

Cátedra Jean Monnet “Servicios Económicos de Interés General en el marco de la cohesión social y territorial” (101047166 - SGEI-EU)

Directora María Jesús García García.



Co-funded by the
European Union



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

Cátedra Jean Monnet “Servicios Económicos de Interés General en el marco de la cohesión social y territorial” (101047166-SGEI-EU).....	1
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES.....	13
¿QUÉ SON LOS SERVICIOS ECONÓMICOS DE INTERÉS GENERAL.....	14
EJEMPLOS DE SERVICIOS ECONÓMICOS DE INTERÉS GENERAL.....	15
CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS ECONÓMICOS DE INTERÉS GENERAL.....	16
CLASES DE SERVICIOS ECONÓMICOS DE INTERÉS GENERAL.....	17
EL NUEVO PAPEL DE LOS PODERES PÚBLICOS.....	18
RELEVANCIA DE LOS SEIG PARA LA CIUDADANÍA.....	19
LOS CIUDADANOS COMO USUARIOS DE LOS SEIG.....	20
NORMATIVA BÁSICA EN MATERIA DE CONSUMO.....	21
¿QUÉ SON CONSUMIDORES Y USUARIOS?.....	22
DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES (SEIG).....	23
DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES (SEIG).....	24
DERECHOS DE.....	25
DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES.....	26
RECLAMACIONES Y SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	27
RECLAMACIONES Y SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	28
RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS..... EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.	29
RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.....	30
RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.....	31
RECLAMACIONES EN EL CASO DE LOS SERVICIOS POSTALES.....	32
RECLAMACIONES EN EL CASO DE LOS SERVICIOS POSTALES.....	33
RECLAMACIONES EN EL CASO DE LAS TELECOMUNICACIONES.....	34
RECLAMACIONES EN EL CASO DE LAS TELECOMUNICACIONES.....	35

RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE TERRESTRE.....	36
RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE TERRESTRE.....	37
RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE TERRESTRE.....	38
RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE AEREO.....	39
RECLAMACIONES Y RESOLUCIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE AEREO.....	40
RECLAMACIONES EN EL CASO DEL SECTOR BANCARIO.....	41
LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.....	42
DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO.....	44
DESCRIPCIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL MERCADO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.....	45
DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.....	46
OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS.....	47
¿QUÉ COSTES SE INCLUYEN EN LA FACTURA DE LA LUZ?.....	48
¿QUÉ COSTES SE INCLUYEN EN LA FACTURA DE LA LUZ?.....	49
FACTURACIÓN DE LA ELECTRICIDAD.....	50
LAS TARIFAS ELÉCTRICAS DESDE EL 1 DE JUNIO DE 2021. COSTES REGULADOS.....	51
FACTURACIÓN DE LA ELECTRICIDAD.....	52
FACTURACIÓN DE LA ELECTRICIDAD.....	53
¿CÓMO DAR DE ALTA EL SUMINISTRO?.....	55
¿CUÁNTA POTENCIA HAY QUE CONTRATAR?.....	56
MODALIDADES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO. TIPOS DE TARIFAS.....	57
MODALIDADES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO.....	58
TARIFA PRECIO VOLUNTARIO PEQUEÑO CONSUMIDOR.....	60
COMERCIALIZADORAS DE REFERENCIA.....	61
¿CÓMO SE FIJA EL PRECIO DE LA LUZ?.....	62
¿CÓMO SABER A QUÉ HORA EL PRECIO DE LA LUZ ES MÁS BARATO?.....	63

¿COMO SE CALCULA EL PRECIO DEL PVPC?	64
MEDIDAS EN VIGOR PARA REDUCIR EL COSTE DE LA FACTURA ELECTRICA.	65
MODELOS DE FACTURA ELECTRICA.	66
INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA ELÉCTRICA.	67
INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA ELECTRICA.	68
SECCIONES QUE CONFORMAN LA FACTURA DE LA LUZ	69
SECCIONES QUE CONFORMAN LA FACTURA DE LA LUZ	70
SECCIONES QUE CONFORMAN LA FACTURA DE LA LUZ	71
SECCIONES QUE CONFORMAN LA FACTURA DE LA LUZ.	72
¿LECTURA REAL O ESTIMADA?	73
DERECHO AL CAMBIO DE COMPAÑÍA.....	74
DERECHO AL CAMBIO DE COMPAÑÍA.....	75
OFERTAS POR CAMBIO DE COMPAÑÍA	76
DAR DE ALTA EL SUMINISTRO.	77
CONSUMIDORES ENERGÉTICOS VULNERABLES.....	78
CONSUMIDORES ENERGÉTICOS VULNERABLES.....	79
CONSUMIDORES ENERGÉTICOS VULNERABLES.....	80
INTERRUPCIÓN DE LOS SUMINISTROS POR IMPAGO.	81
INTERRUPCIÓN DE LOS SUMINISTROS POR IMPAGO.	82
INTERRUPCIÓN DE LOS SUMINISTROS POR IMPAGO.	83
REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO.....	84
INDEMNIZACIÓN POR CORTES DE SUMINISTRO.	85
INDEMNIZACIÓN POR CORTES DE SUMINISTROS.	86
RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LAELECTRICIDAD.	88
RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LAELECTRICIDAD.	89

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LAELECTRICIDAD.	90
RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LAELECTRICIDAD.....	93
RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LAELECTRICIDAD	94
RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LAELECTRICIDAD	95
MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	96
CONTRATO DE SUMINISTRO DE AGUA.....	97
SUMINISTRO DE AGUAS.....	98
SUMINISTRO DE AGUA: PROCESO.....	99
RESPONSABILIDAD EN EL SUMINISTRO DE AGUAS.....	100
DETERMINACIÓN DEL PRECIO DEL AGUA.....	101
DETERMINACIÓN DEL PRECIO DEL AGUA.....	102
EL COSTE DEL SUMINISTRO EN VALENCIA.....	103
EL COSTE DEL SUMINISTRO DE AGUA EN VALENCIA	104
EL COSTE DEL SUMINISTRO EN VALENCIA.....	105
BONO SOCIAL DEL AGUA	106
INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA.....	107
INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA.....	108
INTERPRETACIÓN DE LAS FACTURAS.	109
INTERPRETACIÓN DE LAS FACTURAS.....	110
CORTE DE SUMINISTRO POR IMPAGO.....	111
CORTE DE SUMINISTRO POR IMPAGO.....	112
INDEMNIZACIÓN POR CORTE DE SUMINISTRO.....	114
DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SUMINISTRO DE GAS.....	116
TIPOS DE CONTRATOS	117
TIPOS DE TARIFAS Y TARIFATUR.....	119

TIPOSDE TARIFASTARIFATUR.....	120
TIPOSDE TARIFASTARIFATUR.....	121
TIPOSDE TARIFASTARIFATUR.....	122
TIPOSDE TARIFASTARIFATUR.....	123
TIPOSDE TARIFASTARIFATUR.....	124
TIPOSDE TARIFASTARIFATUR.....	125
TIPOSDE TARIFASTARIFATUR.....	126
TARIFAS MERCADOLIBRE.....	127
INTERPERTACIÓNDELAFACTURA.....	128
INTERPERTACIÓNDELAFACTURA.....	129
INTERPERTACIÓNDELAFACTURA.....	130
INTERPERTACIÓNDELAFACTURA.....	131
INTERPERTACIÓNDELAFACTURA	132
INTERPERTACIÓNDELAFACTURA	133
INTERPERTACIÓNDELAFACTURA	134
OFER A	135
DECOMPAÑÍA	135
OFERTASPORCAMBIODE COMPAÑÍA.....	136
COMPARADORDELASOFERTASDESUMINISTRODE GAS.	137
ELBONOSOCIAL TERMICOO BONOSOCIALDE GAS	138
ELBONOSOCIAL TERMICOO BONOSOCIALDE GAS	139
BONO TERMICO.....	140
BONO TERMICO.....	141
CONTRATACIÓNDEL ALTADE SUMINISTRODE GAS.	143
CONTRATACIÓNDEL ALTADE SUMINISTRODE GAS.	144

CONTRATACIÓN DEL ALTA DE SUMINISTRO DE GAS.	145
INSPECCIONES DEL GAS.	146
INSPECCIONES DEL GAS.	147
MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	148
MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	149
CONTRATOS VINCULADOS DE ELECTRICIDAD, GAS Y MANTENIMIENTO DE CALDERAS.	150
CONTRATOS DE MANTENIMIENTO.	151
MODIFICACIÓN DE CONDICIONES.	152
IMPAGO DE LA FACTURA.	153
CONTRATO DE TELEFONÍA E INTERNET.	155
DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS	156
DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.	157
CONTRATACIÓN POR VÍA TELEFÓNICA O ELECTRÓNICA.	159
CONTRATACIÓN POR VÍA TELEFÓNICA O ELECTRÓNICA.	160
CONTENIDO DEL CONTRATO.	161
CONTENIDO DEL CONTRATO	162
CONTENIDO DEL CONTRATO	163
CONTENIDO DE LOS CONTRATOS.	164
DISCORDANCIAS ENTRE LO CONTRATADO Y LO SUMINISTRADO.	165
DISCORDANCIAS ENTRE LO CONTRATADO Y LO SUMINISTRADO.	166
DERECHO DE DESISTIMIENTO.	167
FACTURACIÓN.	168
FACTURACIÓN	169
COBROS IMPROCEDENTES Y PAGOS A TERCEROS	170
COBROS IMPROCEDENTES Y PAGOS A TERCEROS.	171

ROAMING.....	172
FICHEROSDE MOROSOS.	173
PORTABILIDAD.....	174
PORTABILIDAD.....	175
PORTABILIDAD.	176
PORTABILIDAD.....	177
INCUMPLIMIENTODEPORTABILIDAD.....	178
OFERTASPOR CAMBIODE CONTRATOODE SUMINISTRADOR.....	179
INTERRUPCIONES TEMPORALESDEL SERVICIO (AVERIAS).....	180
INTERRUPCIONES TEMPORALESDEL SERVICIO (AVERIAS)	181
INTERRUPCIONES TEMPORALESDEL SERVICIO (AVERIAS)	182
INTERRUPCIONES TEMPORALESDEL SERVICIO (AVERIAS)	183
INTERRUPCIONES TEMPORALESDEL SERVICIO (AVERIAS).....	184
BAJAS.....	185
BAJAS.....	186
BAJAS.....	187
BAJAS.....	188
SUSPENSIÓN DELSERVICIO	189
SLAMMINGO CAMBIODE COMPAÑÍASIN AUTORIZACIÓNDELCLIENTE.	190
FALTADE COMUNICACIÓNDE CAMBIOS CONTRACTUALES.	191
FALTADE COMUNICACIÓN DECAMBIOS CONTRACTUALES.....	192
CORTESPORIMPAGO.....	193
CORTESPORIMPAGO.....	194
CORTESPORIMPAGO.....	195
CORTESPORIMPAGO.....	196

LÍNEASDE TARIFICACIÓNADICIONAL.....	197
LÍNEASDE TARIFICACIÓNADICIONAL.....	198
LINEASDE TARIFICACIÓNADICIONAL.....	199
LÍNEASDE TÁRIFICACIÓNADICIONAL.....	200
LÍNEASDE TÁRIFICACIÓNADICIONAL.....	201
LINEASDE TARIFICACIÓNADICIONAL.....	202
LINEASDE TARIFICACIÓNADICIONAL.....	203
LINEASDE TARIFICACIÓNADICIONAL.....	204
MECANISMOSDERESOLUCIONDE CONFLICTOS.....	205
MECANISMOSDERESOLUCIÓNDE CONFLICTOS.....	206
ARBITRAJEDE CONSUMO.	207
TRANSPORTEAÉREO.	215
REGULACIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	216
REGULACIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	217
DERECHO DE INFORMACIÓN.....	218
DERECHOS DE LAS PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES.....	219
DENEGACIÓN DE EMBARQUE.....	220
DENEGACIÓN DE EMBARQUE.....	221
DENEGACIÓN DE EMBARQUE.....	222
DENEGACIÓN DE EMBARQUE.....	223
DENEGACIÓN DE EMBARQUE.....	224
CANCELACIÓN DE VUELO.....	225
CANCELACIÓN DE VUELO.....	226
CANCELACIÓN DE VUELOS.....	227
CANCELACIÓN DE VUELO.....	228

CANCELACIÓNDE VUELO.	229
RETRASODEL VUELO.	230
RETRASODE VUELO.	231
RETRASODEL VUELO.	232
RETRASODEL VUELO.	233
RETRASOENEL VUELO.	234
RETRASODE VUELOS.	235
CAMBIODE CLASE.....	236
RESOLUCIONDELITIGIOS.....	237
RESOLUCIÓNDELITIGIOS.....	238
RESOLUCIÓNDELITIGIOS. AESA	239
RESOLUCIÓNDELITIGIOS. AESA.....	240
RESOLUCIÓNDELITIGIOS. AESA	241
EQUIPAJES.....	242
EQUIPAJES.....	243
RECLAMACIONESNMATERIADE EQUIPAJES.....	244
RECLAMACIONESNMATERIADE EQUIPAJES.....	245
TRANSPORTE TERRESTRE: LAS JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE.....	247
FINALIDAD.....	248
FINALIDAD.....	249
FINALIDAD.....	250
¿QUIEN PUEDE ACUDIR?.....	251
OBJETO DE LAS RECLAMACIONES.....	252
¿DÓNDE PRESENTAR LA RECLAMACIÓN?.....	253
SEDE DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE.....	254

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES

LOS CIUDADANOS COMO USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES.

Cátedra Jean Monnet “Servicios Económicos de Interés General en el marco de la cohesión social y territorial” (101047166 - SGEI-EU)



Co-funded by the
European Union

QUÉ SON LOS SERVICIOS ECONÓMICOS DE INTERESES GENERAL.

- Son servicios básicos y esenciales para los ciudadanos.
- Son “servicios de primera necesidad”.
- Satisface necesidades básicas de los ciudadanos y ayudan a los ciudadanos a llevar una vida digna.

EJEMPLOS DE SERVICIOS ECONÓMICOS DE INTERESE GENERAL.

- **Servicios económicos de interés general.**
 - Es un concepto que proviene del Derecho Europeo.
 - Algunos ejemplos.
 - Transportes.
 - Telefonía y telecomunicaciones
 - Energía
 - Los servicios postales

CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS ECONÓMICOS DE INTERÉS GENERAL.

- Son actividades de carácter económico.
 - Susceptibles de contraprestación
 - Como actividades económicas deben sujetarse a las reglas del mercado interior y la libre competencia.
 - Son actividades liberalizadas. Libre prestación de servicios.
 - Libre prestación de servicios.
 - Rentabilidad económica-
- Son actividades de interés general. Etiqueta especial.
 - Prestación asegurada en condiciones de regularidad, accesibilidad, universalidad y asequibilidad.

CLASES DE SERVICIOS ECONÓMICOS DE INTERÉS GENERAL

- **Sectores regulados**
 - Regulados por la legislación europea.
 - Armoniza normas entre los estados
 - Incluye
 - Transportes
 - Telefonía y telecomunicaciones
 - Energía
 - Los servicios postales
- Otros servicios que puedan incluir los estados (banca, farmacias, viviendas, servicios sociales).

EL NUEVO PAPEL DE LOS PODERES PÚBLICOS

- ¿Cómo se garantiza a los ciudadanos estas prestaciones en las condiciones señaladas?
- ¿Cuál es el papel de los poderes públicos en este nuevo modelo de liberalización económica de los servicios esenciales?
 - Del estado prestador de servicios al estado regulador.
 - Supresión de los monopolios estatales
 - Aparición de organismos independientes de supervisión. La Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia (CNMC).

RELEVANCIA DE LOS SEIG PARA LA CIUDADANÍA.

- Los SEIG como valores fundamentales de la Unión Europea.
- Implican la aplicación efectiva del principio de solidaridad.
- Constituyen la garantía de los derechos sociales de los ciudadanos.
 - Artículo 36 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea: Acceso a los servicios esenciales.
- Los SEIG como eje de la política social europea.
- Contribuyen a la cohesión social y territorial.

LOS CIUDADANOS COMO USUARIOS DE LOS SEIGE.

- Ciudadanos se individualizan como usuarios al firmar un contrato de prestación de servicios.
- Definición de usuario y consumidor.
- El papel de los consumidores y usuarios en el mercado común. Igualdad de todos los consumidores.
- La política europea de consumo.

NORMATIVA BÁSICA EN MATERIA DE CONSUMO.

- Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011 , sobre los derechos de los consumidores.
- Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 , relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- 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.
- Legislación autonómica en materia de consumo.
- Normativa sectorial

¿QUÉ SON CONSUMIDORES Y USUARIOS?

- Toda persona física o jurídica que actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial o profesional es un consumidor o usuario.
 - Consumidor. Persona que adquiere bienes.
 - Usuario. Persona que contrata un servicio.
- También son consumidores o usuarios aquellas personas jurídicas, o entidades sin personalidad jurídica, cuando actúan sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a su actividad comercial, o empresarial. Ej. Comunidades de propietarios, asociaciones, fundaciones...
- Ley de Defensa de Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre) y normativa autonómica.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES (SEIGE)

- Puesta a disposición del consumidor de los servicios o prestaciones básicos.
- Protección de los consumidores especiales
- Derecho a la información.
- Derechos relativos a la formalización y resolución de los contratos

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES (SEIGE)

- Puesta a disposición del consumidor de los servicios o prestaciones básicos en condiciones de calidad, regularidad y asequibilidad.
 - El servicio universal. Telecomunicaciones, energía, servicios postales, transporte.
 - La calidad de la prestación.
 - La **velocidad mínima de acceso a internet se fija en 10 Mbit/s** en sentido descendente, escalable por medio de real decreto a 30 Mbit/s. Fuera del servicio universal, se introduce el objetivo de universalizar el acceso a internet a una velocidad mínima de 100 Mbit por segundo en un año./ Periodicidad del reparto Correos/Frecuencia de paso transporte.
 - Asequibilidad.
 - Telecomunicaciones. La CNMC **supervisará la evolución y el nivel de la tarificación al público de los servicios incluidos en el servicio universal** en relación con los niveles nacionales de precios al consumo y de rentas, y podrá exigir la modificación o supresión de las opciones o paquetes de tarifas ofrecidos por los operadores a los consumidores con rentas bajas o con necesidades sociales especiales. /Bono social/ Tarifas PVPC y TUR
 - Regularidad. Indemnizaciones por cortes suministro.

