



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EL ACUERDO MARCO PARA LA SELECCIÓN DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA PARA EL SUMINISTRO DE ENERGIA ELÉCTRICA A LAS DEPENDENCIAS DEL GOBIERNO DE LES ILLES BALEARS Y DE LOS ENTES DEL SECTOR PÚBLICO AUTONÓMICO



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

Índice

1. Objeto
2. Àmbito de actuación
 - 2.1 Suministro de energía eléctrica y acceso a redes
 - 2.2 Definiciones
 - 2.3 Actuaciones de la comercializadora ante la empresa distribuidora
 - 2.4 Asesoramiento
3. Modalidad del Acuerdo Marco
 - 3.1 Puntos de suministro de alta tensión
 - 3.2 Puntos de suministro de baja tensión
 - 3.3 Consideraciones transitorias
4. Prestación del suministro
5. Calidad del suministro
6. Medida y control del suministro
 - 6.1 Equipos de medida del suministro
 - 6.2 Lectura y control del suministro
7. Facturación del suministro
8. Atención al cliente
9. Confidencialidad de datos
10. Visitas a las instalaciones

Anexo A. Relación y características de los puntos de suministro en alta y baja tensión

Anexo B. Consumo de las instalaciones en el año 2011 por tarifas y periodos



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

1. OBJETO

El objeto del presente acuerdo marco es definir las condiciones técnicas que regirán, por parte del Gobierno de les Illes Balears, la selección de una empresa comercializadora de energía eléctrica, con la que suscribir los contratos de suministro de energía eléctrica y el acceso a redes de los puntos de suministro eléctrico, tanto de alta tensión (entre 1 kV y 36 kV) como de baja tensión (inferior a 1 kV).

2. AMBITO DE ACTUACION

2.1 Suministro de energía eléctrica y acceso a redes

El Gobierno de les Illes Balears contratará con una única compañía comercializadora la adquisición de energía eléctrica y el acceso a redes para los puntos de suministro eléctrico inicialmente relacionados en el Anexo A del presente acuerdo marco.

El órgano de contratación para tramitar y resolver el procedimiento de selección de tal empresa será el conseller de Administraciones Públicas, como órgano de contratación centralizada de acuerdo con lo que establece el Decreto 56/2012.

Los destinatarios de los suministros objeto del presente acuerdo marco son en principio los departamentos de la Administración de la Comunidad Autónoma y entes del sector público autonómico.

Las características de los puntos de suministro se enumeran en el Anexo A de este pliego de condiciones técnicas, mediante la aportación de los CUPS. Este listado constituye una relación aproximada de los puntos de suministro en la actual situación, no es excluyente y puede sufrir variaciones debido a las necesidades estructurales de los distintos entes.

Las condiciones establecidas en el presente acuerdo marco no son modificables y serán de obligado cumplimiento en los contratos que de él se deriven, excepto cuando sea estrictamente necesario por las condiciones del servicio o por causas de fuerza mayor.



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

2.2 Definiciones

A los efectos de lo establecido en este acuerdo marco, se define como:

Consumidor: todas las consellerias del Gobierno de las Illes Balears y entes del sector público autonómico incluidos en el ámbito de aplicación del Decreto 56/2012 y que tengan algún punto de suministro eléctrico a los que proporcionar energía eléctrica.

Por extensión cualquier otro organismo de la Administración que legalmente pueda acogerse al presente acuerdo marco

Punto de suministro: el punto de conexión o entrega situado en la conexión de los edificios o instalaciones pertenecientes por titularidad o por gestión al Consumidor, en el que se efectúa la medida de consumo de energía eléctrica suministrada por la Distribuidora que corresponda a su emplazamiento. En el caso de puntos de medida que no coincidan con el punto de conexión, se aplicarán los recargos por pérdidas que aplique el Real Decreto 1110/2007, de 24 de agosto, por el que se aprueba Reglamento Unificado de Puntos de Medida de los Consumos y Tránsitos de Energía Eléctrica, o normativa que lo sustituya.

