados, a los efectos oportunos de lo dispuesto en la normativa eléctrica vigente, e invitados a firmarla los presentes se les manifiesta que la negativa a hacerlo no modificará en nada la tramitación y conclusiones que se establezcan.

CONFORME CON LAS MANIFESTACIONES REPRODUCIDAS

Por el usuario:
D.N.I.:

Por la Empresa Colaboradora:

ACTIVAIS

Testigo 1º
D.N.I.

Testigo 2º
D.N.I.

Fotografía 19/06/2019





Fotografía 12/08/2019



ACTA DE INSPECCION

Empresa: CPNT-MALLORCA SUR-MENORCA ULLASTRES

Nº Operario: FER-004

En el día 5 de Julio de 2022 a las 16:18 horas

Hago constar:

DATOS DEL SUMINISTRO										
Dirección suministro	SANTA LLUISA MARILLAC 9, PISO: 2 PUERTA: 04 ,PALMA ,ILLES BALEARS									
Orden de trabajo	00001-500007142425-001	Contrato	SI	Pot. contratada	4.600 kW					
USUARIO / ASISTENTE										
Usuario	CARLOS ERNEST MARCELLI			DNI	Y8418773M					
Actividad	ACTIVIDADES DE LOS HOGARE			email	carlos.ernesto.marce					
Asistente a Inspección				Relación con usuario						
DNI		TLF		email						
Acta enviada a:										
EQUIPOS DE MEDIDA Y CONTROL										
Contador-Registrador	☒ N° Contador TDC distinto al instalado			☐ Interior/No accesible						
Marca	ENEL			N°	100039229		Volt/Amp	230	Constante lectura	1
Relación transf. programadas contador				Amp			Volt			
LECTURAS	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5	Periodo 6	Totalizador			
ACTIVA(kWh)									0	
REACTIVA(kVarh)									0	
MAXIMETRO(kW)										
Existe ICP	☐ Sin acceso			☒ Intensidad ICP						
TRANSFORMADORES:	N° serie			Relación transf.	Amp			Volt		
ANOMALÍAS DETECTADAS										
Tipo de anomalía detectada	SHUNT									
PARA ENGANCHE DIRECTO O DOBLE ACOMETIDA:										
Conductor			Tipo Instalación			N° conductores				
Tipo Cable			Sec. cable							
ESTADO DE LOS PRECINTOS		VO		ED		VO		ED		
Contador activo	Correcto	☒	☒	Manipulado			No existe		N° 100039229	
Contador reactivo	Correcto	☒	☒	Manipulado			No existe		N°	
Transformador	Correcto	☒	☒	Manipulado			No existe		N°	
Otros	Correcto	☒	☒	Manipulado			No existe		N°	
Fases	R	INV		S	INV		T	INV		
Carga real en acometida	0.5								Unidades	
Carga real en contador	0.1								Amp	
Tensión real en acometida									V	
Tensión real en contador									V	

Este documento se suscribe en el lugar y el día al principio expresados, a los efectos oportunos de lo dispuesto en la normativa eléctrica vigente, e invitados a firmarla los presentes se les manifiesta que la negativa a hacerlo no modificará en nada la tramitación y conclusiones que se establezcan.

CONFORME CON LAS MANIFESTACIONES REPRODUCIDAS:

Por la empresa





e-distribución Redes Digitales S.L. Unipersonal - Domicilio Social C/ Ribera del Loira 60, 28042 Madrid C.I.F. B82846817 Registro Mercantil de Madrid, Tomo 36900, Libro 0, Folio 136, Hoja M-272592,

6



Adreça de validació: <https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=3ec0284cf03e79ffa6ca142ae7c3ec566c8c6d5f10e749641256edb94f065080>
CSV: 3ec0284cf03e79ffa6ca142ae7c3ec566c8c6d5f10e749641256edb94f065080



Otros	Correcto		X	X	Manipul	
Fases	R	INV		S	INV	T
Carga real en acometida		9.7				
Carga real en contador		0.1				
Tensión real en acometida						
Tensión real en contador						



En tarea de comprobación ejecutada en campo en fecha 12/04/2023 se verificó que el equipo de medida instalado, número 100223181, presentaba un shunt en las bornas de entrada y salida tras la placa, efectuado con el cable de tierra. En dicha intervención se procedió al corte en fusibles, quedando el contador precintado. Adjuntamos fotografías tomadas in situ y acta de inspección.

En fecha 28/04/2023 se realizó la tarea de reenganche del suministro.