■ Protección de los consumidores con necesidades especiales.

- Consumidor vulnerable. Ley 4/2022, de 25 de febrero, de protección de los consumidores y usuarios frente a situaciones de vulnerabilidad social y económica.
 - Bonos sociales.
- Personas con capacidades especiales.
 - Obligaciones específicas en el caso de los transportes.

■ Derecho a la información.

- Previa a la contratación
- Una vez realizado el contrato (facturación).
- Dónde obtener información:
 - Centro Europeo del Consumidor
 - Servicio de Atención del Usuario de Transporte Aéreo.
 - Oficinas de los consumidores.

DERECHOS DE
LOS USUARIOS DE
SERVICIOS
ESENCIALES
(SEIGE).

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ESENCIALES.

- Derechos relativos a la formalización y resolución de los contratos
 - Derecho a que se nos proporcione un contrato en soporte duradero.
 - La resolución de los contratos: la permanencia. ¿Es legal?
 - Principio de libre desvinculación para estimular la competencia. Brevedad de los contratos.
 - Energía:
 - En los contratos a precio voluntario, la duración del contrato es anual, pero hay un derecho a resolver el contrato sin coste alguno.
 - En el mercado libre puede haber un coste por resolver el contrato antes de tiempo, salvo en el cambio al mercado regulado se realice para solicitar el bono social.
 - Telecomunicaciones. Nueva legislación. Ley 11/2022, de 28 de junio.
 - Máximo 24 meses. No caben contratos indefinidos. Plazo de preaviso de un mes.
 - Derecho de desistimiento. 14 días.

RECLAMACIONES Y SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- **Normativa:**
 - Directiva 2013/11/UE del Parlamento y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en línea.
 - Ley 7/2017 de 2 de noviembre, por la que se incorpora la Directiva anterior a nuestro ordenamiento jurídico.

RECLAMACIONES Y SISTEMAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- Reclamación directa por el consumidor ante la propia empresa
- Medios alternativos de resolución de conflictos.
 - Arbitraje
 - Mediación. Confianza online. Entidades acreditadas por AECOSAN.
 - Conciliación
- Reclamación ante la Administración. Son garantes de la prestación de servicios esenciales.
- Plataforma de resolución de litigios en línea.
- Vía judicial.

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.

- Reclamación ante los servicios de atención al cliente de las comercializadoras
 - Las comercializadoras deben informar a sus clientes sobre las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de conflicto.
 - Deben disponer de un servicio de atención al cliente donde se puedan recibir quejas, reclamaciones, solicitudes de información ect. (dirección postal, servicio de atención telefónica y número de teléfono gratuito, así como correo electrónico).
 - <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/2>

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.

- **Reclamaciones ante la Administración.**
 - **Ante los organismos de consumo**
 - <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/organismos-auton-micos-de-consumo>
 - **Ante los organismos de energía de las Comunidades Autónomas (del territorio donde se realice el suministro).**
 - Reclamaciones sobre el contrato o la facturación relacionado con el contrato de suministro a PVPC suscrito con una comercializadora de referencia.
 - Las CCAA también podrán resolver sobre seguridad industrial e instaladores, calidad del servicio, contratos de acceso y peajes de acceso, contratación y facturación de precios regulados con comercializadoras de referencia, suspensión de suministro...
- **En el caso de reclamaciones acerca del bono social: Organismos de consumo.**

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.

- **Resolución alternativa de conflictos.**
 - La empresas comercializadoras han de ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios (Directiva 2013/11/UE).
 - También hay que informar a los consumidores sobre la posibilidad de iniciar una reclamación en las entidades acreditadas.
 - Han de ser entidades incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas.
 - La adhesión a una entidad de arbitraje no constituye una obligación de los comercializadores, conforme a lo dispuesto en las leyes sectoriales y en la Ley 7/2017, aunque sí constituye una obligación la de facilitar la información relativa de, al menos, una entidad a los consumidores, y que habrán de someterse a la resolución de ésta en caso de conflicto (Informe de la CNMC).
- **Supervisión por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.**

RECLAMACIONES EN EL CASO DE LOS SERVICIOS POSTALES.

- Reclamación frente a los operadores postales.
 - Robo, pérdida, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad del servicio o cualquier otro incumplimiento relacionado con la prestación del servicio.
 - El procedimiento debe ser sencillo, gratuito, público y no discriminatorio
 - Las reclamaciones se deben resolver en el plazo máximo de un mes desde su presentación.
- Sistema Arbitral de Consumo (voluntariamente o a iniciativa del reclamante)
 - Los usuarios tenemos derecho a someter las controversias que se susciten al conocimiento de las Juntas Arbitrales de Consumo.

RECLAMACIONES EN EL CASO DE LOS SERVICIOS POSTALES.

- **Reclamaciones ante la Administración.**
 - Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. Se pueden someter todas aquellas controversias que tienen que ver con la prestación del servicio postal universal, siempre que dichas controversias no hayan sido sometidas a las Juntas Arbitrales de Consumo.
- En todos los casos, la información y la presentación de reclamaciones, denuncias y escritos sobre los servicios postales serán plenamente accesibles a personas con discapacidad.
 - Eliminación de barreras arquitectónicas y de comunicación de las oficinas donde se presta el servicio
 - La accesibilidad universal de las páginas o sitios de internet.

RECLAMACIONES EN EL CASO DE LAS TELECOMUNICACIONES.

- Los usuarios podrán presentar sus reclamaciones ante el operador por **vía telefónica, a través de internet, por correo postal, o directamente en sus oficinas comerciales.**
- En todo caso, el operador debe aceptar la **presentación telefónica de reclamaciones.**
- En todos los contratos deberá figurar:
 - El teléfono de atención al público, la dirección electrónica, la página web del operador, la dirección postal de la oficina comercial del operador y del departamento de atención al cliente.
- Cuando los usuarios presenten la reclamación, **el operador está obligado a facilitarle un número de referencia** que permitirá verificar el día de la solicitud de baja y tener constancia de la misma.
- Cuando la reclamación se presente por **vía telefónica**, el usuario **tiene derecho** a solicitar un **documento que acredite la presentación y contenido** de la queja o reclamación mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.
- *Si en el plazo de **un mes** el usuario no hubiera recibido respuesta del operador o la respuesta no le satisface, podrá acudir a las vías descritas a continuación.*

RECLAMACIONES EN EL CASO DE LAS TELECOMUNICACIONES.

- Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: las juntas arbitrales.
 - Derecho de los usuarios finales a someter las controversias al conocimiento de las Juntas arbitrales de consumo, de acuerdo con la legislación vigente en la materia (Ley General de Telecomunicaciones de 28 de junio de 2022).
 - Si las Juntas arbitrales de consumo hubieran acordado el inicio de un procedimiento, no será posible acudir al procedimiento del apartado siguiente a no ser que la solicitud haya sido archivada sin entrar en el fondo del asunto o las partes hayan desistido del procedimiento arbitral.
 - Todas las empresas de telecomunicaciones están acogidas voluntariamente al sistema de arbitraje.
- Presentación de reclamaciones ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
 - El **plazo** para acudir a esta vía es de **tres meses** contados desde la respuesta del operador o la finalización del plazo de un mes que tiene para responder.
 - La Oficina tiene un plazo para resolver **de seis meses**, contados desde la fecha en que se presenta la reclamación ante ella.

RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE TERRESTRE.

- **Reclamación ante la propia empresa.**
 - Las empresas deben establecer un sistema de tramitación de reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones previstos en Reglamento comunitario. La empresa ofrecerá a los viajeros amplia información sobre la forma de ponerse en contacto con ella y sobre su lengua o lenguas de trabajo.
 - Los viajeros pueden dirigir su reclamación a cualquiera de las empresas pertinentes.
 - En un plazo de un mes, la empresa dará una respuesta motivada o, cuando el caso lo justifique, informará al viajero de la fecha para la cual cabe esperar una respuesta. Esta fecha de contestación no podrá superar los tres meses desde que el viajero presentó su reclamación.

RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE TERRESTRE.

■ Juntas Arbitrales de Transporte

- resolver reclamaciones de carácter mercantil relacionadas con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias del transporte.
- Siempre que el reclamado no le haya comunicado, antes de la realización del servicio o del momento en que debiera haberse realizado, que no se somete a este arbitraje, puede presentar una reclamación ante la Junta Arbitral de Transportes que radique, siempre a su elección, en el lugar de origen del transporte, en el de destino o en el de celebración del correspondiente contrato de transporte, salvo que expresamente y por escrito se haya pactado la sumisión a una Junta concreta.

RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE TERRESTRE.

- **Reclamaciones ante la Administración. Organismos nacionales de control.**
 - En España, los organismos de aplicación del Reglamento comunitario son el Ministerio, los Departamentos de Transporte de las Comunidades Autónomas, cada uno en su ámbito competencial, así como la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN), dependiente del Ministerio de Sanidad, Políticas Sociales e Igualdad.

RECLAMACIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE AEREO.

- **Reclamación ante la propia compañía.**
 - A través de las hojas de reclamaciones.
 - La reclamación la debe dirigir directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos.
 - Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados.
 - En el caso en que no reciba respuesta de la compañía, deberá esperar un mes para presentar una reclamación ante AESA.

RECLAMACIONES Y RESOLUCIONES EN EL CASO DEL TRANSPORTE AEREO.

- **Reclamación ante la Administración: Agencia estatal de seguridad aérea (AESA).**
 - **Carta de Servicios de Atención al Usuario de Transporte Aéreo**
 - **Presentación online**
 - **Presentación por registro. Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario. Paseo de la Castellana 112, 28046, Madrid.**

RECLAMACIONES EN EL CASO DEL SECTOR BANCARIO.

- **Ante la propia entidad bancaria: Servicio de atención al Cliente.**
- **Defensor del cliente**
 - Potestativamente las entidades supervisadas por el Banco de España pueden tener un Defensor del Cliente.
- **Reclamaciones ante la Administración:**
 - **Comisionado para la Defensa de los Clientes de Servicios financieros**
 - Es el órgano que tiene por objeto proteger los derechos del usuario de servicios financieros dentro del ámbito de competencias del Banco de España,
 - no se incluyen en su labor la supervisión de las operaciones de seguros o los fondos de pensiones.

LAS ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

- Entidades sin ánimo de lucro.
- Independencia en el cumplimiento de sus fines.
- Fin social: defensa de los derechos y legítimos intereses de los consumidores.
- Funciones:
 - Información a los consumidores
 - Formación
 - Asesoramiento.
 - Acciones de cesación, denuncias administrativas.

CENTROS EUROPEOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

- Ubicado en cada uno de los estados miembros de la Unión Europea.
- Ayuda a los consumidores que hayan adquirido bienes o contratado servicios con empresas ubicadas fuera del territorio nacional
 - Personas residentes en España que contratan con empresas comunitarias
 - Personas residentes fuera de España que contratan con empresas españolas
- Funciones
 - Informa y asesora a los ciudadanos sobre sus derechos como usuarios y consumidores y la forma de ejercerlos.
 - Actúa como entidad de mediación entre los consumidores y usuarios y las empresas.
- Plataforma europea de resolución de conflictos en línea. Contratos celebrados por internet.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO.

CATEDRA JEAN MONNET SERVICES OF GENERAL ECONOMIC INTEREST IN THE
FRAMEWORK OF SOCIAL AND TERRITORIAL COHESION.



VNIVERSITAT
ID VALÈNCIA



Co-funded by the
European Union

DESCRIPCION Y ORGANIZACIÓN DEL MERCADO DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

- ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=X1HX5cZDtVQ>
- ▶ Distinción entre distribuidoras y comercializadoras de luz
 - ▶ <https://www.youtube.com/watch?v=tWqo9C4tJlw>

DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

- ▶ Derecho de acceso y conexión a las redes de transporte y distribución.
- ▶ Elección de la empresa suministradora
- ▶ Elección de la modalidad de contratación:
 - ▶ PVPC.
 - ▶ La tarifa a precio fijo anual.
 - ▶ Mercado libre
- ▶ Calidad del servicio (seguridad, regularidad, calidad).
- ▶ Derecho de información.
- ▶ Derecho a presentar reclamaciones.

OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS.

- ▶ Informar a los clientes acerca del origen de la energía suministrada, así como de los impactos ambientales de la misma
- ▶ Informar a los clientes sobre sus derechos respecto de las vías de resolución de litigios en caso de conflicto.
- ▶ Disponer de un servicio de atención de quejas, reclamaciones e incidencias respecto al servicio contratado.
- ▶ No pueden realizar publicidad no solicitada en visitas domiciliarias
- ▶ No podrán realizar prácticas de contratación en los domicilios de los clientes de forma directa, salvo que exista petición expresa por parte del cliente.
- ▶ No suspender el suministro sin causa justificada.

¿QUÉ COSTES SE INCLUYEN EN LA FACTURA DE LA LUZ?

- ▶ Coste de la energía.
- ▶ Costes regulados
 - ▶ Peajes
 - ▶ Cargos.
- ▶ Margen de comercialización. Pago a la comercializadora por los servicios que presta.
- ▶ Alquiler de equipos a medida.
- ▶ Impuestos
 - ▶ Impuesto sobre la electricidad. Del 5,11% al 0,5%. Real Decreto Ley 14-9-2021.
 - ▶ Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA). Del 21% al 5%. Real Decreto Ley de 26-6-2021.

¿QUÉ COSTES SE INCLUYEN EN LA FACTURA DE LA LUZ?

- ▶ Financiación del bono social.
 - ▶ En la modalidad de contratación en el mercado libre ya se venía haciendo.
 - ▶ En la modalidad de PVPC, para consumos posteriores al 1 de enero de 2023.
 - ▶ Como ya ocurre en las comercializadoras de mercado libre, el Gobierno introduce un coste anual y por suministro en las facturas del mercado regulado: facturación por financiación de bono social.

FACTURACIÓN DE LA ELECTRICIDAD.

- ▶ Nuevo sistema de facturación a partir de 1 de junio de 2021.
- ▶ Se aplica a potencias contratadas inferiores a 15 KW.
- ▶ Se agrupan los peajes vigentes (2.0 A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 A, 2.1 DHA y 2.1 DHS) en un único peaje (2.0 TD). La nueva tarifa para consumidores domésticos es única y se denomina 2.0TD.
- ▶ Se establecen dos términos en la factura.
 - ▶ Potencia (facturación por potencia, potencia facturada, o término de potencia)
 - ▶ Consumo energético.

LAS TARIFAS ELECTRICAS DESDE EL 1 DE JUNIO DE 2021. COSTES REGULADOS

- ▶ Los costes regulados se incluyen tanto en el término potencia como en el de consumo eléctrico:
 - ▶ Peajes. Son el pago por el uso de las redes de transporte y la distribución de energía eléctrica. Se agrupan los peajes vigentes (2.0 A, 2.0 DHA, 2.0 DHS, 2.1 A, 2.1 DHA y 2.1 DHS) en un único peaje (2.0 TD). La nueva tarifa para consumidores domésticos es única y se denomina 2.0TD.
 - ▶ Los cargos. Financiación de las renovables, sobrecoste de producción de energía en territorios no peninsulares, anualidades del déficit. Se determinan por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto demográfico.
- ▶ Todos los consumidores pasarán a tener precios diferenciados por tramos horarios, tanto para la potencia como para el consumo.

FACTURACIÓN DE LA ELECTRICIDAD.

- ▶ En la potencia se diferencia en dos periodos. Se pueden contratar potencias diferentes para cada periodo.
 - ▶ La potencia punta de 8 de la mañana a 24 de la noche
 - ▶ La potencia valle de 24 de la noche a 8 de la mañana, y todas las horas del sábado y domingo y festivos. La potencia de valle será mucho más barata

FACTURACIÓN DE LA ELECTRICIDAD

- ▶ El consumo se diferencia en tres periodos
 - ▶ El periodo de punta: con el precio más elevado, de 10 de la mañana a 2 de la tarde y de 6 de la tarde a 10 de la noche de lunes a viernes no festivos.
 - ▶ El periodo de llano: un precio menos caro de 8 a 10 horas, de 2 a 6 de la tarde y de 10 a 12 de la noche
 - ▶ El periodo de valle: con un precio reducido comprende las horas nocturnas (de 0 horas a 8 de la mañana) y todas las horas del sábado y el domingo y festivos.

Lunes a viernes
días laborables



Sábados, domingos
y festivos (*)



Punta

Llano

(
*
)

F
e
s
t
i
v
o
s

d
e

á
m
b
i
t
o

n
a
c
i
o
n
a
l

d
e

f

¿CÓMO DAR DE ALTA EL SUMINISTRO?

- ▶ Dos actuaciones:
 - ▶ Solicitar el acceso a la red de la distribuidora
 - ▶ Firmar un contrato de suministro con la comercializadora.
- ▶ El punto de suministro es el CUPs (Código Unificado de Punto de suministro)
- ▶ Necesidad de poseer un certificado de la instalación eléctrica (Boletín Eléctrico)
- ▶ Derechos de acometida, extensión, acceso y enganche.

¿CUÁNTA POTENCIA HAY QUE CONTRATAR?