Comercializadora: sociedad mercantil que, accediendo a las redes de transporte o distribución, adquieren energía para su venta a los consumidores, a otros sujetos del sistema o para realizar operaciones de intercambio internacional en los términos establecidos en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del sector eléctrico. A los efectos de este pliego, si no se indica lo contrario, se entenderá como Comercializadora la que haya resultado seleccionada.

Distribuidora: sociedad mercantil que tiene la función de distribuir energía eléctrica, así como construir, mantener y operar las instalaciones de distribución destinadas a situar la energía en los puntos de consumo.

MIBEL: el mercado ibérico de la energía eléctrica (MIBEL), regulado por el Convenio internacional relativo a la constitución de un mercado ibérico de la energía eléctrica entre el Reino de España y la República Portuguesa, hecho en Santiago de Compostela el 1 de octubre de 2004.



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

Agentes del mercado: Los agentes del mercado son las empresas habilitadas para actuar en el mercado de producción como vendedores y compradores de electricidad. Pueden actuar como agentes del mercado los productores, comercializadores de último recurso y comercializadores de electricidad así como los consumidores directos de energía eléctrica y las empresas o consumidores, residentes en otros países externos al Mercado Ibérico, que tengan la habilitación de comercializadores.

Mercado diario de la electricidad: El mercado de electricidad es el conjunto de transacciones derivadas de la participación de los agentes del mercado en las sesiones de los mercados diario e intradiario, mercado a plazos, y de la aplicación de los Procedimientos de Operación Técnica del Sistema. Los contratos bilaterales físicos realizados por vendedores y compradores se integran en el mercado de producción una vez finalizado el mercado diario. La sociedad mercantil OMIE asume la gestión del sistema de ofertas de compra y venta de energía eléctrica en el mercado diario de energía eléctrica en el ámbito del MIBEL.

Subastas CESUR: las subastas de energía para los Contratos de Energía para el Suministro de Último Recurso (CESUR) son un método competitivo para obtener un precio de la electricidad. Tienen carácter trimestral, y son convocadas por medio de resolución de secretario de Estado de Energía. El resultado de las mismas es publicado por OMEL MERCADOS Agencia de Valores, S.A.U (en adelante OMEL MERCADOS), entidad encargada de la gestión de las subastas de adquisiciones de energía eléctrica por parte de las comercializadoras de último recurso, en su página oficial <http://www.subastacesur.omie.es>

2.3 Actuaciones de la Comercializadora ante la Distribuidora

La Comercializadora seleccionada actuará ante la Distribuidora en nombre de cada Consumidor una vez se haya incorporado al presente acuerdo marco, tanto para obtener la energía eléctrica y acceso a redes de sus puntos de suministro como en todo aquello relacionado con la modificación, nuevos suministros, cancelación de contratos de suministro de energía eléctrica existentes, modificación de potencias y otros trámites de gestión que cada



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

Consumidor con el que tenga establecido contrato derivado deba, reglamentariamente, realizar ante la distribuidora.

Cada Consumidor contactará a través de la comercializadora seleccionada con la Distribuidora para atender o gestionar cualquier necesidad de carácter reglamentario, sin perjuicio de que, con carácter excepcional, cada Consumidor pueda dirigirse directamente a la Distribuidora.

2.4 Asesoramiento

La Comercializadora seleccionada asesorará al Consumidor en cualquiera de los temas contenidos en este pliego de prescripciones técnicas, y pondrá a su disposición un canal permanente de comunicación para una gestión rápida y adecuada de la información, tal y como se indica en el punto 8, Atención al Consumidor, del presente acuerdo.

3. MODALIDAD DEL ACUERDO MARCO

Se opta por contratar la adquisición de energía eléctrica y el acceso a redes con una única Comercializadora, inscrita en el Registro Administrativo de Distribuidores, Comercializadores y Consumidores Cualificados del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, con quien cada uno de los órganos de contratación suscribirá un contrato de suministro de energía eléctrica para sus puntos de consumo, estableciendo así un contrato derivado en el que tendrán cabida todas las cláusulas y especificaciones descritas del presente acuerdo marco.

La Comercializadora actuará como mandataria del Consumidor y contratará con la Distribuidora las tarifas de acceso, traspasando a ésta los datos necesarios para el suministro.