La valoración del consumo a recuperar se ha calculado de acuerdo con el art. 87 del RD 1955/2000:

- El periodo a recuperar es del 13/04/2022 al 12/04/2023 = 364 días.
- Se valora aplicando la fórmula establecida en dicho RD, 364 días x 6 horas x 5,75 kW.
- Energía facturada: 2.084 kWh
- Energía a recuperar: 12.558 kWh
- El consumo a facturar es de 10.129 kWh

Se ha regularizado la facturación, emitiéndose la factura especial de recuperación de energía con código de referencia número 171231C00013006, con un consumo de 10.129 kWh, incluida en el **ANEXO-1**

Les informamos que, el día 10/06/2021 se realizó comprobación del contador 100047242, en la que se detectó que el precinto estaba manipulado. Se observó la existencia de un shunt con un hilo de cable uniendo la fase entrada y salida. Ese mismo día se procedió a retirar el shunt pero no fue posible normalizar el suministro al ser necesario cambiar el cableado, debido a que el envoltorio del cable estaba dañado. Se procedió al corte del suministro con tapón antifraude, dejando el contador precintado y etiquetado. Les adjuntamos copia del acta de inspección y fotografías realizadas.

El día 23/06/2021 se realiza normalización del suministro tras revisar que la instalación estaba correcta.

Contador número 100047242										
Contrato ATR	Comercializadora	Tarifa	Potencia kW	Fecha lectura	Lectura P1 activa	Lectura P2 activa	Lectura P3 activa	Lectura TOT activa	Consumo TOT activa	Fuente
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	18/01/2016	15047			15047	49	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	14/02/2016	15077			15077	30	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	16/03/2016	15122			15122	45	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	14/04/2016	15154			15154	32	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	15/05/2016	15187			15187	33	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	14/06/2016	15220			15220	33	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	14/07/2016	15264			15264	44	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	15/08/2016	15323			15323	59	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	14/09/2016	15382			15382	59	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	17/10/2016	15423			15423	41	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	15/11/2016	15457			15457	34	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	18/12/2016	15505			15505	48	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	18/01/2017	15559			15559	54	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	16/02/2017	15612			15612	53	Real
10009337420	Iberdrola Clientes S.A.U.	2.0A	5,75	12/03/2017	15646			15646	34	Estimada
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	2.0A	5,75	19/04/2017	15702			15702	56	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	2.0A	5,75	21/05/2017	15742			15742	40	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	2.0A	5,75	22/06/2017	15790			15790	48	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	2.0A	5,75	16/07/2017	15814			15814	24	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	2.0A	5,75	15/08/2017	15863			15863	48	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	2.0A	5,75	07/09/2017	15881			15881	17	Real Captura
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	13/09/2017	15881	0		15881	0	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	16/09/2017	15881	0		15881	0	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	15/10/2017	15881	0		15881	0	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	16/11/2017	15881	0		15881	0	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	20/12/2017	15886	4		15890	9	Real

Contador número 100047242										
Contrato ATR	Comercializadora	Tarifa	Potencia kW	Fecha lectura	Lectura P1 activa	Lectura P2 activa	Lectura P3 activa	Lectura TOT activa	Consumo TOT activa	Fuente
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	19/01/2020	16044	126		16171	15	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	16/02/2020	16050	131		16181	9	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	16/03/2020	16053	134		16188	6	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	20/04/2020	16064	139		16203	15	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	17/05/2020	16071	144		16215	12	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	15/06/2020	16079	149		16229	13	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	15/07/2020	16086	154		16241	12	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	16/08/2020	16096	161		16257	16	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	15/09/2020	16105	166		16272	14	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	18/10/2020	16111	172		16283	11	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	15/11/2020	16118	177		16295	11	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	17/12/2020	16127	183		16310	15	Real
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	19/01/2021	16138	189		16327	16	Real Calculada
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	15/02/2021	16146	193		16340	13	Real Calculada
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	16/03/2021	16156	198		16354	14	Real Calculada
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	20/04/2021	16165	203		16369	14	Real Calculada
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	17/05/2021	16172	208		16380	11	Real Calculada
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	20DHA	4,6	31/05/2021	16176	210		16386	6	Real Calculada
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	2.0TD	4,6	10/06/2021	16151	199	38	16388	1	Real Captura
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	2.0TD	4,6	23/06/2021	16157	206	48	16411		Real Captura
10019276158	Endesa Energía S.A.U.	2.0TD	4,6	26/08/2021	16207	253	134	16594		Real Captura

23/06/2021 a 26/08/2021 consum de 180 kWh

Las valoraciones del consumo a recuperar se han realizado de acuerdo con el art. 87 del RD 1955/2000:

Expediente GES/00001/061412:

- Periodo de recuperación desde el 13/03/2017 al 10/06/2021 (1551 días).
- Como período base para calcular el consumo no registrado se han tomado los consumos reales del 24/06/2021 al 18/12/2021 (178 días).
- Energía estimada a facturar: 5.136 kWh.
- Energía facturada en el periodo a recuperar: 742 kWh.
- Energía a recuperar: 4.394 kWh.