- ▶ A considerar

- ▶ Cuanto consumo genera cada electrodoméstico

Televisión **(0,5 kW)** + Vitrocerámica **(1,5 kW)** + Lavadora **(1,5 kW)** + Horno **(2 kW)** + Lavavajillas **(2 kW)** + Frigorífico **(0,5 kW)** + Microondas **(1 kW)** + Calefacción **(2 kW)** = **11 kW**.

- ▶ Número de persona que residen en la vivienda

- ▶ Dimensiones del inmueble.

- ▶ Factor de simultaneidad (número de veces que los electrodomésticos pueden coincidir conectados a la vez). Índice 1/0,5/0,25.

- ▶ Posibilidad de cambio de potencia eléctrica y coste de la misma.

MODALIDADES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO ELECTRICO. TIPOS DE TARIFAS.

- ▶ Contratación mediante PVPC o tarifa regulada
 - ▶ Potencia contratada menor o igual a 10 KW.
 - ▶ El contrato se realiza con las comercializadoras de referencia.
 - ▶ Duración del contrato anual con prórrogas. Resolución sin coste.
 - ▶ Da derecho al bono social
- ▶ Contratación del suministro mediante precio fijo durante 12 meses.
 - ▶ Resolución anticipada puede conllevar penalizaciones.
- ▶ Contratación del suministro en el mercado libre.
 - ▶ Resolución anticipada con penalizaciones, salvo consumidores vulnerables con derecho al bono social.

MODALIDADES DE CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO.

Tarifa PVPC	Mercado libre
Establece 24 precios diferentes cada día	Precio marcado por las empresas eléctricas
Disponible para potencias de hasta 10 kW	Disponible para cualquier potencia eléctrica
Sin permanencia	Puede tener permanencia
Permite solicitar el bono social	No permite acceder al bono social
Discriminación horaria obligatoria	Precio estable, discriminación horaria o tarifa plana

Ofrecido por las comercializadoras de referencia	Existencia de multitud de compañías
Sin descuentos ni promociones	Puede haber descuentos y promociones

TARIFA PRECIO VOLUNTARIO PEQUEÑO CONSUMIDOR.

- ▶ ¿En qué empresas se puede contratar el PVPC?
 - ▶ En las comercializadoras de referencia (anteriormente denominadas comercializadoras de último recurso)
 - ▶ Las comercializadoras de referencia deben cumplir con una serie de requisitos que se analizan cada cuatro años:
 - ▶ Deberán pertenecer a un Grupo empresarial que haya suministrado energía a más de 100.000 clientes de media en los últimos doce meses. En Ceuta y Melilla el número desciende a los 25.000 clientes de media.
 - ▶ El capital social de cada compañía debe superar los 500.000 euros.
 - ▶ Antes de ser considerada comercializadora de referencia debe haber prestado sus servicios de comercializadora en el mercado libre durante un plazo mínimo de 3 años.
 - ▶ No debe haber sido sancionada ni haber visto suspendida su actividad de comercialización durante los últimos 3 años.
 - ▶ En el último año debe contar con al menos 25.000 clientes.

COMERCIALIZADORAS DE REFERENCIA.

Compañía regulada

Grupo empresarial

COMERCIALIZADOR
DE ÚLTIMO RECURSO
Grupo IBERDROLA

comercializadora
regulada
Grupo Naturgy

IIBASER
Comercializadora
de Referencia



En Ceuta y en Melilla las Comercializadoras de Referencia son Energía Ceuta XXI (pertenece al Grupo Endesa) y [Teramelcor](#) en Melilla (pertenece al Grupo Gaselec).

¿CÓMO SE FIJA EL PRECIO DE LA LUZ?

- ▶ https://www.google.com/search?sca_esv=573619808&sxsrf=AM9HkKkz9IdLV66b7iUx73aSl0-3YvnPrg:1697387550756&q=precio+de+la+electricidad+en+el+pool+electrico&tbm=vid&source=lnms&sa=X&ved=2ahUKEwj45liwvfiBAxUESaQEHdq9Dg0Q0pQJegQlCxAB&biw=1396&bih=650&dpr=1.38#fpstate=ive&vld=cid:d18f26fb,vid:eG0FgifDJLg,st:0
- ▶ https://www.google.com/search?sca_esv=573619808&sxsrf=AM9HkKkz9IdLV66b7iUx73aSl0-3YvnPrg:1697387550756&q=precio+de+la+electricidad+en+el+pool+electrico&tbm=vid&source=lnms&sa=X&ved=2ahUKEwj45liwvfiBAxUESaQEHdq9Dg0Q0pQJegQlCxAB&biw=1396&bih=650&dpr=1.38#fpstate=ive&vld=cid:97b2d9ab,vid:jWr4hXyHOZ0,st:0

¿CÓMO SABER A QUÉ HORA EL PRECIO DE LA LUZ ES MÁS BARATO?

- ▶ <https://www.ree.es/es/actividades/operacion-del-sistema-electrico/precio-voluntario-pequeno-consumidor-pvpc>

¿COMO SE CALCULA EL PRECIO DEL PVPC?

- ▶ El RD 446/2023 establece una nueva forma de calcular el PVPC que estará en vigor desde el 1 de enero de 2024.
 - ▶ <https://vimeo.com/844178825/c55a33ed06>
- ▶ Hasta ahora, el precio de la luz se calcula hora a hora, teniendo en cuenta el precio del mercado diario mayorista.
- ▶ A partir del 1 de enero de 2024 se tendrán en cuenta otros precios: el medio diario, el mensual, trimestral y el anual para calcular el PVPC, con el objetivo de buscar una mayor estabilidad diaria en el precio.
- ▶ Este tipo de tarifa se podrá contratar en el caso de los suministros de luz con potencia entre 1 y 10 KW.

MEDIDAS EN VIGOR PARA REDUCIR EL COSTE DE LA FACTURA ELECTRICA.

- ▶ Por Real Decreto Ley 10/2022 establece la excepción ibérica, o tope al gas. Se aplicará hasta el 31 de diciembre de 2023.
- ▶ Se aprueban medidas para garantizar el suministro a los consumidores vulnerables, especialmente para aquellas personas en situación de vulnerabilidad energética.

MODELOS DE FACTURA ELECTRICA.

- ▶ Existen cuatro modelos de facturas regulados en función del tipo de tarifa que se tenga contratada.
 - ▶ PVPC
 - ▶ Consumidores con bono social
 - ▶ Precio fijo anual dentro del PVPC
 - ▶ Contratación en el mercado libre.

INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA ELÉCTRICA.

- ▶ Cabe distinguir entre **término de potencia** y **término de consumo**.
 - ▶ Término de potencia. Dos tramos horarios.
 - ▶ Es el precio que pagamos por tener disponible una potencia concreta. Es un gasto fijo y es independientemente de si hemos consumido electricidad o no.
 - ▶ Actualmente los usuarios tienen la posibilidad de contratar dos potencias diferentes

INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA ELECTRICA.

► **Termino de consumo.**

- Es donde aparece cuánto pagamos por kilovatio hora consumido. Su calculo es sencillo, ya que únicamente es multiplicar el precio de la energía por el consumo realizado.
- Dependiendo de si estamos en el mercado libre, o en el mercado regulado tendremos una estructura diferente en este concepto
 - Los usuarios del mercado libre pueden tener luz con precio estable o discriminación horaria en dos y tres tramos.
 - Los usuarios del mercado regulado tienen, de forma obligatoria discriminación horaria en tres tramos (punta, llano y valle).

SECCIONES QUE CONFORMAN LA FACTURA DE LA LUZ

► **Datos de la factura.** Se encuentra en la parte superior:

- N° de factura: identifica el recibo
- Referencia: es el código de la factura
- Fecha de emisión: fecha en la que se ha emitido el recibo
- Periodo de facturación: intervalo de tiempo facturado

SECCIONES QUE CONFORMAN LA FACTURA DE LA LUZ

Datos técnicos del contrato.

- ▶ Titular
- ▶ • NIF
- ▶ • Dirección del suministro
- ▶ • Tarifa contratada
- ▶ • Potencias contratadas
- ▶ • Número CUPS
- ▶ • N° de contador
- ▶ • Referencia del contrato
- ▶ • Nombre de la comercializadora
- ▶ • Nombre de la distribuidora
- ▶ • Peaje de acceso
- ▶ • Fecha del fin del contrato

SECCIONES QUE CONFORMAN LA FACTURA DE LA LUZ

▶ **Detalle de la factura.**

- ▶ Se muestra el desglose de los conceptos que tiene que pagar el usuario en su recibo eléctrico, como ya se ha explicado anteriormente.

▶ **Destino del importe de la factura.**

- ▶ Muestra cómo se divide el importe del recibo entre costes regulados, impuestos aplicados y costes de producción de electricidad.

▶ **Resumen de la factura.**

- ▶ Indica el importe que tiene que pagar el consumidor en el periodo facturado.

SECCIONES QUE CONFORMAN LA FACTURA DE LA LUZ.

► Información del consumo eléctrico.

- Muestra un gráfico con el histórico de consumo en los últimos meses e incluye la lectura del contador.

► Código QR

- Para acceder al comparador de ofertas de luz y gas de la CNMC

¿LECTURA REAL O ESTIMADA?

- ▶ https://www.google.com/search?q=PROBLEMAS+CON+LA+LECTURA+ESTIMADA+DE+LOS+CONTADORES&oq=PROBLEMAS+CON+LA+LECTURA+ESTIMADA+DE+LOS+CONTADORES&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOTIHCAEQIRigATIHCAIQIRigAdIBCTExNjkyajBqN6gCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8#fpstate=ive&vld=cid:052c11b3,vid:-dxLR9TyDeE,st:0

DERECHO AL CAMBIO DE COMPAÑÍA.

- ▶ Los consumidores de energía eléctrica tienen derecho a cambiar de suministrador en un plazo máximo de 21 días.
- ▶ En el mercado libre se pactan libremente las condiciones de suministro, habitualmente tienen una duración máxima de un año, pudiéndose prorrogar tácitamente por períodos anuales.
- ▶ Pasado el año, las prórrogas de estos contratos pueden ser rescindidas por el consumidor con un preaviso de 15 días de antelación, sin penalización.
- ▶ En caso de rescindir el contrato antes del cumplimiento de un año, el comercializador puede aplicar una penalización que será como máximo el 5% del precio estipulado en el contrato por la energía estimada pendiente de suministro.

DERECHO AL CAMBIO DE COMPAÑÍA

- ▶ Los contratos en el mercado regulado son de duración anual, y se prorrogan tácitamente por períodos idénticos. Los consumidores que pasen a mercado libre desde el mercado regulado, deben mantenerse en el mercado libre durante al menos un año. El paso del mercado regulado al mercado libre puede hacerse en cualquier momento sin coste alguno.
- ▶ Cuando el consumidor pase de precio regulado a libre mercado y no se necesite realizar actuaciones sobre las instalaciones, los plazos para cambiar de comercializador son los siguientes:
 - ▶ Si el suministro se factura cada dos meses, el consumidor, puede optar por que el paso al mercado liberalizado se haga dentro del plazo de quince días siguientes a la solicitud, o cuando corresponda según ciclo de lectura.
 - ▶ Si el suministro se factura mensualmente, el cambio se hará cuando corresponda según ciclo de lectura.
 - ▶ En todo caso, el plazo máximo será de 21 días.

OFERTAS POR CAMBIO DE COMPAÑÍA

- ▶ Las ofertas por cambio de compañía afectan sobre todo al término fijo y a las tarifas en los contratos en los que se ofrezca un precio fijo. Existen una serie de herramientas para la toma de decisiones:
 - ▶ En la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia se puede simular la factura a PVPC: <https://facturaluz2.cnmc.es/>
 - ▶ En [Comparadorofertasenergia.cnmc.es](https://comparadorofertasenergia.cnmc.es) existe una herramienta de comparación de ofertas de energía en mercado libre (tanto de electricidad como de gas) con y sin discriminación horaria:
<https://comparadorofertasenergia.cnmc.es/comparador/index.cfm?js=1&e=N>
 - ▶ En “Controlas tu energía” se puede encontrar información sobre la estructura de la factura eléctrica:
<http://www.controlastuenergia.gob.es/Paginas/index.aspx>

DAR DE ALTA EL SUMINISTRO.

- ▶ Contrato de suministro y contrato de distribución (para solicitar el acceso a la red de la distribuidora de la zona)
- ▶ Certificado de instalación eléctrica (Boletín Eléctrico).
- ▶ Tres situaciones:
 - ▶ Vivienda nueva. Alta de punto de suministro y contrato de suministro. Incluye pago por las labores de acometida (derecho de extensión, acceso y enganche).
 - ▶ Cambio de titular: subrogación de contrato. No implica coste salvo que se cambie la potencia.
 - ▶ Cambio de contrato de suministro. Gastos de acceso y extensión (sólo si han caducado. Tres años).

CONSUMIDORES ENERGÉTICOS VULNERABLES.

- ▶ Depende de la unidad familiar y del nivel de renta anual, marcado por el IPREM. En función de estas condiciones, una familia puede ser considerada como:
 - ▶ Consumidor vulnerable
 - ▶ Consumidor vulnerable severo
 - ▶ Consumidor vulnerable severo en riesgo de exclusión social.
- ▶ Además, se incluyen una serie de situaciones especiales que modifican la renta, aumentándola, para que puedan acogerse a ella las personas que por su idiosincrasia son merecedoras de una especial protección aunque superen los límites de renta establecidos:
 - ▶ Víctimas de violencia de género, de terrorismo o que tengan en la unidad familiar miembros con una discapacidad igual o superior al 33% o una dependencia reconocida de grado II o III.

CONSUMIDORES ENERGÉTICOS VULNERABLES.

- ▶ Consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión
 - ▶ Los consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión social son aquellos que cumplen los requisitos para ser considerados consumidores vulnerables.
 - ▶ Además, son atendidos por los servicios sociales de la Administración Pública, que financian al menos el 50% del importe de la factura.
- ▶ No se podrá cortar el suministro
 - ▶ a las personas en riesgo de exclusión y en situación especial.
 - ▶ Hasta diciembre de 2023, no se podrá cortar el suministro a aquellas personas que disfruten del bono social.

CONSUMIDORES ENERGÉTICOS VULNERABLES.

- ▶ La principal herramienta para luchar contra la pobreza energética es el bono social eléctrico.
- ▶ Debido al importante incremento de la factura eléctrica y de gas derivada por la Guerra en Ucrania, el Gobierno ha modificado las bonificaciones del bono social incrementándolas considerablemente de manera temporal hasta el final de 2023:
 - ▶ Consumidores vulnerables: se incrementa su descuento del 25% al 65%
 - ▶ Consumidores vulnerables severos: se incrementa su descuento del 40% al 80%
- ▶ Se creará una nueva categoría de consumidores con derecho a un descuento del 40% en sus facturas para hogares trabajadores con ingresos hasta 27.720€/año:
 - ▶ El nuevo bono, denominado de "justicia energética", podrá acceder a él los hogares cuya renta se sitúe entre 1,5 y 2 veces el IMPREM: Desde hogares de un solo adulto con 16.800 €/año hasta hogares con dos adultos y dos menores que tengan renta inferior a 27.720 €/año.
- ▶ Se incrementa también en un 15% la cantidad de energía con derecho a descuento

INTERRUPCIÓN DE LOS SUMINISTROS POR IMPAGO.

- ▶ Se puede cortar el suministro eléctrico o de gas si así viene en el contrato
- ▶ Por el Covid-19 a los beneficiarios del bono eléctrico no se les podrá cortar el suministro hasta el 31/12/2023
- ▶ Si el consumidor tiene contratada PVPC, o es su vivienda habitual y la potencia contratada es igual o inferior a 10 kW en mercado libre, en un máximo de dos meses desde que haya vencido el plazo de pago, o desde cuando se produzca el rechazo del pago vencido el periodo de pago, la empresa comercializadora enviará un escrito con constancia de recepción y contenido al consumidor para informar sobre el vencimiento del periodo de pago.
- ▶ Cuando el comercializador vaya a llevar a cabo la suspensión del suministro por impago, después de dicha comunicación, o en sustitución de ésta (si es dentro del plazo de dos meses), debe requerir fehacientemente (también de contenido) el pago al consumidor.
- ▶ Para los consumidores acogidos a PVPC que no sean beneficiarios del bono social y para los consumidores físicos en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW en mercado libre, el comercializador puede solicitar a la empresa distribuidora la suspensión del suministro de electricidad cuando hayan transcurrido dos meses desde la notificación del primer requerimiento de pago.

INTERRUPCIÓN DE LOS SUMINISTROS POR IMPAGO.

- ▶ El Suministro Mínimo Vital (SMV) es un instrumento de protección social frente a la situación de pobreza energética en la que se encuentran los consumidores en situación de vulnerabilidad. Tienen derecho aquellos que disfruten del bono social.
- ▶ Se articula como una potencia límite que garantiza unas condiciones mínimas de confort a los consumidores acogidos al bono social, que no podrá ser superada . Se establece en 3 , 5 kW, y resultará de aplicación solo en aquellos casos en los que la potencia contratada sea superior a dicha potencia límite.
- ▶ Transcurridos 4 meses desde la notificación del primer requerimiento de pago, la comercializadora solicitará la aplicación del SMV, que tiene vigencia durante un periodo de seis meses durante los cuales el suministro no podrá ser interrumpido . Transcurridos estos 6 meses, la comercializadora podrá solicitar la suspensión del suministro .

INTERRUPCIÓN DE LOS SUMINISTROS POR IMPAGO.