La cuantía exacta del suministro eléctrico a satisfacer por la Comercializadora estará subordinada a las necesidades de consumo de los puntos de suministro durante el periodo de vigencia del acuerdo marco, sin que pueda definirse con exactitud su cantidad en el momento de celebrar el mismo.



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

La Comercializadora seleccionada facturarà a cada òrgano de contratació, impuesto elèctrico e IVA aparte, un importe que serà el resultado de sumar los siguientes términos:

Importe a Facturar = Término de Potencia + Término de Energía Reactiva + Término de Alquiler de Equipos+ Término de Energía

Sin tener carácter exhaustivo, los siguientes conceptos no regulados por normativa, estarán incluidos en dicho importe:

- Avales.
- Tramitación de contratos (incluidos trámites con la empres distribuidora).
- Depósitos.
- Beneficio.
- Coste de la energía contratada y consumida, incluyendo todos los conceptos considerados en la normativa vigente.
- Garantía de Potencia.
- Pérdidas (porcentaje sobre consumo fijado en la normativa vigente).
- Los costes derivados de la prestación de los servicios detallados en el Pliego.

El **Término de Potencia** es un concepto cuyo coste está regulado y predeterminado, y debe ser coincidente con la doceava parte del importe anual del término de potencia de la tarifa de acceso correspondiente, calculado en base a las potencias contratadas en cada período, por lo **que no es objeto de licitación**, y se pagará únicamente por el coste regulado.

Los precios del término de potencia correspondiente a cada período de la tarifa de acceso serán los establecidos en la Orden IET/843/2012, de 25 de abril, por la que se establecen los peajes de acceso a partir de 1 de abril de 2012 y determinadas tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial, o normativa que la sustituya o complemente a lo largo de la vida del acuerdo marco.



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

La determinación de la potencia a facturar, los complementos por excesos de potencia en los suministros y los complementos de energía reactiva, se calcularán según lo establecido en el Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre o normativa que lo sustituya o actualice.

El importe que la Comercializadora repercute al Consumidor en concepto de Término de Potencia será el mismo importe que la Distribuidora repercute sobre la Comercializadora por tal concepto, y que coincidirá con el importe establecido a tal efecto en el Real Decreto 1164/2001 de 26 de octubre por el que se establecen las tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.

En el caso concreto de la tarifa 3.0A se aplicarán estrictamente los apartados a), b) y c) del artículo 9.1.2b) del Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre, o normativa que lo sustituya.

El **Término de Energía Reactiva** y el **Término de Alquiler de Equipos** son conceptos cuyos costes están regulados en el Real Decreto 1164/2001 de 26 de octubre por el que se establecen las tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica, por lo que **no son objeto de licitación**, y el importe a facturar coincidirá exactamente con el coste que la distribuidora haya facturado previamente al adjudicatario.

En caso de incremento, disminución, supresión o creación de términos regulados mediante publicación en el Boletín Oficial correspondiente, la empresa seleccionada comunicará al Consumidor los nuevos valores, indicando expresamente la publicación donde figura la obligación de aplicarlos, para que puedan ser incluidos en las posteriores facturaciones al Consumidor. Esta comunicación se realizará mediante el canal de comunicación descrito en el punto 8, Atención al Consumidor, de este pliego.

El **Término de Energía** estará compuesto por distintos factores **que son objeto de licitación**, a determinar por las compañías ofertantes para cada periodo de la tarifa de acceso, en función del punto de suministro, tal y como se describe a continuación:

3.1. Puntos de suministro en alta tensión



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

En lo relativo a los puntos de suministro de alta tensión, el Término de Energía se facturará mediante la fórmula de precio indexado al precio medio mensual del Mercado diario de la Electricidad, MIBEL, sistema España.

Los coeficientes de las fórmulas que aparecen a continuación incluirán todos los conceptos que intervienen en el precio final, tanto el margen comercial como la garantía de potencia, término de energía de la tarifa de acceso a redes, pérdidas de transporte y distribución, impuesto municipal, pagos por capacidad, apantallamiento de desvíos, servicios complementarios, restricciones técnicas, complemento por moratoria nuclear y servicios de atención al cliente.

