

7. Calidad del suministro

1. El Real Decreto 1955/2000 regula la Calidad de Servicio.

La calidad tiene carácter de mínimo y será de aplicación a todas las zonas de distribución y a todos los suministros del sistema eléctrico nacional.

La calidad de servicio es el conjunto de características técnicas y comerciales, inherentes al suministro eléctrico exigibles por los sujetos, consumidores y por los órganos competentes de la Administración.

¿Qué conceptos incluye la calidad de servicio?

Continuidad del suministro.

Calidad del producto.

Calidad en la atención y relación con el cliente.

¿Cuál es el ámbito de aplicación?

Calidad individual: es aquella de naturaleza contractual, que se refiere a cada uno de los consumidores.

Calidad zonal: es la referida a una determinada zona geográfica, atendida por un único distribuidor.

2. Clasificación de las zonas

2.1. Zona urbana: conjunto de municipios de una provincia con un número de suministros mayor de **20.000**, incluyendo capitales de provincia.

2.2. Zona semiurbana: conjunto de municipios de una provincia con un número de suministros comprendido entre 2.000 y 20.000.

2.3. Zona rural:

Zona Rural Concentrada: conjunto de municipios de una provincia con un número de suministros entre **200** y 2.000.

Zona Rural Dispersa: conjunto de municipios de una provincia con menos de **200** suministros y suministros ubicados fuera de los núcleos de población que no sean polígonos industriales o residenciales.

- **Límites**

	Nº horas MT	Nº interr. MT	Nº horas BT	Nº interr. BT
Zona urbana	3,5	7	5	10
Zona semiurbana	7	11	9	13
Zona rural concert.	11	14	14	16
Zona rural dispersa	15	19	19	22

El incumplimiento dará lugar a una reducción de la facturación de cómo máximo el **10%**.

5. Verificaciones y seguridad de las instalación eléctricas

5.1. Media tensión

- Deben ser revisadas, al menos, cada **tres años**.

5.2. Baja tensión

- No hay regulación específica, salvo por Comunidades Autónomas
- En las modificaciones de contrato (subrogación, traspaso, cambio de potencia contratada, etc.) en baja tensión, con antigüedad mayor de 20 años, la empresa distribuidora procederá a la verificación de las instalaciones.
- Si no cumple las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias, la empresa distribuidora exigirá su adaptación y la presentación de un nuevo Boletín de instalador.

6. Calidad de atención al consumidor (R.D 1955/2000)

Plazos máximos de atención al consumidor en días hábiles.

- A. Elaboración de los presupuestos correspondientes a nuevos suministros
 - 1. Suministros en baja tensión:
 - Si solicita un suministro de menos de 15 kW: 5 días
 - 2. Suministros en alta tensión
 - Para 66 kV o menos: cuarenta días
- B. Ejecución de las instalaciones
 - 1. Suministros en baja tensión
 - a. Si no es preciso realizar ampliación en la red: 5 días
 - b. Si solo se amplía la red de baja: 30 días
 - c. Si es preciso construir un centro de transformación: 60 días
 - d. Si es preciso construir varios centros de transformación: 80 días
 - 2. Suministros en alta tensión
 - a. Acometida a un solo consumidor a 66 kV, o menos: 80 días
- C. Enganche e instalación del equipo de medida: 5 días hábiles
- D. Atención de las reclamaciones sobre medida del consumo, facturas emitidas, cortes indebidos: 5 días hábiles para consumidores de menos de 15kW contratados, 15 días para el resto
- E. Enganche después de corte por impago: 24 horas después del pago de la factura
- F. Ejecución indebida de corte por impago
- G. Informar y asesorar a los consumidores en el momento de la contratación sobre la tarifa y potencia a contratar

En el caso de incumplimiento de los plazos anteriores la empresa distribuidora deberá abonar al consumidor, por cada incumplimiento, en la primera facturación que se produzca, la mayor de las siguientes cantidades: 30€ o el 10% de la primera facturación completa