- ▶ Existe un grupo de consumidores cuyo suministro no puede ser suspendido:
- ▶ Viviendas habituales de personas físicas en los que exista constancia de que el suministro de energía eléctrica es imprescindible para la alimentación de un equipo médico que resulte indispensable para mantener con vida a una persona
- ▶ Viviendas habituales de consumidores vulnerables severos acogidos al bono social y que estén siendo atendidos por los servicios sociales por hallarse, en atención a su renta, en riesgo de exclusión social
- ▶ Suministros que incurran en impago de la factura eléctrica cuyo titular sea beneficiario del bono social y para su aplicación haya acreditado formar parte de una unidad familiar en la que haya al menos un menor de dieciséis (16) años, o bien el titular, o alguno de los miembros de la unidad familiar se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III, o bien tenga una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %, y siempre que se encuentre en situación de vulnerabilidad social acreditada mediante documento expedido por los servicios sociales de una Administración Pública competente.

REPOSICIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO.

- ▶ Si el consumidor está acogido al PVPC, el suministro será repuesto al día siguiente del abono de la cantidad adeudada, de los intereses que haya devengado y de la cantidad autorizada en concepto de reconexión del suministro.
- ▶ Para el resto de consumidores, la restitución del suministro atenderá a las condiciones pactadas.
- ▶ En cualquier caso, el distribuidor procederá a la reconexión del punto de suministro en el plazo máximo de 1 día hábil a contar desde el día en que el comercializador solicite la anulación de corte por impago.

INDEMNIZACIÓN POR CORTES DE SUMINISTRO.

- ▶ Calidad del suministro (art.104 Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre. Actualizado por Real Decreto 1634/2006).
- ▶ La calidad de suministro eléctrico se mide por dos variables: la duración de las interrupciones y el número de interrupciones.
- ▶ Los límites aceptables de duración y número máximo interrupciones del suministro eléctrico varía según la zona.
- ▶ Los cortes que se pueden considerar normales son los que aparecen en la tabla de la siguiente diapositiva.
- ▶ Si se sufre más de estas interrupciones u horas, la distribuidoras están obligadas a indemnizar a los clientes de manera automática hasta el 10% de su facturación anual en la facturación del primer trimestre del año siguiente.

INDEMNIZACIÓN POR CORTES DE SUMINISTROS.

Zona	Número de horas	Número de interrupciones
Zona urbana	5 horas/año	10
Zona semiurbana	9 horas/año	13
Zona rural concentrada	14 horas/año	16

Zona rural dispersa	19 horas/año	22
---------------------	--------------	----

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.

- ▶ **Reclamación ante los servicios de atención al cliente de las comercializadoras**
 - ▶ Las comercializadoras deben informar a sus clientes sobre las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de conflicto.
 - ▶ Deben disponer de un servicio de atención al cliente donde se puedan recibir quejas, reclamaciones, solicitudes de información etc.. (dirección postal, servicio de atención telefónica y número de teléfono gratuito, así como correo electrónico).
 - ▶ <https://sede.cnmc.gob.es/listado/censo/2>

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.

- ▶ Los consumidores pueden presentar reclamaciones tanto a su empresa comercializadora ya que es la empresa con la que tiene contratado el suministro de energía y realiza la facturación, como a su empresa distribuidora ya que es la responsable de la calidad y continuidad del suministro, pero generalmente se presentará ante la comercializadora para que puedan corregir su actuación.
- ▶ Deberán disponer de una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente y deberá emitir de forma automatizada un acuse de recibo con indicación de la fecha, hora y número de solicitud. Los prestadores comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.

- ▶ **Reclamaciones ante la Administración (Directiva 2019/944 de Parlamento y del Consejo, de 5 de junio sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad).**
 - ▶ Ante los organismos de consumo
 - ▶ <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/organismos-auton-micos-de-consumo>
 - ▶ En el caso de reclamaciones acerca del bono social: organismos de consumo. El consumidor al que se le haya denegado el derecho al bono social, o no esté de acuerdo con la aplicación del mismo, podrán reclamar ante los servicios de consumo correspondientes
 - ▶ Ante los organismos de energía de las Comunidades Autónomas (del territorio donde se realice el suministro).
 - ▶ Reclamaciones sobre el contrato o la facturación relacionado con el contrato de suministro a PVPC suscrito con una comercializadora de referencia.

- Las CCAA también podrán resolver sobre seguridad industrial e instaladores, calidad del servicio, contratos de acceso y peajes de acceso, contratación y facturación de precios regulados con comercializadoras de referencia, suspensión de suministro

- ▶ Las reclamaciones sobre el contrato o la facturación relacionados con el contrato de suministro a PVPC o de acceso de terceros a la red (ATR) suscrito con la distribuidora (generalmente a través de la comercializadora),
- ▶ seguridad industrial e instaladores;
- ▶ calidad del servicio, contratos de acceso y peajes de acceso, contratación y facturación de precios regulados (PVPC, TUR) con las comercializadoras de referencia;
- ▶ suspensión de suministro (excepto por impago en un contrato de suministro de mercado libre), por suspensión sin previo aviso y
- ▶ las suspensiones por fraude o por instalación peligrosa; y, equipos de medida y control, se resolverá por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma.
- ▶ **https://www.gva.es/es/inicio/procedimientos?id_proc=15740&version=amp**

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD.

- ▶ **Resolución alternativa de conflictos (Directiva 2013/11/UE y Ley 7/2017 sobre resolución alternativa de litigios).**
 - ▶ La empresas comercializadoras han de ofrecer a sus consumidores la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios (Directiva 2013/11/UE).
 - ▶ También hay que informar a los consumidores sobre la posibilidad de iniciar una reclamación en las entidades acreditadas.
 - ▶ Han de ser entidades incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas.
 - ▶ La adhesión a una entidad de arbitraje no constituye una obligación de los comercializadores, conforme a lo dispuesto en las leyes sectoriales y en la Ley 7/2017, aunque sí constituye una obligación la de facilitar la información relativa de, al menos, una entidad a los consumidores, y que habrán de someterse a la resolución de ésta en caso de conflicto (Informe de la CNMC).
- ▶ Supervisión por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD

► Resolución alternativa de litigios.

- Con carácter general, las empresas de electricidad excluyen de su sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo los asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras de energía: extensión de red, concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, calidad de suministro, incluyendo la continuidad/interrupción del suministro y los posibles daños causados por incidencias en la red. De esta manera, quedan excluidas del Arbitraje la práctica totalidad de materias que más conflictos generan a los consumidores.

RECLAMACIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CASO DE LA ELECTRICIDAD

► Resolución alternativa de litigios.

- Informe de Supervisión de los Servicios de Atención al Cliente de las Empresas Comercializadoras de Gas y de Electricidad de la CNMC en 2018. Las empresas comercializadoras de energía eléctrica están obligadas a ofrecer a sus consumidores, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través de una entidad de resolución alternativa de litigios en materia de consumo, pero más del 85% de las empresas comercializadoras de menos de 100.000 clientes, independientemente de su tamaño, admiten no estar adheridas a ningún sistema de resolución extrajudicial de conflictos. Por su parte, un 43% de las comercializadoras de último recurso y un 50% de las comercializadoras con más de 100.000 clientes afirman encontrarse adheridas a un sistema de resolución extrajudicial de conflictos, aunque el 29% y el 38%, respectivamente, no se encuentran adheridas a un sistema de ámbito nacional, sino provincial, tal como viene recogido en el Informe de Supervisión de los Servicios de Atención al Cliente de las Empresas Comercializadoras de Gas y de Electricidad de la CNMC en 2018.
- Nuevo informe 2022. Ver página 26 y ss.
 - <https://www.cnmc.es/expedientes/isde01722>

MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- ▶ Organismos de energía de las Comunidades Autónomas.
 - ▶ Tarifas reguladas (PVPC)
 - ▶ Discrepancias con la compañía distribuidora que atañen a la calidad y continuidad del servicio
- ▶ Organismos de consumo
 - ▶ Bono social
 - ▶ Cuestiones referentes al mercado libre.
- ▶ Sistemas alternativos de resolución de conflictos.
 - ▶ Cuestiones relacionadas con problemas en el mercado libre que afecten a la compañía comercializadora. No a la distribuidora.

CONTRATO DE SUMINISTRO DE AGUA.

Cátedra Jean Monnet “Servicios Económicos de Interés General en el marco de la cohesión social y territorial” (101047166 - SGEI-EU)

Directora María Jesús García García.

Profesora Titular Derecho Administrativo. Universidad de Valencia.



SUMINISTRO DE AGUAS.

- Servicio público que abarca las funciones necesarias para que el agua llegue desde los lugares de almacenamiento o captación, a los lugares de consumo, procurando su devolución tras la utilización a los cauces y medios receptores convenientemente depurada.

SUMINISTRO DE AGUA: PROCESO.

- **Abastecimiento**
 - Aducción. Captación y alumbramiento, embalse conducción por tuberías primarias, tratamiento y depósito.
 - Distribución. Elevación por grupos de presión y reparto por tuberías, válvulas y aparatos hasta las acometidas particulares manteniendo su calidad
- **Saneamiento.**
 - Alcantarillado
 - Depuración de las aguas.

RESPONSABILIDAD EN EL SUMINISTRO DE AGUAS.

- Es competencia de los municipios: Abastecimiento de agua potable a domicilio y evacuación y tratamiento de aguas residuales en los términos de la legislación autonómica
 - Gestión directa.
 - Gestión indirecta: Organismo gestor.
 - Emivasa
 - Egevasa
 - Canal de Isabel II.

DETERMINACION DEL PRECIO DEL AGUA

- El agua es un bien de titularidad pública y no tiene precio de mercado
- El responsable de fijar el precio y las tarifas de gestión del agua es el ayuntamiento, no las empresas, por periodos de tiempo habitualmente anuales, tras el análisis y justificación de los gastos que refleja la actividad del operador, de acuerdo con las características y necesidades que el servicio tiene en cada municipio.
- La Directiva Marco del Agua establece que en la facturación se deben recuperar todos los costes, es decir, que no solo paguemos por el agua y lo que cuesta la gestión del día a día, sino que también tiene que costear la construcción de las infraestructuras y su renovación.
- Para poder delimitar las responsabilidades de cada actor hay que tener en cuenta: Las empresas NO venden agua, lo que hacen es prestar un servicio.

DETERMINACION DEL PRECIO DEL AGUA

- El precio dependerá de la facilidad de acceder al agua, la antigüedad de las instalaciones, el estado de los saneamientos, necesidades de construir elementos de depuración, ...
- Por ello se divide en dos partes diferenciadas:
 - Parte fija: es la cuota de servicio, es decir, lo que se paga por tener disponibilidad inmediata del agua y acceso permanente al servicio de agua y alcantarillado. Se paga en función del diámetro de la tubería que abastece a la vivienda. Habitualmente cubre los gastos fijos que soportan las compañías suministradoras. Se puede facturar como un mínimo de consumo, una cuota fija o ambas. Infraestructuras, salarios, obras.
 - Abastecimiento (agua que entra al domicilio)
 - Saneamiento (agua que se desecha por desagüe)
 - Parte variable: en función del consumo, habitualmente se factura por tramos para desincentivar el uso del agua y por lo tanto, del alcantarillado. Costes de bombeo, tratamiento y depuración.
 - Cabe incluir una cuota suplementaria destinada a la financiación de obras de infraestructura y actuaciones medioambientales.

EL COSTE DEL SUMINISTRO EN VALENCIA.

- Tarifas municipales (alta, enganche), suministro, contadores, alcantarillado).
- <https://www.emivasa.es/Empresa/Atenci%C3%B3n-al-client/Preguntas-req%C3%BCents/?quest=898#Tarifas>

EL COSTE DEL SUMINISTRO DE AGUA EN VALENCIA

- **Canon de saneamiento.**
 - Recaudado por cuenta de la Generalitat Valenciana destinado a cubrir el coste del tratamiento y depuración de las aguas residuales así como de construcción de Estaciones de Tratamiento de Aguas Residuales.
 - La Generalitat Valenciana es la institución encargada de la construcción de instalaciones adecuadas a este objetivo así como de su explotación y mantenimiento. Consta de una cuota de servicio y una cuota de consumo que depende de los m³ de agua consumidos.
 - Canon EPSAR (Entidad Pública de Saneamiento de Aguas residuales).

EL COSTE DEL SUMINISTRO EN VALENCIA.

- **TAMER.** Tasa por prestación del servicio metropolitano de tratamiento y eliminación de residuos urbanos y su normativa está regulada por la Ordenanza Fiscal
- Es una tasa diferente a la que se paga por recogida de basuras en general, porque ésta se destina al tratamiento y valorización de residuos urbanos así como a la eliminación de su rechazo a través de plantas de compostaje, ecoparques y plantas de eliminación.
- Se recauda por la EMTRE y en todos los municipios de su ámbito de actuación (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos).

BONO SOCIAL DEL AGUA

INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA

- <https://www.emivasa.es/Empresa/Atenci%C3%B3n-al-cliente/Factura/Tu-factura>

INTERPRETACIÓN DE LA FACTURA.

- **Datos del suministro.** Entre los que se incluyen los datos del suministro (dirección de la finca abastecida, titular del contrato o los **datos del contador** (1). Además, deberá aparecer el número de contrato, de factura y el número que el canal asigna a cada cliente cuando se da de alta (6) y los **datos de envío al destinatario** (7).
- **Lecturas y consumo.** Donde aparece reflejado el periodo facturado, la lectura del contador y los datos de consumo en metros cúbicos (2). Se incluye además, en este apartado, la fecha de la próxima lectura (3).

INTERPRETACIÓN DE LAS FACTURAS.

- **Descripción e importe** de cada uno de los **servicios** que se incluyen en la factura, así como el IVA aplicado sobre los conceptos incluidos en la factura (4). Se compone de:
 - **Cuota de servicio:** es una cantidad fija en concepto de disponibilidad del servicio, que se paga en función del calibre (diámetro) de la tubería principal que abastece la vivienda. Se divide, en abastecimiento (agua que entra en el domicilio) y saneamiento (agua que se desecha por el desagüe).
 - **Cuota de consumo:** hace referencia al coste variable de la factura. Incluye los costes de aducción, distribución, alcantarillado y depuración. Refleja el coste del **consumo que hemos efectuado** en este periodo multiplicado por el precio del metro cúbico.
 - Se podrá también incluir una **cuota suplementaria** destinada a la financiación de obras de infraestructura y actuaciones medioambientales.

INTERPRETACION DE LAS FACTURAS.

- Las **formas de pago** (5). Incluyendo el número de cuenta en el que se hará el cargo del servicio, importe líquido a pagar, información para facilitar el cobro
- Información que la empresa estime oportuna, como un **histórico del consumo** (9), mensajes personalizados o corporativos o **información sobre el consumo medio** (8).
- **Desglose de los importes facturados** (11), del **importe total** a pagar (10) y del **importe de la factura** (12), IVA incluido.
- **Por último, debe aparecer** la información relativa a cómo reclamar por las facturas indicando: la dirección postal, número de teléfono y fax y dirección de correo electrónico donde el consumidor se puede dirigir en caso de tener que poner una reclamación o queja.

CORTES DE SUMINISTRO POR IMPAGO.

- Artículo 63 del Reglamento de Servicio de Abastecimiento de Agua de Valencia.
- Si no se satisface en el plazo de 2 meses el importe de los servicios, conforme a lo establecido en el contrato.
- Procedimiento: artículo 64 del Reglamento de Servicios.
- En caso de personas en situación de exclusión o vulnerabilidad, se puede evitar la suspensión del suministro por impago, por aplicación de las medidas del gobierno por el Covid. Real Decreto-ley 20/2022, de 28 de diciembre en el que se prohíbe el corte de suministros de energía eléctrica, gas natural y agua a aquellos consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable hasta el 31 de diciembre de 2023.

CORTES DE SUMINISTRO POR IMPAGO

- Podrá evitar la suspensión del suministro abonando la cantidad adeudada antes de que se lleve a efecto.
- En caso de reclamación por disconformidad con la cantidad facturada, se interrumpirán los procedimientos de suspensión del suministro hasta que se resuelva la reclamación. Una vez resuelta, sin ser favorable al consumidor, deberá pagar la deuda para evitar la suspensión, aunque quiera presentar una nueva reclamación.
- En caso de corte por falta de pago, si en el plazo de tres meses, contados desde la fecha de corte, no se han pagado por el abonado los recibos pendientes, se dará por terminado el contrato sin perjuicio de los derechos de la Entidad Suministradora a la exigencia del pago de la deuda y al resarcimiento de los daños y perjuicios a que hubiere lugar (artículo 64.4 Reglamento).

FUGAS DE AGUA: RESPONSABILIDADES

- Artículo 15 y 29 del Reglamento de Servicio de Abastecimiento de Aguas.
- La aplicación de responsabilidades está dividida en tres zonas, los conductos públicos, las tuberías entre la llave de paso o acometida y el contador y las tuberías a partir del contador:
 - Si la fuga es antes del contador, el consumidor está exento ya que solo se le mide el consumo a partir del contador
 - Si la fuga se encuentra entre la acometida y los contadores, la responsabilidad es de la comunidad
 - Si está antes de la llave de paso del edificio es del prestador del servicio

INDEMNIZACIÓN POR CORTES DE SUMINISTRO.

- Causas de suspensión del suministro (artículo 63 Reglamento de Servicios)
- Causas de suspensión temporal (artículo 68 del Reglamento de Servicio).
- Si el corte ha sido anunciado previamente para mantenimiento o si es una situación de fuerza mayor e imprevisible no da lugar a indemnización
- Si la avería es evidente que podía haber sucedido por puesta en peligro de las redes de suministro o por dejadez, da lugar a indemnización, puesto que es obligación del ayuntamiento garantizar el servicio con unos mínimos de calidad.
- Discrepancias en cuanto a cortes de suministro (artículo 64.4 del Reglamento).

COMO RECLAMAR.

- Artículo 87 del Reglamento de Servicio de Abastecimiento de agua potable.
- Reclamación ante la Administración, o entidad gestora, según el modo de gestión. En el caso de Valencia, reclamación a Emivasa.
- Reclamación a través de sistema de resolución alternativa de conflictos (artículo 87.1 Reglamento de Servicios)
- Reclamación ante el Ayuntamiento de Valencia (artículo 87.7 Reglamento de Servicios).

DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SUMINISTRO DE GAS.

Cátedra Jean Monnet Services of general economic interest in the framework of
social and territorial cohesion.



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



Co-funded by the
European Union

TIPOS DE CONTRATOS

- Como ocurre con los contratos de electricidad, hay dos tipos de contratos:
 - Libres.
 - Regulados, o Tarifa de Ultimo Recurso (TUR)

COMERCIALIZADORAS Y
DISTRIBUIDORAS.

- Distribuidoras de gas natural:
 - <https://preciogas.com/companias/cual-distribuidora-gas-natural>

TIPOS DE TARIFAS. TARIFA TUR

- La tarifa TUR es la tarifa regulada del gas natural. El gobierno regula el precio de la TUR de gas mediante subastas que realiza el OMIE (Operador del Mercado Ibérico de Energía) y establece el coste de la energía.
- Las tarifas se actualizan en los siguientes supuestos:
 - El término variable se actualizará con carácter trimestral desde el día 1 de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, siempre que el coste de la materia prima experimente una variación al alza o a la baja superior al 2%. Debido a la crisis energética producida por la Guerra en Ucrania, hasta el último trimestre de 2023 se limita a un 5% de incremento de las tarifas de último recurso (TUR) del gas.

TIPOS DE TARIFAS. TARIFA TUR

- En el momento en que se produzca alguna modificación en los términos fijos y variables de los peajes y cánones de acceso al sistema o en los coeficientes de mermas en vigor.

TIPOS DE TARIFAS. TARIFA TUR

- ¿Quién puede acogerse a la tarifa TUR?
 - Desde el 1 de julio de 2009 sólo podrán acogerse a la tarifa de último recurso aquellos consumidores cuyo consumo anual sea inferior o igual a 50.000 kW año.
 - Hasta el 31 de diciembre de 2023 las comunidades de propietarios de viviendas de uso residencial pueden acogerse a la nueva tarifa de último recurso.

TIPOS DE TARIFAS. TARIFA TUR

- Características de la tarifa TUR de gas:
 - Es única para todo el territorio español.
 - Está disponible para consumo de hasta 50.000 kWh al año
 - Sin permanencia
 - Duración del contrato: 12 meses
 - Solo la pueden ofrecer las comercializadoras de referencia españolas

TIPOS DE TARIFAS. TARIFA TUR

- A partir de octubre de 2021, se establecen tres tarifas de último recurso, dependiendo del consumo anual del cliente:
 - TUR.1 para un consumo inferior o igual a 5.000 kWh/año. Este rango de consumo es el habitual en una vivienda con cocina y/o calentador de agua de gas natural.
 - TUR.2 para un consumo superior a 5.000 kWh/año e inferior o igual a 15.000 kWh/año. Este rango de consumo es el habitual en una vivienda con calefacción de gas natural.
 - TUR.3 para un consumo superior a 15.000 kWh/año e inferior o igual a 50.000 kWh/año.

TIPOS DE TARIFAS. TARIFA TUR

Peaje Actual	Consumo	Tipo de consumidor
RL1 ó TUR 1	- 5.000 kWh/año	Sin calefacción
RL2 ó TUR 2	5.000 - 15.000 kWh/año	Con calefacción
RL3 ó TUR 3	15.000 - 50.000 kWh/año	Con calefacción y gran consumo

TIPOS DE TARIFAS. TARIFA TUR

- El consumidor no tendrá que elegir la tarifa de acceso, solo tendrá que indicar a la comercializadora los usos que va a hacer y en función de estos usos la distribuidora establecerá una u otra tarifa.
- Si ha consumido más de su tarifa de acceso, la distribuidora se encargará de cambiar automáticamente a la tarifa siguiendo aplicando el cambio en los precios en la factura.
- Sólo se pueden acoger los consumidores cuya presión sea menor o igual a 4 bares y tengan un consumo inferior a 50.000 KWh/año.
- El suministro de gas natural de una vivienda no suele superar los 15.000kWh anuales, por lo que la mayoría de los consumidores puede beneficiarse de esta tarifa.

TIPOS DE TARIFAS. TARIFA TUR

- Solo se pueden contratar en las Comercializadoras de Último Recurso, que son aquellas compañías que tienen suficiente estructura para poder abastecer cualquier usuario.
- **Comercializadoras de gas de Último**
 - Energía XXI Comercializadora de referencia (Comercializadora de referencia de Endesa).
 - Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U (Grupo Iberdrola)
 - Comercializadora Regulada, Gas & Power (Comercializadora reguladora grupo Naturgy)
 - Baser Comercializadora de Referencia (Ibaser)

TARIFAS MERCADO LIBRE.

- Las tarifas del mercado libre son precios que se pactan “libremente” (hay que tener en cuenta que son contratos de adhesión), aunque los consumidores tienen como garantía la TUR. Actualmente, debido a la Guerra en Ucrania, la tarifa del mercado libre más barata es el doble de cara que el TUR, pero las tarifas libres tienen una cuota de mercado del 80%, lo que indica el desconocimiento sobre sus tarifas que tiene el consumidor medio.
- No están limitados, facturando el consumo de las maneras más diversas, con precios fijos, tarifas planas, por horas, etc.
- Sin embargo, al poner ellas el precio y dada la situación de crisis energética de los últimos meses, también pueden subir el importe del kilovatio hora de gas sin límites.
- Pueden ofrecer descuentos y ofertas promocionales para atraer clientes con ciertos porcentajes de rebajas durante unos meses o años.
- Pueden hacer paquetes para que el consumidor tenga que contratar servicios adicionales para acceder a las ofertas. Por ejemplo servicios de mantenimiento, seguros, de gestión, etc.

INTERPERTACIÓN DE LA FACTURA.

- <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/en-tender-factura-gas>
- Ver también la Guía informativa para los consumidores de gas natural página 9, con ejemplo de factura.

INTERPERTACIÓN DE LA FACTURA.

- A diferencia de lo que ocurre con la de la electricidad, la factura del gas no cuenta con un modelo establecido por legislación.
- Datos a incluir:
 - Datos de la factura: Empresa, logotipo y CIF de la comercializadora. Importe de la factura, número de factura, periodo facturado, y fecha de cargo. Datos del titular.
 - Información de consumo.
 - Lectura real o estimada.
 - Coeficiente de conversión. El consumo de gas se mide en metros cúbicos, aunque para equiparlo al consumo eléctrico se expresa su equivalencia en kilovatios hora.
 - Gráfico de barras con información sobre el consumo.

INTERPERTACIÓN DE LA FACTURA.

- **Datos del contrato:**
 - El código CUPs
 - Tarifa de acceso que se tiene contratada.
 - Peaje de acceso. Es el coste que se paga a la distribuidora por utilizar su red de distribución.
 - Tipo de contrato: en mercado libre, o regulado
 - Empresa comercializadora.

INTERPERTACIÓN DE LA FACTURA.

- **Detalle de la factura. Conceptos por los que se factura:**
 - Energía consumida.
 - Término fijo. Se paga por disponer de gas en el hogar. Se paga aunque no exista consumo y su precio depende de la tarifa de acceso contratada.
 - Alquiler de equipos.
 - Impuestos
 - Hidrocarburos.
 - IVA. Del 21% al 5%
- **Información sobre las reclamaciones.**

INTERPERTACIÓN DE LA FACTURA

- La factura tiene el mismo formato tanto en el mercado regulado como en el libre.
- Como en la factura eléctrica existe un término fijo y un término variable
- En el término fijo se paga por tener acceso a la red de gas y es independiente del consumo. Su importe depende del peaje de acceso que tenga el consumidor y lo asigna la distribuidora en base al consumo anual.
- **Lo más habitual es disponer del peaje de acceso RL.1, RL.2 o RL.3:**
 - **Peaje RL.1: para consumos anuales de hasta 5.000 kWh. Presente en viviendas que utilizan el gas para la cocina y el agua caliente sanitaria (ACS).**

INTERPERTACIÓN DE LA FACTURA

- **Peaje RL.2:** para consumos de entre 5.000 y 15.000 kWh/año. Presente en viviendas con cocina y ACS. También en hogares con calefacción a gas, pero consumo bajo.
- **Peaje RL.3:** consumos anuales de gas de entre 15.000 y 50.000 kWh. Es habitual en las viviendas con calefacción, cocina y ACS a gas natural.

INTERPERTACIÓN DE LA FACTURA

- En cuanto a la parte variable de la factura, es el consumo real que se realiza, se mide en KWh.
- **Impuesto de Hidrocarburos que recae sobre el consumo, la fabricación e importación de hidrocarburos. Tiene un coste de 0,00234 €/kWh.**
- **Alquiler de equipos y contadores. El precio del alquiler de contadores para una vivienda media en España es de 0.69€/mes, precio regulado por el Estado**
- **El IVA en la factura del gas es del 21%. Para aplicarlo, antes hay que sumar todos los conceptos anteriores y multiplicarlos por 0,21. Hasta el 31 de diciembre de 2022 debido a la Guerra en Ucrania se ha bajado al 5%**

OFERTAS POR CAMBIO DE COMPAÑÍA

- El cambio de comercializador es un proceso gratuito.
- El plazo máximo para realizar el cambio de comercializador es de 3 semanas.
- Cuando un consumidor firma un contrato de suministro nuevo con un comercializador, dicho comercializador se encargará de tramitar el cambio de suministro con la empresa distribuidora de gas.
- El anterior comercializador debe enviar su última factura en un plazo máximo de 6 semanas a partir de la finalización del suministro.
- Se puede elegir libremente cualquier comercializador, pero solo se podrá contratar con los comercializadores de referencia el TUR.
- Tener en cuenta, antes de cambiar si existen cláusulas de preaviso o de cancelación anticipada con su comercializador actual.
- En el caso de contratación a distancia (telefónica, por internet, mediante visita a domicilio, etc.) se dispone de un periodo de 14 días tras la contratación en el que puede desistir del contrato.

OFERTAS POR CAMBIO DE COMPAÑÍA

- La permanencia en el mercado libre es de un año. Sin embargo, se puede rescindir el contrato con antelación.
- En tal caso, la penalización. Esta penalización puede suponer como máximo para el cliente abonar el 5% de la energía estimada pendiente de consumir hasta la fecha de vencimiento del contrato.
- El cambio de suministrador es un proceso muy sencillo para el consumidor, ya que todos los trámites para realizar la baja del contrato anterior los realiza el nuevo comercializador con el que se firma el contrato de suministro.

COMPARADOR DE LAS OFERTAS DE SUMINISTRO DE GAS.

- Como en el cambio de comercializador eléctrico, existen una serie de herramientas que facilitan la toma de decisiones:
 - <https://comparador.cnmc.gob.es/>
- ¿Como usar el comparador de precios?
 - Ver Guía informativa para los consumidores de gas natural CNMC, pág. 5.

EL BONO SOCIAL TERMICO O BONO SOCIAL DE GAS

- Todos los usuarios que reciben el bono social de luz reciben automáticamente la ayuda del bono social térmico para descontar una pequeña cantidad de los gastos por calefacción, cocina y/o agua caliente independientemente del sistema térmico utilizado.
- Para recibir las ayudas del Bono Social de gas, el consumidor tiene que ser beneficiario del bono social eléctrico a 31 de diciembre de cada año.
- Este bono se recibe en un único pago durante el primer trimestre del año. La cantidad a percibir depende de la zona geográfica de residencia y la vulnerabilidad del usuario.
- La transferencia de estos importes corresponde a las Comunidades Autónomas, pero son las comercializadoras de referencia las que deben enviar un listado de los beneficiarios.

EL BONO SOCIAL TERMICO O BONO SOCIAL DE GAS

- La cuantía depende de:
 - De la ayuda recibida con el Bono Social Eléctrico.
 - De la zona geográfica del país en la que se solicite.
Tienen prioridad aquellos que viven en las zonas más frías, por delante de aquellos que viven en las más cálidas.
 - De la partida que se destine para ello en los Presupuestos Generales del Estado.

BONO TERMICO

Zona geográfica	Usuario vulnerable	Usuario vulnerable severo	Usuario en riesgo de exclusión
Alfa	25€	40€	40€
A	29€	46.40€	46.40€
B	37.68€	60.29€	60.29€
C	49.84€	79.74€	79.74€
D	67.56€	108.10€	108.10€
E	77.46€	123.94€	123.94€

BONO TERMICO.

Clasificación de las zonas geográficas

ZonaAlfa. Canarias

Zona A. Costa almeriense y litoral de Cádiz, Málaga y Melilla...

Zona B. Baleares y costa de Tarragona, Castellón, Valencia, Alicante, Murcia, parte de Córdoba, Sevilla, Huelva, Cádiz, Málaga y Ceuta...

Zona C. Jaén, Cáceres, Toledo, Badajoz, parte de Granada y Huelva, Murcia, Valencia, Castellón, Barcelona y Girona. Además de A Coruña, Pontevedra, parte de Orense, Oviedo, Santander, Bilbao y San Sebastián...

Zona D. Madrid, Ciudad Real, Albacete, Cáceres, Lérida, Huesca, Zaragoza, parte de Teruel y Guadalajara, Pamplona, Vitoria, Lugo, Palencia, Zamora, Valladolid, parte de Salamanca y Segovia...

Z
o
n
a

E
.

P
i
r
i
n
e
o
s

c
a
t
a
l

anes, aragoneses y navarros, León, Burgos, Soria, Ávila, parte de Segovia, Teruel y sistema Ibérico.

CONTRATACIÓN DEL ALTA DE SUMINISTRO DE GAS.

- Viviendas con instalación de gas natural pero sin suministro. La vivienda dispone de certificado de instalación emitido por un instalador autorizado.
 - Hay que contratar el suministro con una empresa comercializadora de elección del usuario.
 - El comercializador realizará la solicitud de alta y puesta en servicio al distribuidor en representación del consumidor.
 - El distribuidor dispone de un plazo máximo de 6 días hábiles para validar la solicitud y otros 6 días para realizar las comprobaciones necesarias y proceder al alta del suministro si el resultado de la comprobación es favorable.

CONTRATACIÓN DEL ALTA DE SUMINISTRO DE GAS.

- ¿Qué conceptos tiene que pagar el consumidor?
 - Derechos de alta. Son las percepciones que reciben la empresas distribuidoras de gas natural cuando los consumidores contratan la prestación del servicio de suministro de gas. Los derechos de alta se pagan solo en el caso de nuevos suministros, o de ampliación de los existentes.
 - Enganche. Consiste en acoplar la instalación receptora del cliente a la red de la empresa distribuidora.
 - Verificación de las instalaciones. Se trata de revisar y comprobar que las instalaciones se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias.

CONTRATACIÓN DEL ALTA DE SUMINISTRO DE GAS.

- Viviendas y edificios sin instalación de gas.
 - Es necesario solicitar una acometida al distribuidor de gas.
 - Las acometidas son aquellas instalaciones destinadas a suministrar gas por canalización a uno o más usuarios.
 - La solicitud de acometida que necesita un nuevo punto de suministro, o la ampliación de uno existente puede solicitarse por:
 - El consumidor
 - El promotor/constructor de un grupo de viviendas.
 - Los derechos a pagar por las acometidas serán únicos para todo el territorio del Estado en función del caudal máximo solicitado y de la ubicación del suministro.

INSPECCIONES DEL GAS.

- **Responsables:** el titular de la instalación (propietario), o los usuarios (ej. arrendatarios de la vivienda).
- Se realiza cada 5 años y dentro del año natural de vencimiento de este periodo.
- El titular decide quien la lleva a cabo:
 - O bien el distribuidor.
 - O bien una empresa instaladora habilitada de gas. En este último caso, esta empresa se encargará de notificar al distribuidor de la realización y el resultado de la inspección.
- El precio de la revisión está fijado por el Gobierno. En todo caso, el pago se realiza a través de la factura de suministro de gas. No está permitido el pago en efectivo.

INSPECCIONES DEL GAS.

- Procedimiento. Ver guía informativa para los consumidores de gas natural, pág.. 12.
- Resultado de la inspección:
 - Favorable. El distribuidor o instalador entregará al usuario un certificado de inspección de su instalación.
 - Desfavorable.
 - Anomalía principal, o
 - Anomalía secundaria.

MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- Las reclamaciones más habituales contra las comercializadoras de gas son:
 - Lecturas estimadas del contador
 - Descuentos sin aplicar
 - Tarifas poco rentables
 - Servicios no contratados
 - Retraso en la emisión de la factura
- Al igual que las compañías eléctricas, las comercializadoras de gas deben ofrecer a sus clientes sistemas de resolución alternativa de conflictos.
- Cómo reclamar:
 - Servicio de Atención al Cliente de la compañía
 - OMIC u organizaciones privadas
 - Sistema Arbitral de Consumo

MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- ¿Qué reclamaciones pueden resolverse a través del Sistema Arbitral de Consumo?
 - Cuestiones que tengan que ver con la contratación, la facturación, el cobro y/o la atención recibida por parte de la compañía comercializadora.
 - Que la reclamación haya sido previamente presentada ante el servicio de Atención al Cliente de la comercializadora y no haya recibido respuesta en el plazo de 1 mes (o que habiendo recibido la respuesta esta no haya satisfecho las expectativas del cliente).
- No suelen ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo las siguientes reclamaciones:
 - Los asuntos que dependan de la compañía distribuidora: lectura de contadores, extensión de red/concesión de accesos, inspección, calidad de suministro (incluyendo su continuidad o interrupción) y posibles daños causados por incidencias en la red eléctrica.
 - Aquellas cuestiones que deriven de fraude en la red (incluyendo equipos de medida), tales como intervenciones manuales, electrónicas o de cualquier tipo que se lleven a cabo con el fin de perturbar el correcto suministro.
 - Los asuntos relacionados con la aplicación de las normativas Estatal y Autonómica sobre pobreza energética.
- Estas cuestiones se dirimen en la Dirección General de Industria, Energía y Minas
- La vía judicial y la vía arbitral se excluyen mutuamente.