El Término de Energía vendrá definido por la siguiente expresión:

Término de Energía = \sum_i (energía consumida) kWh x (**A_i** + **Precio variable_i**)
€/kWh

A_i es un valor **objeto de licitación**, para cada periodo de la tarifa de acceso, en €/kWh.

El subíndice **i**, corresponde a cada período (1 a 3, o 1 a 6) en función de la tarifa de acceso para 3 o 6 períodos respectivamente.

El **Precio Variable del Término de Energía** estará formado, a su vez, por otros dos componentes, de la siguiente manera:

Precio variable del Término de Energía_i = C_{iA} x PRECIO_{POOL}

C_{iA} es un coeficiente de ponderación, **objeto de licitación** por periodo en cada tarifa. El término Precio Variable que resulta de la aplicación de este coeficiente **C_{iA}** deberá incluir los posibles gastos de gestión de compra en el mercado.

PRECIO_{POOL} es un precio que se calcula mensualmente, y es el resultado de realizar el promedio aritmético lineal de todos los precios horarios de casación de la energía del mes correspondiente obtenidos en mercado diario de la electricidad en el sistema España. Estos precios son publicados diariamente por OMIE, sociedad que asume la gestión del sistema de ofertas de compra y venta de energía eléctrica en el mercado spot de energía eléctrica en el ámbito del MIBEL, en su página oficial www.omie.es. (Así, por ejemplo, para el mes

C/ Palau Reial, 17 – 07001 Palma



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

de octubre de 2012 el valor publicado es de 45,65 €/MWh es decir 0,04565 €/KWh). Por tratarse de un precio obtenido en el Mercado **no es objeto de licitación**.

Con el fin de facilitar el proceso de selección, las empresas ofertantes presentarán su oferta utilizando el modelo de propuesta económica que se acompaña en el anexo correspondiente del pliego de condiciones administrativas, donde únicamente deberán rellenar los campos relativos a los valores A_i y a los Coeficientes de Ponderación C_{iA} ofertados para el término de energía correspondientes a cada tarifa y período tarifario durante la duración del acuerdo marco. El resultado de aplicar estos valores en las ofertas propuestas por las empresas comercializadoras no incluirá ni el Impuesto sobre la electricidad ni el IVA.

3.2. Puntos de suministro de baja tensión

En lo relativo a los puntos de suministro de baja tensión, el Término de Energía se facturará mediante la fórmula de precio indexado a la subasta CESUR.

Los coeficientes de las fórmulas que aparecen a continuación incluirán todos los conceptos que intervienen en el precio final, tanto el margen comercial como la garantía de potencia, término de energía de la tarifa de acceso a redes, pérdidas de transporte y distribución, impuesto municipal, pagos por capacidad, apantallamiento de desvíos, servicios complementarios, restricciones técnicas, complemento por moratoria nuclear y servicios de atención al cliente.

El Término de Energía vendrá definido por la siguiente expresión:

Término de Energía = \sum_i (energía consumida) kWh x (B_i + Precio Variable $_i$)
€/kWh

El subíndice i , corresponde a cada período (1 a 3) en función de la tarifa para el periodo que le corresponda.

B_i es un valor, **objeto de licitación**, para cada periodo de la tarifa de acceso, en €/kWh.



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

El Precio Variable del Término de Energía se corresponde con la siguiente fórmula:

$$\text{Precio variable del Término de Energía}_i = C_{iB} \times \text{PRECIO}_{\text{CESUR}}$$

Donde:

C_{iB} es un coeficiente de ponderación, **objeto de licitación** para cada periodo de la tarifa de acceso. El término Precio Variable que resulta de la aplicación de este coeficiente C_{iB} deberá incluir los posibles gastos de gestión de compra en el mercado.

$\text{PRECIO}_{\text{CESUR}}$ es el precio de la energía para cada trimestre natural del año, obtenido como Producto Trimestral Base (Qi) en cada una de las subastas CESUR, y será fijo para el trimestre correspondiente y con antelación al inicio del mismo. Es publicado por OMEL MERCADOS, entidad encargada de la gestión de las subastas de adquisiciones de energía eléctrica por parte de las comercializadoras de último recurso, en su página oficial www.subastasesur.omie.es. (Así, por ejemplo, para el cuarto trimestre de 2012 (4Q12), el valor publicado es de 49,25 €/MWh, es decir, 0,04925 €/kWh). Por tratarse de un precio obtenido en el Mercado **no es objeto de licitación**.