Se ha regularizado la facturación, emitiéndose las facturas número 171231C000000054 con 1.316 kWh, número 171221C000072649 con 3.066 kWh y número 171231C000000055 con 12 kWh.

Expediente GES/00001/061713:

- Periodo de recuperación desde el 10/06/2016 al 12/03/2017 (275 días).
- Como período base para calcular el consumo no registrado se han tomado los consumos reales del 24/06/2021 al 18/12/2021 (178 días).
- Energía estimada a facturar: 909 kWh.
- Energía facturada en el periodo a recuperar: 433 kWh.
- Energía a recuperar: 476 kWh.

Se ha regularizado la facturación, emitiéndose la factura número 171221C000071619 con un consumo de 476 kWh.

Si s'hagués recuperat per fórmula:

$365 \text{ dies} \times 6 \text{ hores} \times 4,6 \text{ kW} = 10.074 \text{ kWh.}$



GOIB

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

•Enganxament directe sense contracte

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

Art. 98. Les reclamacions o discrepàncies que es suscitin en relació al contracte de subministrament a tarifa, o d'accés a les xarxes, o amb les facturacions derivades dels mateixos seran resoltes administrativament per l'òrgan competent en matèria d'energia de la Comunitat Autònoma o ciutats de Ceuta i Melilla, en el territori en el qual s'efectui el subministrament.

Per tant, en aquest cas, comprovat que no hi ha ni un contracte de subministrament a tarifa ni un contracte d'accés a xarxes, li comunicam que, d'acord amb l'article 98 no tenim competència per resoldre aquesta reclamació.



GOIB

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

- Autoconsum

Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas del autoconsumo de energía eléctrica.

A les lectures s'ha d'aplicar una fórmula establerta al RD. Es fa un neteo hora a hora de les mesures reals registrades per l'equip de mesura de l'energia d'entrada i sortida, que consisteix en posar a zero la menor d'elles i aquest valor es resta a la major d'elles. Aquest procediment dona lloc a una CCH (Corba de Càrrega Horària) netejada que s'envia a facturar. La CCH es calcula en base als consums reals registrats.

Sobre les quantitats a facturar ha de descomptar-se el terme de l'energia horària excedentària. En cap cas, el valor econòmic de l'energia horària excedentària pot ser superior al valor econòmic de la consumida de la xarxa al període de facturació.



GOIB

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

- Inversió de comptadors

Normalment és dona quan hi ha un canvi massiu de comptadors. Se coloca a un punt de subministrament un comptador que no és el que apareix al sistema de la distribuïdora. Llavors el teu consum es factura a un veïnat i tu pagues el consum d'aquest veïnat. Es recoliquen els equips i es fa la regularització de la facturació.

També es pot donar quan es fa reforma a una comunitat i llavors quan es tornen a montar els equips no es respecta la fitxa de comptadors inicial. En aquest cas no és responsabilitat de la distribuïdora i no es fa cap refacturació.



GOIB
/

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Distribuïdora

- Retràs a l'alta petició alta subministrament

Els terminis pels nous subministraments venen establerts a l'art. 103 Calidad de la atención al consumidor del RD 1955/2000.

Si es superen, el consumidor té dret a la indemnització que estableix l'article 105.6: 30,05 €.

Se li comunica al reclamant que d'acord amb l'article 105.7 por reclamar en via civil la indemnització dels danys i perjudicis que l'incompliment li hagi causat.

uerdo con lo solicitado, a continuación, les detallamos el cronograma de la petición de suministro:

15/12/2020 Apertura de la solicitud.

15/12/2020 Se envían las CTE (Condiciones Técnico-Económicas) al cliente.

15/12/2020 Se aceptan las CTE.

21/12/2020 Fecha de aceptación de la solicitud.

16/02/2021 Solicitamos la Licencia Municipal necesaria para la ejecución de los trabajos al Ayuntamiento.

22/02/2021 Recepción de requerimientos del Ayto.