CONTRATOS VINCULADOS DE ELECTRICIDAD, GAS Y MANTENIMIENTO DE CALDERAS.

- Este tipo de contratos se producen cuando para acceder a una oferta más ventajosa se debe contratar un seguro, mantenimiento o realizar una contratación conjunta del suministro de luz y gas.
- Para aumentar márgenes cada vez es más común en el mercado libre que las comercializadoras establezcan contratos mixtos consistentes en paquetes que incluyen seguros y servicios para aumentar los márgenes por volumen de facturación, con lo que entran varias legislaciones relativas a los derechos de los consumidores, como puede ser la legislación de seguros, o de usuarios de servicios, en los que existe una confrontación de interpretaciones entre las empresas comercializadoras y los consumidores, puesto que los últimos pretenderán que son contratos accesorios al de suministro y las empresas comprenderán que son contratos independientes.

CONTRATOS DE MANTENIMIENTO.

- <https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo/contrato-suministro-gas-o-electricidad-junto-contrato-servicios-mantenimiento-aparatos-e-instalacion>

MODIFICACIÓN DE CONDICIONES.

- Cuando una comercializadora realiza un cambio en sus contratos, no solo debe dar al consumidor la posibilidad de darse de baja del contrato sino que debe ser recíproca la indemnización con el mismo criterio que se le impone al consumidor en el supuesto inverso.
- No se puede limitar el plazo para que el consumidor rescinda su contrato sin coste ni penalización cuando se modifican las condiciones de este, estableciendo que si no se renuncia en cierto periodo de tiempo se considerará su aceptación implícita.
- En estos casos, además:
 - Se informará de tal circunstancia con un mes de preaviso.
 - Se informará de su derecho a cambiar de suministrador sin penalización.
 - Se cuantificará el importe de la cuantía económica mensual por cada mes que haya incumplido el comercializador el contrato.

IMPAGO DE LA FACTURA.

- Cuando una comercializadora realiza un cambio en sus contratos, no solo debe dar al consumidor la posibilidad de darse de baja del contrato sino que debe ser recíproca la indemnización con el mismo criterio que se le impone al consumidor en el supuesto inverso.
- No se puede limitar el plazo para que el consumidor rescinda su contrato sin coste ni penalización cuando se modifican las condiciones de este, estableciendo que si no se renuncia en cierto periodo de tiempo se considerará su aceptación implícita.
- En estos casos, además:
 - Se informará de tal circunstancia con un mes de preaviso.
 - Se informará de su derecho a cambiar de suministrador sin penalización.
 - Se cuantificará el importe de la cuantía económica mensual por cada mes que haya incumplido el comercializador el contrato.

IMPAGO DE LA FACTURA.

- Para la aplicación de la imputación del pagos se requiere que exista un único deudor, un único acreedor, varias deudas de la misma clase y especie, y que éstas estén vencidas, resultando indiferente que las deudas provengan de una misma relación obligatoria o de varias
- En estos supuestos en los que se producen pagos parciales, el deudor podrá determinar a qué deuda ha de aplicarse el pago, señalándolo en el momento de cumplimiento del pago, aunque su eficacia depende de que esa imputación sea aceptada por el acreedor.
- Existe una norma de carácter subsidiario de imputación de pagos para los supuestos en los que el deudor no hubiese señalado a qué deuda se aplica el pago o que el acreedor se oponga a tal designación. En estos casos habrá de entenderse satisfecha la deuda más onerosa de entre las vencidas.

CONTRATO DE TELEFONIA E INTERNET.

Cátedra Jean Monnet “Servicios Económicos de Interés General en el marco de
la cohesión social y territorial” (101047166 - SGEI-EU)

Directora María Jesús García García.

Profesora Titular Derecho Administrativo. Universidad de Valencia.



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA

155



Co-funded by the
European Union

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Recibir información veraz, eficaz, suficiente y transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores.
- Celebrar contratos, darse de baja en los mismos, cambio de operador y portabilidad.
- Recibir el servicio con arreglo a criterios de calidad, así como a la continuidad del servicio y a una indemnización en caso de interrupciones
- Realizar llamadas gratuitas a números de emergencia y a disfrutar de las prestaciones del servicio universal

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- A obtener facturación desglosada y a elegir el medio de pago.
- A la desconexión de determinados servicios, como las llamadas internacionales y los servicios de tarificación adicional. La desconexión ha de hacerse efectiva en el plazo de 10 días desde la petición.
- A prestaciones especiales para personas con discapacidad y de renta baja (bono telefónico).
- A la protección de los datos de carácter personal.

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

- Para que la contratación sea legal, es necesario que la persona consumidora preste válidamente su consentimiento
- Tres formas: por escrito, por teléfono y por internet.
- Se puede contratar verbalmente. La compañía es quien debe acreditar dicho consentimiento, guardando copia del contrato firmado, o de la locución verbal correspondiente.
- Posibilidad de desistir del contrato en el plazo de 14 días.

CONTRATACIÓN POR VÍA TELEFÓNICA O ELECTRÓNICA.

- Los contratos por voz son igual de válidos que los escritos. La contratación por vía telefónica y/o electrónica debe dejar constancia de la voluntad de las partes para contratar de manera inequívoca, es decir se deberán conservar en soporte duradero las grabaciones y/o la documentación que el consumidor haya firmado.
- Es frecuente que las compañías telefónicas indiquen que han tenido un problema en la grabación, con lo que se tiene que considerar que es un contrato verbal, con lo que las cláusulas penales no se podrían aplicar.
- La información precontractual forma parte del contrato.

CONTRATACIÓN POR VÍA TELEFÓNICA O ELECTRÓNICA.

- Si la operadora contacta con el cliente, el trabajador de dicha operadora debe dar toda la información sobre el producto y/o servicio que el cliente quiere contratar. Es decir, durabilidad, portabilidad, precio, etc. Además solo quedará aceptado el contrato telefónico si se da el consentimiento de forma escrita. Por ejemplo con un mensaje de texto, una firma digital, contestando a un email, etc.
- Si es el cliente quien contacta con la operadora, puede ser informado por la operadora de una manera más flexible. O sea, puede valer solo con la explicación básica. Como por ejemplo, se puede encontrar las características de lo contratado a través de una página web o cualquier otro soporte (SMS, email, otra llamada, correo tradicional...)

CONTENIDO DEL CONTRATO.

- Los contratos que celebren las personas usuarias finales de servicios de comunicaciones electrónicas con las operadoras precisarán, como mínimo, los siguientes aspectos:
 - El nombre o razón social de la compañía operadora y el domicilio de su sede o establecimiento principal.
 - El teléfono de atención al cliente y, en su caso, otras vías de acceso a dicho servicio.
 - Las características del servicio de comunicaciones electrónicas ofrecido, la descripción de cada una de las prestaciones incluidas en el contrato, con la indicación de qué conceptos se incluyen respectivamente en la cuota de abono y, en su caso, en otras cuotas. Asimismo, figurará el derecho de desconexión, en su caso, y su modo de ejercicio.
 - Los niveles individuales de calidad de servicio, así como las indemnizaciones asociadas al incumplimiento de los compromisos de calidad y si éstas se ofrecen de forma automática por la operadora o previa petición de la persona usuaria final. Entre dichos parámetros figurará el relativo al tiempo de suministro de la conexión inicial

CONTENIDO DEL CONTRATO

- Precios y otras condiciones económicas de los servicios. Se incluirán en el contrato los precios generales relativos al uso del servicio, desglosando, en su caso, los distintos conceptos que los integren y los servicios incluidos en los mismos.
- Período contractual, indicando, en su caso, la existencia de plazos mínimos de contratación y de renovación, así como, en su caso, las consecuencias de su posible incumplimiento.
- El detalle, en su caso, de los vínculos existentes entre el contrato de servicio de comunicaciones electrónicas y otros contratos, como los relativos a la adquisición de aparatos terminales.
- Política de compensaciones y reembolsos, con indicación de los mecanismos de indemnización o reembolso ofrecidos, así como el método de determinación de su importe.

CONTENIDO DEL CONTRATO

- Características del servicio de mantenimiento incluido y otras opciones.
- Procedimientos de resolución de litigios, con inclusión, en su caso, de otros que haya creado la propia compañía operadora.
- Causas y formas de extinción y renovación del contrato de abono, entre las que deberá figurar expresamente, además de las causas generales de extinción de los contratos, la de la voluntad unilateral de la persona abonada, comunicada a la compañía operadora con una antelación mínima de 2 días al que ha de surtir efectos, así como el procedimiento para ejercitar este derecho.
- Dirección postal y de correo electrónico del departamento o servicio especializado de atención a la clientela, teléfonos propios de la operadora y, en su caso, página web, o cualquier otro medio adicional habilitado por la compañía operadora, a efectos de la presentación de quejas, reclamaciones, gestiones con incidencia contractual y peticiones por parte de la persona usuaria, especificando un procedimiento sencillo, gratuito y sin cargos adicionales, que permita la presentación de las mismas y su acreditación.

CONTENIDO DE LOS CONTRATOS.

- Página de Internet en que figura la información que el operador debe publicar.
- Reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago, de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial.
- Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal de la clientela.
- El contenido mínimo previsto en el apartado anterior deberá, constar, igualmente, en las condiciones generales y particulares de los contratos de las personas usuarias finales de servicios de comunicaciones electrónicas, en la modalidad de prepago. En dichas condiciones generales figurará el procedimiento para conocer:
 - El saldo.
 - El detalle del consumo.
 - La recarga.

DISCORDANCIAS ENTR LO CONTRATADO Y LO SUMINISTRADO.

- Si se incumple el contrato telefónico, tenemos que estar seguros de que la información sobre la tarifa que se dio por teléfono es la misma que está en su página web y que por otro lado no se está cumpliendo, por lo que tenemos que saber qué es exactamente lo que se acordó en el contrato. Así que tenemos que conseguir la grabación. Para poder conseguirlo se deberá llamar a atención al cliente de la compañía
- Si se da el caso de que la compañía ha cambiado sus condiciones unilateralmente y sin previo aviso, han ofertado algo y el consumidor ha recibido otro servicio, han hecho alguna promesa falsa o necesitas, por alguna razón, acceder a las grabaciones que han realizado, se pueden pedir a la empresa.
- El consumidor tiene derecho a acceder a sus datos personales, algo que se extiende a las grabaciones de sus llamadas telefónicas. Tienen un plazo máximo de 30 días.

DISCORDANCIAS ENTR LO CONTRATADO Y LO SUMINISTRADO.

- Muchas operadoras tienen problemas para ofrecer esta información a sus usuarios o no quieren hacerlo. Por eso, en muchos casos responden que tienen problemas técnicos, dan largas o situaciones similares. Tienen un plazo para dar este contenido de un máximo de 30 días. Si no lo hacen, se puede reclamar a la AEPD
- Es necesario poder comprobar la grabación por si hay discrepancias entre la conversación telefónica y el contrato.

DERECHO DE DESISTIMIENTO.

- **Derecho de desistimiento.** Una vez que se haya firmado el contrato con la nueva compañía telefónica, en el caso de que lo haya hecho por internet o teléfono, dispone de un plazo de 14 días para desistir del contrato, sin que eso le suponga ninguna penalización.
- No obstante, el operador puede requerirle el pago de unos costes de instalación, así como el pago de los días en los que el servicio ha estado activado.

FACTURACIÓN

- La factura suele ser mensual. La periodicidad no está definida legalmente. Dependerá de lo que establezca el operador.
- Se deben diferenciar los cargos que corresponden al servicio telefónico, de los de cualquier otro servicio como servicios de tarificación adicional, adquisición de aparatos...
- Debe haber un desglose de llamadas. Cada llamada indicará:
 - Número llamado.
 - Fecha y hora de la llamada.
 - Duración
 - Tarifa aplicada
 - Coste total de la llamada.

FACTURACIÓN

- Derecho a solicitar facturas independientes para los servicios con coste especial, como los servicios de tarificación adicional.
- Cuando se solicite baja de la línea, el operador no puede facturar, ni cobrar ninguna cantidad después del plazo de **dos días hábiles**.
- Está prohibido el redondeo al alza del tiempo consumido.

COBROS IMPROCEDENTES Y PAGOS A TERCEROS

- Se dan cuando sin saber cómo nos suscribimos a un servicio (información sobre el tiempo, noticias, horóscopos...).
- Son servicios fraudulentos, porque sin saber cómo nos han suscrito sin que medie nuestro consentimiento.
- Hay que llamar al operador para que bloqueen estos servicios.

COBROS IMPROCEDENTES Y PAGOS A TERCEROS.

- No los presta el operador de telefonía.
- Se puede pedir un desglose de la factura a nuestro operador. Éste solo podrá facturar por los servicios que preste.
- En caso de que no de resultado, reclamación.

ROAMING.

- Han desaparecido las tarifas por roaming en la UE.
- Si usamos más de 3 meses el roaming, el operador puede entender que hacemos un uso fraudulento porque no estamos de vacaciones, sino viviendo en el país.
- Para países donde sí se aplican las tarifas de roaming, hay un tope de 50 euros + IVA, a partir del cual el operador nos debe avisar.

FICHEROS DE MOROSOS.

- La deuda debe ser cierta, vencida, exigible e impagada.
- La inclusión está supeditada a que en el contrato se recoja que el operador puede ceder nuestros datos a terceros.
- El importe de la deuda deber ser superior a 50 euros.
- Si la deuda está reclamada, la deuda no es cierta, y por tanto, no se podrá incluir en el registro de morosos.

PORTABILIDAD.

- Posibilidad de conservar el número telefónico cuando cambiamos de operador.
- Puede hacerse por escrito en un establecimiento, por teléfono, o internet.
- Plazo máximo de **un día hábil** desde que se presta el consentimiento para realizarla
- Si se requiere acceso físico (tarjeta, router) el plazo vendrá marcado por el día en el que se reciban. Una vez recibida la tarjeta, o el router, la portabilidad deberá realizarse en el plazo de 24 horas.
- No obstante, el usuario puede establecer un plazo superior, que no podrá exceder de los 30 días siguientes a la solicitud.

PORTABILIDAD

- Una vez prestado el consentimiento de portabilidad, el consumidor deberá recibir un contrato que recoja todas las condiciones de servicio. Puede ser en papel, o en soporte duradero, y siempre antes del inicio de la prestación.
- Una vez firmado el contrato, se dispone de un plazo de 14 días para desistir del contrato. No obstante, si ha habido costes de instalación, estos deberán abonarse, así como el pago de los días en que el servicio ha estado activado.

PORTABILIDAD.

- La duración máxima de los contratos es de un año, prorrogable. Si el usuario incumple este plazo, puede existir un derecho de la compañía a la indemnización (penalización), que será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.
- **No se puede cobrar el IVA en la penalización.**

PORTABILIDAD.

- En el caso de que la solicitud de portabilidad se haya realizado por teléfono, se debe formalizar un consentimiento telefónico mediante una grabación que deben realizar **empresas independientes**, que nada tienen que ver con el nuevo operador.
- Una vez prestado el consentimiento, el nuevo operador tiene obligación de enviar al usuario por escrito el contrato telefónico acordado y la verificación telefónica del mismo.

INCUMPLIMIENTO DE PORTABILIDAD.

- En caso de que la compañía incumpla con sus obligaciones de portabilidad, puede solicitar la cancelación de la portabilidad. Antes de que se efectúe la portabilidad con la nueva compañía de telefonía, podrá cancelar el proceso sin pagar ninguna penalización.
- Es conveniente que revise las condiciones de su contrato, o se informe antes de cancelarlo, por si existe algún gasto que la compañía pueda cobrarle si decide cancelar la portabilidad, como los gastos de instalación o la devolución del aparato receptor de internet
- **No pueden negarle la portabilidad por tener una deuda pendiente con el operador del que se quiere ir**
- La empresa no puede pedir ninguna penalización ya que nunca han dado el servicio
- Se tiene que devolver el número al consumidor

OFERTAS POR CAMBIO DE CONTRATO O DE SUMINISTRADOR.

- Si es con el mismo suministrador, hay que tener en cuenta que el contrato puede tener penalizaciones en el caso de que se cambie antes del fin de la permanencia, como puede ser el pago de terminales o una sobrefacturación por haber incumplido los términos de la permanencia.
 - Si ha sido la propia compañía quién le ha ofrecido el cambio se deberá tener en cuenta **la buena fe contractual**
- Si la portabilidad es entre compañías y existe permanencia, en este caso habrá de realizar el cálculo de compensación entre las penalidades a las que se tiene que hacer frente y el ahorro de la nueva tarifa.
- Si se ha contratado un crédito para pagar un terminal móvil el contrato suele estar unido a la permanencia y en el caso de finalización se deberá pagar la totalidad del importe.
- También hay que tener en cuenta que si se ha facilitado material para dar servicios como internet, se deberá devolver ya que la propiedad es de la compañía.

INTERRUPCIONES TEMPORALES DEL SERVICIO (AVERIAS)

- Cuando, durante un período de facturación, un abonado sufra interrupciones temporales del servicio de acceso a Internet, el operador deberá compensar al abonado
- A estos efectos, el operador estará obligado a **indemnizar automáticamente** al abonado, en la factura correspondiente al período inmediato al considerado, cuando la interrupción del servicio, se haya producido **de manera continua o discontinua, y sea superior a seis horas en horario de 8 a 22**. En la factura correspondiente se hará constar la fecha, duración y cálculo de la cuantía de la compensación que corresponde al abonado.