El ayuntamiento solicita al promotor una propuesta para dejar un paso de 90 cm en la acera

23/2/2021 Se solicita plano a promotor para responder al requerimiento

16/7/2021 Se envía recordatorio a promotor que seguimos pendientes del plano

3/8/2021 Se reclama a solicitante plano

27/8/2021 Se recuerda necesidad de plano

3/9/2021 Se recibe plano del promotor

28/09/2021 Nueva entrada al Ayuntamiento con subsanaciones

22/10/2021 Se recibe requerimiento que se debe eliminar apoyo de madera

25/1//2022 Se acuerda con cliente alimentar el armario de red que ha preparado desde el trenzado de la fachada. No se prevé retirar apoyo de madera ya que tiene luminaria de alumbrado público

01/07/2022 Se envía a ejecutar.

13/07/2022 Fecha fin de ejecución.

15/07/2022 se informa al cliente del CUPS y la disponibilidad de contratación.

el análisis realizado por parte de nuestro departamento de Nuevo Suministros, este nos informa



3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

En la continuación, detallamos la cronología de las tramitaciones y gestiones desarrolladas en la petición de nuevo suministro número 308025:

30/04/2021: Solicitud aceptada por cliente.

30/04/2021: Se encarga la redacción de Proyecto y tramitación

15/06/2021: Se otorga la licencia por parte del Ayto.

13/08/2021: Cliente envía información de situación del nicho y se da conformidad

09/03/2022: Se envía carta al cliente informándole del CUPS contratable aunque no nos consta de que disponga de documentación necesaria para la contratación.

El día 21/04/2022 se recibió solicitud de alta del suministro con el CUPS ES0031500676336001JD0 y fue rechazada por falta de documentación, concretamente la cédula de habitabilidad, según la Ley 7 de las Islas Baleares.

erdo con lo solicitado, el 15/06/2022 recibimos solicitud de alta del suministro eléctrico
ializadora Endesa Energía S.A.U, constando el contrato ATR número 500010042639 de alta de
022.

ando al objeto de la presente reclamación, el día 02/02/2023 se procedió a tramitar abono de un importe de 15€, vía transferencia bancaria cursada en la cuenta número ES530061002476016592**** en conmutación conforme establece el RD. 1955/2000.



GOIB

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Distribuidora

- Danys per talls i pujades de tensió

AL DEJAR DE FUNCIONAR CORRECTAMENTE LOS ELECTRODOMÉSTICOS EN EL DOMICILIO DURANTE UN TIEMPO NOS DIJERON CUENTA DE QUE EL VOLTAGE ERA MÁS BAJO QUE EL CONTRATADO. SE SOLICITÓ REVISIÓN DE UN TÉCNICO. SE TUVIERON QUE REPONER MUCHOS ELECTRODOMÉSTICOS.

LA REVISIÓN DE LA LÍNEA Y ~~LA~~ INDENIZACIÓ^{ción} POR TODOS LOS ELECTRODOMÉSTICOS QUE SE REPUSIERON.

02/06/2022

PCR	Ámbito temporal	Incidente
3000529453	01/01/2021 00:00 - 01/06/2022 23:59	

Zona Zona Mallorca Norte - Ibiza UOT U.O. Manacor
 Municipio Selva Tipo S
 Población Diseminado Selva Empresa ENDESA
 Dirección POLIGON 9 - 74

Subestación		Parque	Línea MT
INCA		15	SELVA
CD	Consumo	Cuadro BT	Línea BT
11176	TR1	2	1.

Cuadro potencias (kW)	
Doméstica	5.5
Industrial	
Servicio	
Alum público	

Clientes	
Cli. Singulares	0
Clientes	1

Valores Reglamento						
Tipo Zona	AT>=36Kv		1k<MT<36Kv		BT<=1Kv	
	Horas	N°Int	Horas	N°Int	Horas	N°Int
Urbano	3.5	7	3.5	7	5	10
Semiurbano	3.5	7	7	11	9	13
Rural Concentrado	3.5	7	11	14	14	16
Rural Disperso	3.5	7	15	19	19	22

Resumen Histórico Interrupciones PCR											
Año	Tiempo Interrupción > 3 min. AT/MT/BT					Días	N° Interrupciones Imprevistas				
	Imprevistas						<= 3				
	Propios	Terceros	F. Mayor	Total	Programada		Total	Prop.	Terc.	F. May.	Total
2021	0d 0h 32m 36s	0d 0h 0m 0s	0d 0h 0m 0s	0d 0h 32m 36s	0d 0h 0m 0s	12	31	6	0	0	6
2022	0d 0h 0m 0s	0d 0h 0m 0s	0d 0h 0m 0s	0d 0h 0m 0s	0d 0h 0m 0s	3	3	0	0	0	0

HISTÓRICO INTERRUPTONES

Referencia	000049668	Nivel Tensión	MT	Estado	Validado
Fecha/Hora	21-01-2021 17:42:00	Duración	0d 0h 1m 19s	Responsabilidad	Propios
Tipo Incidente	DISPARO DE CABECERA			Fuerza Mayor	
Causa	DEGRADACION MATERIAL				
Observaciones UOT					

Interrupciones Parciales del Pcr

Fecha/Hora Inicio	Fecha/Hora Final	Duración
21-01-2021 17:42:00	21-01-2021 17:43:19	0d 0h 1m 19s

Esta comunicación contiene información de carácter confidencial.



Adreça de validació:
<https://csv.cab.es/hash/677c300ea7197894004aa00b750eaa94b7f731ca5fb831c4a2eb9dca9143842>
 CSV: 677c300ea7197894004aa00b750eaa94b7f731ca5fb831c4a2eb9dca9143842

HISTÓRICO INTERRUPCIONES

Referencia	0000496728	Nivel Tensión	MT	Estado	Validado
Fecha/Hora	22-01-2021 10:51:56	Duración	0d 0h 1m 16s	Responsabilidad	Propios
Tipo Incidente	DISPARO DE CABECERA			Fuerza Mayor	
Causa	DESCONOCIDA				
Observaciones UOT					

Interrupciones Parciales del Pcr

Fecha/Hora Inicio	Fecha/Hora Final	Duración
22-01-2021 10:51:56	22-01-2021 10:53:12	0d 0h 1m 16s

HISTÓRICO INTERRUPCIONES

Referencia	0000497230	Nivel Tensión	MT	Estado	Validado
Fecha/Hora	23-01-2021 20:53:01	Duración	0d 0h 1m 7s	Responsabilidad	Propios
Tipo Incidente	DISPARO DE CABECERA			Fuerza Mayor	
Causa	DESCONOCIDA				
Observaciones UOT					

Interrupciones Parciales del Pcr

Fecha/Hora Inicio	Fecha/Hora Final	Duración
23-01-2021 20:53:01	23-01-2021 20:54:08	0d 0h 1m 7s

HISTÓRICO INTERRUPCIONES

Referencia	0000500986	Nivel Tensión	MT	Estado	Validado
Fecha/Hora	02-04-2021 02:51:08	Duración	0d 0h 0m 0s	Responsabilidad	Propios
Tipo Incidente	DISPARO DE CABECERA			Fuerza Mayor	
Causa	DESCONOCIDA				
Observaciones UOT					

Interrupciones Parciales del Pcr

Fecha/Hora Inicio	Fecha/Hora Final	Duración
02-04-2021 02:51:08	02-04-2021 02:51:08	0d 0h 0m 0s

Esta comunicación contiene información de carácter confidencial.



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/677c300ea7197894004aa00b750eaa94b7f731ca5fbf831c4a2eb9dca9143842>

CSV: 677c300ea7197894004aa00b750eaa94b7f731ca5fbf831c4a2eb9dca9143842

Resposta Edistribución Redes Digitales SLU

Con respecto a la misma, una vez realizadas las oportunas verificaciones, les informamos que, en la explotación normal de los sistemas eléctricos, se producen incidencias inevitables que hacen actuar a los elementos de protección del propio sistema para aislar la incidencia y que, únicamente, provocan interrupciones del suministro eléctrico, en este caso concreto, se han producido interrupciones del suministro motivadas por desconexiones de la protección de cabecera de la línea de 15 kV que alimenta al reclamante. Adjuntamos a esta comunicación el histórico de PCR solicitado.

Hechos como éste forman parte del conjunto de características que constituyen el entorno de un sistema de explotación eléctrica, encuadrándose fuera de cualquier incorrecta actuación por parte del personal de su compañía distribuidora.

Esta incidencia, por si sola, no puede producir daños a los aparatos eléctricos si estos se encuentran en las condiciones adecuadas y disponen de las debidas protecciones. En este sentido, recordamos al cliente la necesidad de que sus receptores eléctricos dispongan de dichas protecciones de acuerdo con la legislación vigente.

Assumpte: Reclamació del Sr. Guillermo M^a Reynes Antich per problemes amb el subministrament elèctric.

En resposta a la seva reclamació en matèria de subministrament elèctric i un cop requerida la informació corresponent a la companyia distribuïdora, aquesta ha contestat amb l'escrit del que s'adjunta còpia en el que s'indica que després de les comprovacions oportunes que en les dates i lloc indicat per la reclamant es va produir una interrupció del subministrament motivada per les desconnexions de capçalera de la línia de 15kV que alimenta al reclamant.

Aparentment, i amb la informació que disposa aquesta D.G, l'avaria descrita és responsabilitat de l'empresa distribuïdora.