INTERRUPCIONES TEMPORALES DEL SERVICIO (AVERIAS)

- En el caso de **teléfono, fijo, o móvil**, el operador deberá indemnizar con la mayor de las dos cantidades:
 - a) El promedio del importe facturado por todos los servicios interrumpidos durante los tres meses anteriores a la interrupción, prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción. En caso de una antigüedad inferior a tres meses, se considerará el importe de la factura media en las mensualidades completas efectuadas o la que se hubiese obtenido en una mensualidad estimada de forma proporcional al período de consumo efectivo realizado.
 - b) Cinco veces la cuota mensual de abono o equivalente vigente en el momento de la interrupción, prorrateado por el tiempo de duración de ésta.

INTERRUPCIONES TEMPORALES DEL SERVICIO (AVERIAS)

- Este criterio no es aplicable, no obstante, en caso de que la interrupción se deba a una causa de fuerza mayor. En este supuesto, la cuantía se limita a la devolución de las cuotas fijas, independientes del tráfico, prorrateadas por el tiempo que haya durado la interrupción.

INTERRUPCIONES TEMPORALES DEL SERVICIO (AVERIAS)

- **En el servicio de acceso a Internet**, el operador deberá compensar al abonado con la devolución del importe de las cuotas fijas (normalmente el importe de la "tarifa plana") prorrateadas por el tiempo que hubiera durado la interrupción.

INTERRUPCIONES TEMPORALES DEL SERVICIO (AVERIAS)

- **En las ofertas conjuntas de telefía e internet, se siguen las mismas reglas que en los apartados anteriores. Lo que hay que distinguir es qué parte de la cuota se considera que se paga por cada servicio, para determinar la cuantía de la indemnización. Se pueden producir dos supuestos:**
 - Que el operador en su oferta indique la parte del precio que corresponde a cada servicio. Se aplicarán sin mayor problema las reglas anteriores
 - Que no lo haga. En este caso se considerará que el precio de cada uno es el proporcional al de su contratación por separado. Si el operador no comercializara los servicios por separado, se considerará que el precio correspondiente al servicio de acceso a Internet **es del 50 por ciento del precio total.**

BAJAS.

- Desde el momento de solicitud de baja, la compañía debe tramitar ésta en un plazo **no superior a dos días hábiles**.
- Superado ese plazo, no puede cobrar ninguna cantidad por el servicio.
- La Ley garantiza el derecho de la persona consumidora a poner fin al servicio de la misma forma que lo contrató (teléfono, internet, o por escrito).
- La permanencia no puede ser superior a un año.
- Si el operador cambia las condiciones del contrato, debe comunicarlo a la persona abonada con una antelación de **un mes**.



BAJAS.

- El **cambio de las condiciones del contrato por parte del operador**, da derecho a resolver el contrato sin tener que abonar una penalización.

BAJAS

- Si se tiene compromiso de permanencia cobrarán la parte proporcional hasta el vencimiento.
- La mayoría de las compañías tardan al menos **dos días** en darte la baja, una vez que la han aprobado. **Solo pueden facturar hasta esa fecha.** La compañía operadora no podrá facturar ni cobrar cantidad alguna que se haya podido devengar, por causa no imputable a la persona usuaria final, con posterioridad al plazo de los 2 días en que debió surtir efectos la baja.
- Hay que tener en cuenta que normalmente las líneas de teléfono fijo llevan asociados otros servicios, como el ADSL o la televisión por cable, que al dar de baja la línea de teléfono que los soporta también causarán baja.

BAJAS

- Algunas compañías solicitan la entrega del router o del decodificador de tv: Según la compañía, se deberá entregar (en un plazo, normalmente, de veinte días) el router mediante el que funcionaba el servicio ADSL o el codificador de la televisión por cable. En el caso de no entregarlo, pueden establecer una multa o recargo.
- En el caso de baja telefónica deben dar el número de referencia
- Si la baja es por correo postal hay que realizarlo con acuse de recibo.
- **No se puede impedir la baja por el hecho de tener una deuda con la compañía.**
- Siempre se tiene que poder llevar a cabo la baja **por el mismo canal por el que se contrató**
- **Si la baja es por incumplimiento de las condiciones o el cambio de estas, no pueden aplicar penalizaciones.**

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

- El consumidor puede solicitar **la suspensión del servicio por un periodo comprendido entre uno y tres meses**, sin que pueda ser superior a 90 días por año natural.

SLAMMING O CAMBIO DE COMPAÑÍA SIN AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE.

- El slamming se conoce como el **cambio de compañía** de telecomunicaciones sin la autorización del cliente, **utilizando técnicas fraudulentas**
- En estos casos el comercial de turno que llama para ofrecer los servicios de su empresa suele utilizar como solicitudes de portabilidad documentos que no contienen la información mínima exigida por la normativa vigente.
- Según se indica en las Especificaciones Técnicas de Portabilidad Móvil, en las solicitudes de cambio de compañía mediante soporte en papel deben constar, entre otros, los datos identificativos del operador donante, del receptor, el nombre y apellidos o razón social del solicitante, y su domicilio o dirección postal. Toda portabilidad que no contenga estos datos se considera fraudulenta.
- Hay que rechazar la portabilidad solicitando la auditoria de la llamada o medio que afirman haber utilizado para realizar el cambio. También hay que poner una denuncia a la AEPD. También hay que **comunicar con la operadora** en la que estábamos para informarles que hemos sido víctimas de Slamming y solicitar a la empresa que ha realizado el slamming la devolución de cualquier cargo.

FALTA DE COMUNICACIÓN DE CAMBIOS CONTRACTUALES.

- Todas las compañías tienen la obligación de **avisar con un mes de antelación** sobre cualquier cambio sustancial que vayan a aplicar en tu contrato. Durante este tiempo, el usuario tiene la posibilidad de aceptar las nuevas condiciones o de darse de baja. El cambio en las condiciones se suele comunicar a través del correo electrónico, SMS o en la propia factura.
- Si se produce alguna de estas situaciones, el usuario tendrá derecho a abandonar la compañía sin ser penalizado por ello.
- Si el cambio de condiciones se ha producido **sin comunicarlo, el consumidor podrá darse de baja en cualquier momento sin penalización** y la compañía deberá devolver cualquier cargo adicional que haya hecho.

FALTA DE COMUNICACIÓN DE CAMBIOS CONTRACTUALES.

- **Corresponde al operador la carga de probar** las condiciones en las que se contrató o se aceptó la modificación, así como el cumplimiento de sus deberes de información sobre las condiciones de la oferta
- La desaparición de tarifas o de ciertas prestaciones de los servicios por razones atribuibles exclusivamente al operador (ej. decide retirar de su oferta cierta tarifa) no justificará el incumplimiento por parte del operador. Éste estará obligado a garantizar el cumplimiento correcto de los contratos celebrados bajo la condición "para toda la vida" al menos durante todo el periodo de vigencia de los mismos
- Los incumplimientos más habituales son:
 - Cambio en la tarifa.
 - Alta en servicios sin consentimiento del cliente.
 - Cobro de llamadas no realizadas.
 - Falta de cumplimiento de alguno de los compromisos pactados. Esto puede traducirse en una deficiencia de la calidad pactada

CORTES POR IMPAGO.

IMPAGO DE SERVICIOS TELEFÓNICOS.

- Sólo puede hacerse en caso de impago total o parcial por el abonado **durante un periodo superior a un mes** desde la presentación a éste del documento de cargo correspondiente a la facturación del servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija. Esta interrupción siempre debe venir precedida de previo aviso, aunque la normativa no establece el tiempo de antelación con la que debe efectuarse la comunicación.

IMPAGO DE S. DE TARIFICACIÓN ADICIONAL E INTERNET.

- El impago del cargo por los servicios de tarificación adicional y acceso a Internet sólo dará lugar a la suspensión de tales servicios. La suspensión siempre podrá realizarse previo aviso al abonado. Transcurridos **tres meses desde la suspensión** de la línea sin que se haya abonado la factura, el operador podrá **suspender definitivamente el servicio**, lo que implicaría la posible pérdida de la numeración asignada.

CORTES POR IMPAGO.

- El operador podrá suspender el servicio cuando se haya producido un retraso en el pago superior a un mes desde la entrega de la factura.
- Se **deberá notificar la suspensión con al menos 15 días** de antelación a la fecha en que vaya a producirse la suspensión.
- **El corte afectará a la prestación de los servicios cuyo importe haya sido impagado por el usuario.**

CORTES POR IMPAGO.

- La suspensión no se producirá durante el primer mes.
- Durante **el segundo mes** se mantendrá el servicio telefónico para todas las **llamadas entrantes**, excepto las de cobro revertido y para las salientes de urgencia.
- El operador tiene derecho a la **interrupción definitiva** y a la correspondiente resolución del contrato cuando haya **un retraso en el pago del servicio** superior a **tres meses**, o cuando exista la suspensión temporal (en dos ocasiones) del contrato por retraso en el pago de los servicios correspondientes.
- Si se produce un impago del servicio de internet, el operador no puede cortar el suministro telefónico, sino sólo el de internet.

CORTES POR IMPAGO.

- Si el abonado hubiera presentado una reclamación, el operador no suspenderá el servicio mientras la reclamación se esté tramitando.
- Si se trata de servicios de tarificación adicional, el operador no suspenderá el servicio mientras la reclamación se esté tramitando, siempre que el abonado deposite el importe adeudado y entregue el resguardo al operador.

LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

- Han de distinguirse de los servicios de **tarificación especial** (112, 800, 900, 901 y 902, 118)
- La normativa reconoce a las personas consumidoras el derecho a una especial protección frente a **los servicios de tarificación adicional** (STA), que **no tienen la consideración de servicios de comunicaciones electrónicas**, aunque se presten a través del teléfono o internet.
- Incluyen números como 803 (adultos), 806 (ocio), 807 (profesionales), 905 (concursos en programas de TV).
- Estos servicios tienen un precio superior al de una llamada habitual y en su coste, además del **precio del servicio de comunicación**, se **añade la remuneración por el servicio adicional al que se accede**.

LÍNEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

- Se identifican por los tres primeros dígitos. Dependiendo de la cuarta cifra su coste será mayor: cuanto más alta, más caro es el coste.
- **Los números con código 905** son también servicios de tarificación adicional. Se utilizan en programas de entretenimiento, sondeos de opinión, concursos, o televoto, ya que permiten recibir llamadas de forma masiva durante un corto periodo de tiempo.
- También se incluyen entre los servicios de tarificación adicional los SMS Premium.

LINEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

- Son servicios de tarificación adicional aquellos servicios de comunicaciones electrónicas que supongan el pago por las personas consumidoras de un coste específico y adicional al precio habitual del servicio, tanto de llamadas, como de envío de mensajes, originado por la prestación de determinados servicios de información, entretenimiento u otros.
- La ley estipula que las llamadas a los **números 803 (adultos), 806 (ocio) y 807 (profesionales)** deben comenzar con **una grabación de 15 segundos** en la que se informe sobre el nombre de la empresa y **el coste de la llamada**,
- **seguido de cinco segundos** en los que el usuario pueda decidir si colgar o continuar al teléfono.
- **La duración máxima** de una llamada a un servicio de tarificación adicional de voz **será de 30 minutos**, debiendo la entidad prestadora del servicio de tarificación adicional cortar de manera automática la comunicación al término de dicho periodo de tiempo. No se podrá aplicar una cuota inicial por acceso al servicio, sino que solo se facturará en función del tiempo transcurrido.

LÍNEAS DE TÁRIFICACIÓN ADICIONAL.

- En el supuesto de que se utilicen servicios de tarificación adicional cuya facturación sea por llamada: no se podrá exigir la realización de 2 o más llamadas para completar un determinado servicio.
- Por un interés de protección de los usuarios, la ley dispone que **no serán de libre acceso** los servicios de tarificación adicional que se presten a través de los códigos 907 (servicios de datos) y **los 803, 806 y 807 seguidos por las cifras 6, 7, 8 ó 9.**

LÍNEAS DE TÁRIFICACIÓN ADICIONAL.

- **Prefijo 905.** El prefijo 905 está atribuido para llamadas masivas y se utiliza habitualmente en sondeos y concursos en medios de comunicación. Garantías.
- **Publicidad:** En ella deberá aparecer identificado el responsable del servicio así como el precio del mismo.
- **Locución informativa:** Cada vez que se marcan estos números, se deberá informar, mediante una locución, del precio de la llamada.
- **Duración de la llamada:** Se prohíbe una prolongación innecesaria de la duración de la llamada.
- **Desglose de las llamadas:** En las facturas que reciban los usuarios deberá desglosarse la parte que se paga al operador por la llamada de la que se paga al prestador del servicio. De este modo, si el usuario no está de acuerdo con esta última y paga sólo la parte del servicio telefónico, este último no podrá ser suspendido por el operador.
- **Derecho de desconexión:** es decir, podrán dirigirse a su operador para que éste le inhabilite la posibilidad de acceder a estos números. Aquel usuario que ejerza este derecho no podrá llamar a estos números desde su línea telefónica.
- Obligaciones especiales para la **protección de los menores.**

LINEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

- Se establecen los precios de las llamadas (sin impuestos), que quedan determinados por el valor de la primera cifra que viene después del código 905.
 - Precio de 0,30 euros (desde redes de telefonía fijas) y 0,75 euros (desde redes de telefonía móviles), por llamada, para servicios de entretenimiento, usos profesionales y televoto, cuando el valor de la primera cifra sea 1.
 - Precio de 0,60 euros (desde redes de telefonía fijas) y 1,05 euros (desde redes de telefonía móviles), por llamada, para servicios de entretenimiento y usos profesionales, cuando el valor de la primera cifra sea 2.
 - Precio de 1,20 euros (desde redes de telefonía fijas) y 1,65 euros (desde redes de telefonía móviles), por llamada, para servicios de entretenimiento y usos profesionales, cuando el valor de la primera cifra sea 4 o 5.
 - Precio de 0,60 euros (desde redes de telefonía fijas) y 1,05 euros (desde redes de telefonía móviles), por llamada, para servicios de televoto, cuando el valor de la primera cifra sea 7.
 - Precio de 1,20 euros (desde redes de telefonía fijas) y 1,65 euros (desde redes de telefonía móviles), por llamada, para servicios de televoto, cuando el valor de la primera cifra sea 8.

LINEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL

- **Servicios SMS y MMS premium.**
 - Son servicios de tarificación adicional que consisten en el envío o recepción de mensajes que permiten el acceso a la descarga de contenidos, así como la participación en concursos, sorteos, ect.
 - publicidad de estos servicios deberá incluir siempre el precio con impuestos incluidos, así como la identificación de la empresa responsable del mismo, debiendo llevarse a cabo esta información de forma clara y con tamaño adecuado para su perfecta visualización, junto con el número de atención al cliente y dirección postal y electrónica.

LINEAS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL.

- Los rangos de numeración establecidos para este tipo de servicios son los siguientes:
 - Números que comienzan por 2: suelen utilizarse para participaciones en concursos, votaciones, etc. Lo cueste del SMS enviado será como máximo de 1,20 € y una vez enviado lo mismo, deberán remitirte un mensaje informativo gratuito en la que se te señale el resultado de tu votación, siendo obligatorio desde lo 2009 que las bases del concurso sean depositadas ante notario. En esta modalidad está incluido el subrango 280AB, utilizado exclusivamente para campañas de tipo benéfico o solidario.
 - Números que comienzan por 3: se utilizan para servicios diversos y lo cueste del SMS oscilará entre 1,20 € y 6,00 €.
 - Números que comienzan por 79: son servicios de suscripción y el precio por mensaje recibido será menor o igual a 1,20 €.
 - Números que comienzan por 99: son servicios con contenidos para adultos, y el suyo cueste puede llegar a los 6,00 € por mensaje.
- Se puede **solicitar la desconexión** de estos servicios, de forma que desde tu línea no se pueda acceder a ellos, el operador deberá hacerla efectiva **en el plazo de diez días** desde tu solicitud. En caso de que no se produzca la desconexión, los costes se imputarán al operador.

MECANISMOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS



MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- Si el consumidor no está conforme con alguno de los servicios contratados, hay que reclamar en primer lugar a su compañía de telefonía. Si en el plazo de un mes no dan respuesta, o la que le dan no satisface al consumidor:
- Puede reclamar ante la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones. Se tiene tres meses para hacerlo, y la reclamación se resolverá en un máximo de seis meses.
- También se puede presentar una solicitud de arbitraje de Consumo.

ARBITRAJE DE CONSUMO.

- **Artículo 78 Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones.**
 - **Reconoce el derecho de los usuarios finales a someter las controversias al conocimiento de las juntas arbitrales de consumo.**

LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

- El plazo para acudir a ella es de 3 meses desde que la compañía operadora diera respuesta a la reclamación, o desde la finalización del plazo de 1 mes que tiene para responder.
- Si la parte que reclama es persona física que ha acudido a una Junta Arbitral de Consumo, y la compañía operadora se niega a someterse al procedimiento arbitral, dicha negativa vuelve a abrir el plazo de 3 meses que la persona usuaria dispone para acudir a la Oficina
- En la reclamación que se presente ante la Oficina, se deberá acreditar que se ha reclamado de manera previa ante la compañía operadora, para lo cual basta con que se facilite el número de referencia que la operadora facilitó en su momento.

LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

- Para presentar la reclamación ante la Oficina, ésta dispone de un formulario que podrá ser cumplimentado en todos sus campos por la persona usuaria. La Oficina permite presentar el Formulario de reclamación de dos formas:
 - Por escrito mediante la cumplimentación y presentación de este formulario de presentación. La Oficina también facilita unas instrucciones para cumplimentar dicho formulario, así como, en caso de que fuera necesario, un documento a modo de poder de representación. Sin disponer de certificado digital, se permite conocer el estado de una reclamación.
 - De manera electrónica, mediante un procedimiento electrónico, si la persona que reclama dispone de un certificado de firma electrónica. En este caso, se permite igualmente conocer el estado de una reclamación.

LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

- Si las Juntas Arbitrales de Consumo hubieran acordado el inicio de un procedimiento arbitral en materia de telecomunicaciones, no será posible acudir al procedimiento extrajudicial ante la Oficina de Atención del Usuario de Telecomunicaciones, dependiente de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones e Infraestructuras Digitales, salvo que:
 - La solicitud de arbitraje haya sido archivada sin entrar en el fondo del asunto,
 - o las partes hayan desistido del procedimiento arbitral.

LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

- Reclamaciones que puede atender:
 - Disconformidad con la factura recibida, tanto en la cuantía como en los conceptos incluidos
 - Negativa o demora en la instalación de la línea telefónica fija.
 - Negativa o demora en tramitar la baja en el servicio por el operador.
 - Negativa o demora en la portabilidad de número, o en la selección de operador
 - Contratación no solicitada.
 - Averías o interrupciones del servicio.

LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

- Incumplimiento de ofertas por el operador
- Incumplimiento del derecho de desconexión
- Falta de comunicación de las modificaciones contractuales.
- Otros conflictos que puedan surgir en materia de derechos de los usuarios finales.
- NO se podrán tramitar indemnizaciones por posibles daños o perjuicios causados por la prestación deficiente del servicio, o por su falta de prestación.





TRANSPORTE AÉREO.

Cátedra Jean Monnet “Servicios Económicos de Interés General en el marco de la cohesión social y territorial” (101047166 - SGEI-EU)

Directora María Jesús García García.

Profesora Titular Derecho Administrativo. Universidad de Valencia.



VNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



Co-funded by the
European Union

REGULACIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

- **Reglamento (CE) n° 261/2004** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero, de 2004 establece y regula los derechos de los/las pasajeros/as en el transporte aéreo.
- Los derechos reconocidos en este Reglamento se aplican en los siguientes casos:
 - vuelos que se realizan dentro de la Unión Europea, con independencia de que la compañía aérea sea o no de la Unión Europea.
 - vuelos que llegan a la Unión Europea si está operado por compañía aérea de la Unión Europea.
 - vuelos que parten de la Unión Europea, con independencia de que la compañía aérea sea o no de la Unión Europea.

REGULACIÓN Y AMBITO DE APLICACIÓN.

- Además de a los países que forman parte de la Unión Europea, este Reglamento es de aplicación a Islandia, Noruega y Suiza.
- **Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999**, desarrollado en la Unión Europea por el **Reglamento (CE) n° 2027/97**, del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje, modificado por el **Reglamento (CE) n° 889/2002**, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002, regula la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente y respecto del equipaje.

DERECHO DE INFORMACIÓN

- Las compañías aéreas deben informar a las personas pasajeras sobre los derechos que les reconoce el Reglamento (CE) nº 261/2004.
- En el mostrador de facturación se debe exponer un anuncio, claramente visible, informando del derecho de las personas pasajeras a solicitar información sobre sus derechos en caso de denegación de embarque, cancelación o supresión de su vuelo.
- Cuando la empresa transportista aérea deniegue el embarque, cancele o retrase el vuelo por **más de dos horas** deberá facilitar a cada uno de los/las pasajeros/as un impreso en el que se indiquen las normas legales en materia de compensación y asistencia.

DERECHOS DE LAS PERSONAS CON NECESIDADES ESPECIALES

- Reglamento (CE) n.º 1107/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006.
- Las empresas de transporte aéreo darán prioridad al transporte de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los/las menores no acompañados/as.
- En casos de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, la empresa transportista aérea encargada de efectuar el vuelo prestará, lo antes posible, atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los/las menores no acompañados/as.

DENEGACIÓN DE EMBARQUE.

- Presentarse en el aeropuerto **45 minutos antes de la hora** de salida, salvo que la compañía establezca otra cosa.
- No se considera denegación de embarque cuando la negativa se deba a motivos de salud, de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados, o en los casos de cancelación del vuelo.
- Se refiere a los supuestos de **overbooking** que se da cuando la compañía ha vendido más pasajes de los que tiene capacidad el avión.
- La compañía aérea deberá **buscar voluntarios** que renuncien a embarcar en el vuelo, a cambio de determinados beneficios.
- Si no los encuentra, el transportista podrá denegar el embarque contra la voluntad del pasajero, con los siguientes derechos:

DENEGACIÓN DE EMBARQUE.

- **Derecho de compensación por denegación de embarque:**
 - 250 euros para vuelos de hasta 1.500 km
 - 400 euros para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km
 - 400 euros para vuelos extracomunitario de entre 1.500 km y 3.500 km
 - 600 euros para vuelos no comprendidos en los apartados anteriores

DENEGACIÓN DE EMBARQUE.

- Estas cantidades podrán ser minoradas en un 50% cuando la empresa transportista haya ofrecido a las personas pasajeras la posibilidad de ser conducidas hasta el destino final, en transporte alternativo, siempre que la hora de llegada no sea superior a la prevista en el vuelo reservado inicialmente en:
 - Dos horas para los vuelos de hasta 1.500 km.
 - Tres horas para los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km.
 - Tres horas para los vuelos extracomunitarios de entre 1.500 km y 3.500 km.
 - Cuatro horas para los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

DENEGACIÓN DE EMBARQUE.

- ***Derecho al reembolso o a un transporte alternativo por denegación de embarque.*** La empresa transportista deberá ofrecer a los/las pasajeros/as las siguientes opciones:
- el reembolso, en siete días, del coste íntegro del billete, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial o a la parte o partes del viaje no efectuadas y, si procede, un vuelo de vuelta al punto de partida lo más rápidamente posible.
- la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga a la persona consumidora.

DENEGACIÓN DE EMBARQUE

- ***Derecho a atención por denegación de embarque.*** La empresa transportista deberá ofrecer gratuitamente a los pasajeros:
 - Comida y refrescos, en función del tiempo que tengan que esperar
 - Alojamiento en un hotel si es necesario pernoctar
 - Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento
 - Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correo electrónico.

CANCELACIÓN DE VUELO.

- El Reglamento 261/2004 de 11 de febrero se aplica a los vuelos regulares y no regulares, incluidos los que formen parte de los viajes combinados cuando la cancelación del viaje es debida a la cancelación del vuelo.

CANCELACIÓN DE VUELO.

- **Derecho de reembolso o transporte alternativo.**
- Reembolso del coste del billete dentro de los 7 días siguientes (con vuelta al aeropuerto de origen en caso de que la persona pasajera se encuentre en una conexión si su viaje ya no tiene razón de ser). El reembolso podrá efectuarse en metálico, transferencia bancaria, cheque o bonos de viaje u otros servicios (previo acuerdo firmado por la persona pasajera).
- Transporte alternativo a su destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comprobables.
- Transporte alternativo en una fecha posterior que convenga a la persona pasajera. (En caso de elegir esta opción, la persona pasajera deja de tener derecho de atención desde ese momento).

CANCELACIÓN DE VUELOS.

- Si la compañía no cumple con su obligación de proporcionarles la elección entre las 3 opciones anteriores y el pasajero opta por comprarse su propio billete, debe guardar el recibo y la nueva tarjeta de embarque para reclamárselos a la compañía aérea.
- El transporte alternativo que ofrezca la compañía ha de ser el que le permita llegar lo más rápidamente posible a su destino, incluyendo vuelos con otras compañías aéreas y otros posibles medios de transporte con condiciones comparables.

CANCELACIÓN DE VUELO

- **Derecho a compensación económica, salvo si le informan de la cancelación:**
 - con dos semanas de antelación
 - con una antelación de entre dos semanas y siete días y le ofreciera un transporte alternativo que le permita llegar a destino con menos de cuatro horas de retraso respecto de la hora prevista de llegada
 - con una antelación de menos de siete días y le ofreciera un transporte alternativo que le permita llegar a destino con menos de dos horas de retraso respecto de la hora prevista de llegada

CANCELACIÓN DE VUELO.

Distancia	Compensación	Reducción del 50% si el retraso en la llegada es inferior
Hasta 1.500 km	250 euros	2 horas
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y todos los vuelos entre 1.500 km y 3.500 km	400 euros	3 horas
Vuelos de más de 3.500 km	600 euros	4 horas

RETRASO DEL VUELO.

- **Derecho de asistencia.**
 - facilitar comida y refrescos suficientes, en función del tiempo de espera,
 - permitir realizar dos llamadas de teléfono, y tener acceso a télex, fax o correo electrónico, todo ello de forma gratuita

RETRASO DE VUELO.

- Se considera que hay demora que da derecho a recibir asistencia en los siguientes casos:
 - Retraso de dos horas o más en los vuelos hasta 1.500 km de distancia
 - Retraso de tres horas o más en los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km
 - Retraso de tres horas en los vuelos extracomunitarios de entre 1.500 km y 3.500 km
 - Retraso de más de cuatro horas en los vuelos no comprendidos en los casos anteriores
- El retraso da lugar a los siguientes derechos:

RETRASO DEL VUELO.

- **Derecho de compensación.**
- Cuando el pasajero llegue al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por la compañía aérea, el pasajero puede tener derecho a una compensación, salvo que la compañía pueda demostrar que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria.
- Las compensaciones económicas previstas se establecerán en función de la distancia al destino:

RETRASO DEL VUELO.

Distancia	Compensación
Hasta 1.500 km	250 euros
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y todos los demás vuelos entre 1.500 km y 3.500 km	400 euros
Más de 3.500 km	600 euros

RETRASO EN EL VUELO.

- **Si el retraso supera las cinco horas** tendrá derecho, además, al reembolso del coste íntegro del billete, de la parte no efectuada del viaje, en un plazo de siete días, y a un vuelo de vuelta al primer punto de partida, si resulta procedente.
- Si el vuelo se retrasa hasta el día siguiente, tiene derecho a que le den alojamiento en un hotel y el transporte gratuito entre el hotel y el aeropuerto, además de lo previsto respecto a comida, refrescos y acceso a servicio telefónico y telemático.

RETRASO DE VUELOS.

- No procederá compensación cuando se den circunstancias extraordinarias:
 - Inestabilidad política en el país de Origen/Destino
 - Condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo.
 - Riesgos para la seguridad.
 - Deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo.
 - Huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo

CAMBIO DE CLASE

- En caso de acomodar al pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que pagó, tendrá que reembolsar a éste:
 - El 30 % del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de hasta 1.500 km
 - El 50 % del precio del billete para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km
 - El 50% del precio del billete de los vuelos entre 1.500 y 3.500 km
 - El 75 % del precio del billete para todos los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores, incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

RESOLUCION DE LITIGIOS.

- **Reclamación previa ante la compañía aérea o gestor aeroportuario.**
- El plazo para presentar la reclamación es de cinco años desde que se produjo el incidente que da lugar a la reclamación.
- Un mes para que la compañía aérea o gestor aeroportuario responda.

RESOLUCIÓN DE LITIGIOS.

- **Sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos: arbitraje.**

RESOLUCIÓN DE LITIGIOS. AESA

- Reclamación ante AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea). Orden TMA/201/2022 de 14 de marzo.
- El procedimiento se aplica:
 - Los pasajeros partan de un aeropuerto situado en territorio español, o,
 - Los pasajeros partan de un aeropuerto situado en un país que no sea miembro de la Unión Europea, con destino a otro situado en territorio español, cuando la compañía aérea operadora sea una compañía aérea comunitaria.

RESOLUCIÓN DE LITIGIOS. AES A.

- Se excluyen de su ámbito de aplicación:
 - cláusulas y prácticas abusivas en el contrato de transporte.
 - prácticas comerciales
 - Información precontractual o el contrato.
 - Protección de datos de carácter personal.
 - Reclamaciones relacionadas con destrucción, pérdida, avería, o retraso de los equipajes.

RESOLUCIÓN DE LITIGIOS. AESA

- Plazo de resolución de 90 días naturales.
- La decisión es **vinculante para la compañía aérea**, que está obligada, en caso de estimación total o parcial de la reclamación, a darle cumplimiento, sin perjuicio de su derecho a impugnar la decisión de la Agencia ante los juzgados.
- Si en el plazo de **un mes** desde la fecha de notificación de la decisión, la compañía aérea no la hubiera atendido, el pasajero podrá **instar su ejecución** mediante la presentación de una **demanda ejecutiva ante el juzgado** competente.
- **Para los pasajeros**, será de aceptación voluntaria y resultado no vinculante, que en todo caso podrán ejercer acciones civiles contra la compañía.

EQUIPAJES.

- Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) n° 2027/97 (modificado por el Reglamento (CE) n° 889/2002) y por la legislación nacional de los Estados miembros.
- De acuerdo con el Convenio de Montreal y la normativa comunitaria, la responsabilidad de la empresa transportista por **retraso, destrucción, pérdida o avería del equipaje** se limita a **1.000 Derechos Especiales de Giro** por persona pasajera. El valor del DEG varía día a día por lo que, en cada caso, habrá de consultarse su equivalencia en euros en la página web del Banco de España.
- El Derecho Especial de Giro (por sus siglas DEG en español/ SDR en inglés) es una unidad de cuenta, creada en 1969 por el Fondo Monetario Internacional sobre cuatro monedas nacionales (dólar, yen, euro, libra), a la que en 2016 se incorporó el yuan chino como quinta moneda. No es aceptada para realizar transacciones pero se utiliza como **unidad de cuenta** por el Fondo Monetario Internacional y otras muchas organizaciones internacionales.

EQUIPAJES.

- La persona pasajera puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una **declaración especial de valor de su equipaje**, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una suma supletoria.
- En este caso, la compañía estará obligada a pagar el importe de la suma declarada, a menos que pruebe que este importe era superior al valor real de la entrega en el lugar de entrega.

RECLAMACIONES EN MATERIA DE EQUIPAJES.

- La recepción del equipaje facturado sin protesta por parte de la persona pasajera constituirá presunción, salvo prueba en contrario, de que el mismo ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el documento de transporte.
- Si se detecta una incidencia en el equipaje facturado se debe solicitar, en el mostrador de la compañía aérea o de la empresa de asistencia en tierra el impreso **"Parte de Irregularidad de Equipaje" (P.I.R.)**. Este documento facilitará el ejercicio del derecho a reclamar.

RECLAMACIONES EN MATERIA DE EQUIPAJES.

- Con independencia de cumplimentar el P.I.R, debe reclamar por escrito a la compañía aérea dentro de los siguientes plazos:
- **Daños en el equipaje:** deberá presentar al transportista una reclamación inmediatamente después de haberla descubierto y, a más tardar, dentro de los **7 días** a partir de la fecha de recepción del equipaje facturado.
- **Retraso del equipaje: 21 días**, a partir de la fecha en que el equipaje haya sido puesto a su disposición.
- **Pérdida del equipaje.** Lo antes posible **transcurridos los 21 días**, o cuando la compañía confirme que el equipaje se ha perdido.

RECLAMACIONES EN MATERIA DE EQUIPAJES.

- El derecho a reclamar judicialmente una indemnización se extinguirá si no se inicia una acción dentro del plazo de dos años, contados a partir de la fecha de llegada del avión a su destino o la del día en que el avión debería haber llegado.

TRANSPORTE TERRESTRE: LAS JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE.

Cátedra Jean Monnet “Servicios Económicos de Interés General en el marco de la cohesión social y territorial” (101047166 - SGEI-EU)

Directora María Jesús García García.

Profesora Titular Derecho Administrativo. Universidad de Valencia.



247
UNIVERSITAT
DE VALÈNCIA



Co-funded by the
European Union

FINALIDAD.

- Corresponde a las Juntas Arbitrales resolver las controversias en relación con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre cuando, de común acuerdo, sean sometidas a su conocimiento por las partes intervinientes.
- Se presumirá que existe el acuerdo de sometimiento al arbitraje de las juntas siempre que la cuantía de la controversia no exceda de 15.000 euros y ninguna de las partes intervinientes en el contrato hubiera manifestado expresamente su voluntad en contra antes del inicio de la actividad contratado.

FINALIDAD

- Aunque el arbitraje es una institución que se asienta en la voluntariedad de las partes, la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT), impone una presunción a favor de las Juntas Arbitrales de Transportes, siempre y cuando ninguna de las partes haya manifestado expresamente a la otra su voluntad en contra, antes del momento en que se inicie, o debiera haberse iniciado, la realización del transporte o actividad contratada.
- **La presunción de sometimiento a las Juntas Arbitrales esta limitada a 15.000€. euros.** Las reclamaciones que superen esta cantidad deberán dirigirse a los Juzgados, salvo que ambas partes acuerden su tramitación por la Junta.

FINALIDAD.

- Su finalidad es resolver, de forma gratuita, reclamaciones y conflictos económicos inferiores a 15.000 euros, en relación con:
 - los transportes terrestres de personas viajeras
 - o mercancías (carretera, ferrocarril o cable)
 - de recorridos interurbanos, urbanos o internacionales, siempre que el origen o destino del mismo sea la Comunidad valenciana.

¿QUIEN PUEDE ACUDIR?

- **Profesionales en sus relaciones mercantiles con otros profesionales.**
- **Consumidores y usuarios de servicios de empresas de transporte.**

OBJETO DE LAS RECLAMACIONES

- Controversias en el cumplimiento de los contratos de transporte, tales como impagos por los servicios realizados, reclamaciones por daños o pérdida de la mercancía, paralizaciones, indemnizaciones por retraso etc.

¿DÓNDE PRESENTAR LA RECLAMACIÓN?

- La reclamación podrá presentarse, a elección del demandante, ante la Junta Arbitral de Transporte de la Provincia de origen o destino del transporte o la del lugar de celebración del contrato.
- Necesariamente ha de realizarse de forma telemática, pudiendo iniciarlo desde el enlace que se indica en cada uno de los procedimientos previstos.

SEDE DE LAS JUNTAS ARBITRALES DE TRANSPORTE.

- <https://mediambient.gva.es/es/web/transportes/juntas-trans/compjuntastrans>