Per últim, informar a l'interessat que aquesta Direcció General no és competent per tractar les reclamacions de danys i perjudicis. Per això, com a consumidor afectat, pot reclamar, en via civil, la indemnització d'aquests danys i perjudicis que li hagi causat l'empresa distribuïdora que consideri oportú.

Aquest es el parer del que subscriu no obstant qualsevol millor fonament en dret.

Per qualsevol dubte sobre l'anterior, quedem a la seva disposició.

Palma, 22 de novembre de 2022

L'enginyer tècnic del servei

Vist i plau
Cap de Servei

27/09/2022

PCR	Ámbito temporal	Incidente
3000118480	01/01/2021 00:00 - 26/09/2022 23:59	

Zona Zona Mallorca Sur - Menorca UOT U.O. Palma
 Municipio Palma de Mallorca Tipo U
 Población Son Vida Empresa ENDESA
 Dirección MENUT - 2 A

Subestación	Parque	Línea MT
RAFAL	15	ALBERTA

CD	Consumo	Cuadro BT	Línea BT
12415	TR1	1	1

Cuadro potencias (kW)	
Doméstica	51.963
Industrial	
Servicio	
Alum público	

Clientes	
Cl. Singulares	0
Clientes	1

Valores Reglamento						
Tipo Zona	AT>=36Kv		1k<MT<36Kv		BT<=1Kv	
	Horas	Nº Int	Horas	Nº Int	Horas	Nº Int
Urbano	3.5	7	3.5	7	5	10
Semiurbano	3.5	7	7	11	9	13
Rural Concentrado	3.5	7	11	14	14	16
Rural Disperso	3.5	7	15	19	19	22

Resumen Histórico Interrupciones PCR											
Año	Tiempo Interrupción > 3 min. AT/MT/BT					Días	N° Interrupciones Imprevistas				
	Imprevistas				Programada		<= 3		> 3 min		
	Propios	Terceros	F. Mayor	Total		Total	Total	Total	Prop.	Terc.	F. May.
2021	0d 0h 0m 0s	0d 0h 0m 0s	0d 0h 6m 8s	0d 0h 6m 8s	0d 1h 6m 16s	3	1	0	0	1	0
2022	0d 0h 0m 0s	0d 0h 0m 0s	0d 0h 0m 0s	0d 0h 0m 0s	0d 0h 0m 0s	1	1	0	0	0	0

HISTÓRICO INTERRUPCIONES

Referencia	0000496658	Nivel Tensión	MT	Estado	Validado
Fecha/Hora	21-01-2021 13:54:43	Duración	0d 0h 6m 19s	Responsabilidad	Propios
Tipo Incidente	DISPARO DE CABECERA			Fuerza Mayor	S
Causa	TEMPORAL				
Observaciones UOT					

Esta comunicación contiene información de carácter confidencial.



Dirección de validación:
<https://csv.caib.es/hash/16a0352189e59e86634f99d7b53139ed71cd0f3d5a122b2d4da3c6fb6240e2f>
 CSV: 16a0352189e59e86634f99d7b53139ed71cd0f3d5a122b2d4da3c6fb6240e2f

Assumpte: Reclamació de VENELIN NIKOLAEV NEDYALKOV per el deficient qualitat en el subministrament elèctric.

En resposta a la seva reclamació en matèria de subministrament elèctric i un cop requerida la informació corresponent a la companyia distribuïdora, aquesta ha contestat amb l'escrit del que s'adjunta còpia en el que s'informa que el punt de subministrament de referència presenta subtensions. Així mateix, també informem que es procedirà a realitzar un estudi i una modificació de la secció del cablejat per a millorar la qualitat de subministrament en la major brevetat possible.

D'acord amb l'informe presentat per l'empresa distribuïdora, el seu punt de subministrament es troba ubicat en una zona classificada com Urbana (U) i porta un temps acumulat de 6 minuts i 8 segons d'interrupcions de subministrament superiors a 3 minuts durant l'any 2021 i 0 minuts durant l'any 2022.

Per tant, no incompleix els valors fixats a l'article 104.2.b) 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.

Per últim, informar a l'interessat que aquesta Direcció General no és competent per tractar les reclamacions de danys i perjudicis. Per això, com a consumidor afectat, pot reclamar, en via civil, la indemnització d'aquests danys i perjudicis que li hagi causat l'empresa distribuïdora que consideri oportú.

Aquest es el parer del que subscriu no obstant qualsevol millor fonament en dret.

Per qualsevol dubte sobre l'anterior, quedem a la seva disposició.



GOIB

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Comercialitzadora

- Per falta de facturació

Es considera la falta de facturació en termini com una errada de tipus administratiu a efectes del previst a l'article 96 del R.D. 1955/200 que estableix:

“...Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.

Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver.

En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso de que el error sea de tipo administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que el señalado anteriormente”.

De tal manera que el període a facturar no pot excedir d'un any i s'ha de prorratejar en tantes factures mensuals com mesos han transcorregut a l'errada que ha ocasionat la falta de facturació.

31/05/2021	02/07/2021	23/08/2021	447	180,30 €	180,30 €	650	Fact. Esp. de Energía	Normal
31/05/2021	23/06/2021	28/10/2021	485	-112,87 €	- €	0	Ciclo	Normal
02/07/2021	01/08/2021	25/08/2021	451	169,15 €	169,15 €	610	Fact. Esp. de Energía	Normal
23/06/2021	03/08/2021	29/10/2021	491	-173,05 €	- €	560	Ciclo	Normal
01/08/2021	31/08/2021	03/09/2021	466	169,15 €	169,15 €	610	Fact. Esp. de Energía	Normal
03/08/2021	02/09/2021	28/06/2022	510	- 86,09 €	- €	18	Ciclo	Sustituyente
31/08/2021	30/09/2021	18/10/2021	470	146,67 €	146,67 €	610	Fact. Esp. de Energía	Normal
10/10/2021	08/11/2021	07/06/2023	544	156,61 €	- €	899	Fact. Esp. de Energía	Normal
08/11/2021	27/11/2021	07/06/2023	559	300,54 €	- €	996	Manual	Normal
27/11/2021	03/01/2022	07/06/2023	563	415,35 €	- €	2615	Manual	Normal
03/01/2022	29/01/2022	07/06/2023	578	407,70 €	- €	2168	Manual	Normal
29/01/2022	28/02/2022	07/06/2023	582	414,54 €	- €	2140	Manual	Normal
28/02/2022	01/04/2022	07/06/2023	597	295,19 €	- €	1412	Manual	Normal
01/04/2022	01/05/2022	07/06/2023	603	213,45 €	- €	1046	Manual	Normal
01/05/2022	31/05/2022	07/06/2023	618	185,43 €	- €	875	Manual	Normal
31/05/2022	29/06/2022	07/06/2023	622	196,31 €	- €	976	Manual	Normal
28/06/2022	28/06/2022	28/06/2022	525	31,12 €	- €	0	Fact. Esp. Dev. Indebida	Normal
29/06/2022	02/07/2022	07/06/2023	637	20,70 €	- €	99	Manual	Normal
02/07/2022	01/08/2022	07/06/2023	641	75,75 €	- €	267	Manual	Normal
01/08/2022	31/08/2022	07/06/2023	656	103,93 €	- €	421	Manual	Normal
31/08/2022	28/09/2022	08/06/2023	660	181,40 €	- €	845	Ciclo	Normal
28/09/2022	01/11/2022	14/06/2023	675	191,03 €	- €	874	Ciclo	Normal
01/11/2022	01/12/2022	15/06/2023	681	204,88 €	- €	965	Ciclo	Normal
01/12/2022	01/01/2023	20/06/2023	694	266,74 €	266,74 €	1294	Ciclo	Normal
01/01/2023	31/01/2023	22/06/2023	700	378,70 €	378,70 €	1780	Ciclo	Normal
31/01/2023	27/02/2023	23/06/2023	715	342,30 €	- €	1817	Ciclo	Normal
27/02/2023	03/04/2023	26/06/2023	721	281,73 €	- €	1429	Ciclo	Normal
03/04/2023	01/05/2023	27/06/2023	734	161,30 €	- €	775	Ciclo	Normal
01/05/2023	23/05/2023	28/06/2023	749	124,39 €	- €	597	Baja de Contrato	Normal



G
O
I
B



3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Comercialitzadora

- Per falta de facturació

S'ha de tenir en compte l'article 5.9 del Real Decreto 216/2014 que estableix:

El plazo máximo para el cambio de comercializador de los consumidores con derecho a quedar acogidos al precio voluntario para el pequeño consumidor será de 21 días, contados desde la recepción de la solicitud de cambio por el distribuidor, y sin perjuicio de que el plazo máximo de cierre de las liquidaciones con el comercializador saliente será de 42 días, contados a partir de la fecha en que se produzca el cambio de comercializador



GOIB

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Reclamacions més recurrents

Comercialitzadora

- Per consums realment realitzats (factura molt elevada pel preu del kWh)

Descripció dels fets que motiven la reclamació o la denúncia / Descripción de hechos que motivan la reclamación o denuncia:

NO ESTOY DE ACUERDO CON EL IMPORTE DE LAS DOS ÚLTIMAS FACTURAS. DEMASIADOS KWH CONSUMIDOS. POSIBLE ERROR DE LECTURA. SE QUE A PARTIR DE ENERO 2022 ME SUBIÓ EL PRECIO DE LA ENERGÍA CONSUMIDA PERO NO ES POSIBLE UN CONSUMO DE MÁS DEL DOBLE A LO HABITUAL.

Andrés

Pretensions / Pretensiones:

QUE SE REVISE Y DEVUELVAN EN SU CASO EL COBRO QUE SE HAYA HECHO DE MÁS.

Documentació que s'adjunta a la reclamació o la denúncia / Documentación que se adjunta con la reclamación o denuncia:

DOS ÚLTIMAS FACTURAS.

Contador número 201882398								
Tarifa	Comercializadora	Código factura	Fecha desde	Fecha hasta	Fuente	Activa lectura total desde	Activa lectura total hasta	Activa consumo total
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3001N01594854	25/05/2020	21/06/2020	Real	23728	24258	531
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3001N01691844	22/06/2020	21/07/2020	Real	24258	24869	611
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3001N01789243	22/07/2020	23/08/2020	Real	24869	25577	709
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3001N01886747	24/08/2020	21/09/2020	Real	25577	26140	562
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3001N01983180	22/09/2020	22/10/2020	Real	26140	26739	599
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3001N02080405	23/10/2020	22/11/2020	Real	26739	27262	522
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3001N02176510	23/11/2020	23/12/2020	Real	27262	27976	714
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3101N01072777	24/12/2020	25/01/2021	Real	27976	28985	1009
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3101N01173404	26/01/2021	21/02/2021	Real calculada	28985	29550	565
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3101N01267646	22/02/2021	22/03/2021	Real calculada	29550	30180	630
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3101N01365777	23/03/2021	26/04/2021	Real calculada	30180	30889	709
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3101N01462662	27/04/2021	23/05/2021	Real calculada	30889	31390	501
20DHA	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	G3103N00097807	24/05/2021	31/05/2021	Real calculada	31390	31539	149
2.0TD	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	171211N007265789	01/06/2021	20/06/2021	Real	31539	31866	327
2.0TD	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	171211N019076762	21/06/2021	21/07/2021	Real	31866	32398	532
2.0TD	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	171211N031611780	22/07/2021	20/08/2021	Real	32398	32946	548
2.0TD	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	171211N044762126	21/08/2021	21/09/2021	Real	32946	33533	588
2.0TD	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	171211N057037559	22/09/2021	23/10/2021	Real	33533	34100	566
2.0TD	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	171211N069540810	24/10/2021	21/11/2021	Real	34100	34630	530
2.0TD	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	171211N081621519	22/11/2021	22/12/2021	Real	34630	35338	707
2.0TD	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	171221N010410342	23/12/2021	22/01/2022	Real	35338	36180	842
2.0TD	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	171221N023050033	23/01/2022	21/02/2022	Real	36180	37242	1062
2.0TD	Repsol Com. Elect. y Gas S.L.U	171221N031179830	22/02/2022	09/03/2022	Real	37242	37615	373
2.0TD	Endesa Energía S.A.	171221N041819110	10/03/2022	05/04/2022	Real	37615	38240	625



GOIB

3.4 Reclamacions de subministrament elèctric

Comercialitzadora

• Tall per impagament

- **Mercat regulat (PVPC). Art. 85 del RD 1955/2000:**

- Es preceptiva notificació fefaent abans de procedir al tall. 2 mesos

-- Es competència de la DG d'Ènergia i Canvi Climàtic

- **Consumidor vulnerable servero Art. 20 del RD 897/2017:**

- No es podrà suspendre el subministrament

- **Mercat lliure. Art 86 del RD 1955/2000:**

- El procediment per tallar per falta de pagament es el pactat al contracte.
Pot incloure notificació o no.

- Les discrepàncies en aquest casos s'han de resoldre via jurisdiccional.



GOIB
/

3.5 Distribuïdora/Comercialitzadora

Serveis d'atenció al client de comercialitzadores i distribuïdores

- Multiplicació de les queixes i reclamacions sobre el funcionament (o no) dels serveis d'atenció al client de comercialitzadores i distribuïdores
- Els serveis d'atenció al client s'han vist desbordats, igual que la pròpia administració pel volum de reclamacions generades a conseqüència de la liberalització del sector elèctric.
- Desconeixement del ciutadà de a qui dirigir-se, quan la distribuïdora i la comercialitzadora son de diferent grup empresarial (lectura comptadors distribuïdora i facturació comercialitzadora)



GOVERN
ILLES
BALEARS

GRÀCIES PER LA VOSTRA
ATENCIÓ