Con el fin de facilitar el proceso de selección, las empresas licitadoras presentarán su oferta utilizando el modelo de propuesta económica que se acompaña en el anexo correspondiente del pliego de condiciones administrativas, donde únicamente deberán rellenar los campos relativos a los coeficientes B_i y C_{iB} ofertados del término de energía correspondientes a cada tarifa y período tarifario. El resultado de aplicar estos valores en las ofertas propuestas por las empresas comercializadoras no incluirá ni el Impuesto sobre la electricidad ni el IVA.

3.3 Consideraciones transitorias

Dado que las diferentes consejerías y entes que se incorporen al presente acuerdo marco lo harán de forma escalonada tras la finalización de sus respectivos contratos de suministro en vigor, el precio a aplicar a la energía suministrada a cada punto de suministro será el que en ese momento



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

corresponda dentro de las condiciones establecidas en el acuerdo marco, tanto en alta como en baja tensión.

Deberá tenerse en cuenta a tal efecto que la fecha de inicio de contrato efectivo será aquella en la que la Distribuidora conceda el acceso a redes de los puntos de suministro eléctrico del Consumidor.

4. PRESTACION DEL SUMINISTRO

Los Consumidores podrán suscribirse de manera escalonada a las condiciones del presente acuerdo marco. En todo caso, la empresa seleccionada está obligada a prestar suministro eléctrico y acceso a redes en los puntos de suministro relacionados en el Anexo A del presente pliego, así como en los nuevos puntos que puedan surgir durante la vigencia del acuerdo marco, siempre que se cumplan los requisitos legales. A estos nuevos puntos de suministro les serán de plena aplicación las ofertas económicas propuestas por la Comercializadora seleccionada.

La Comercializadora seleccionada repercutirá a cada Consumidor los importes devengados por la Distribuidora, establecidos en la normativa vigente que le sea de aplicación, que tengan su origen en los trabajos de enganche, extensión, reconexión, verificación, modificación u otros derechos de acometida necesarios para atender el suministro eléctrico de sus puntos de suministro incluyendo los nuevos que puedan surgir durante la vida del acuerdo marco. El importe a facturar que la Comercializadora repercute a cada Consumidor por este concepto será el mismo que la Distribuidora haya repercutido sobre la Comercializadora.

En caso de baja de instalaciones, cada Consumidor comunicará por escrito a la Comercializadora la baja de sus instalaciones con un mes de antelación, y dejará de pagar las facturaciones mensuales de las mismas, independientemente de las causas de la baja y sin que la Comercializadora tenga por ello derecho a ningún tipo de indemnización. La Comercializadora deberá gestionar todas las operaciones oportunas para interrumpir el suministro de energía a los puntos afectados sin que se interrumpa en ningún momento el suministro normal de energía eléctrica a los puntos no afectados.



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

Cada Consumidor podrá modificar durante la vigencia del acuerdo marco las potencias contratadas en los distintos periodos, en función de sus necesidades. La Comercializadora optimizará las potencias contratadas, facilitando la información al Consumidor mediante el canal único descrito en el punto 8, Atención al Consumidor, de este pliego técnico.

La Comercializadora gestionará la ampliación de potencia y las nuevas acometidas para los suministros de los Consumidores que se vayan incorporando al acuerdo marco, siempre bajo la supervisión de estos.

5. CALIDAD DEL SUMINISTRO

Los índices de calidad de servicio serán los que se determinan en el Título VI Capítulo II, artículos 99 y siguientes, del RD 1955/2000 de 1 diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte y distribución, comercialización, suministros y procedimientos de autorización de las instalaciones de energía eléctrica, así como sus modificaciones aparecidas en el Real Decreto 1634/2006 de 29 de diciembre, y la Orden ECO/797/2002, de 22 de marzo, por la que se aprueba el procedimiento de medida y control de la continuidad del suministro eléctrico, o cualquier otra legislación que las complemente o sustituya. La calidad del servicio vendrá referida a los siguientes aspectos:

Continuidad del suministro de energía eléctrica, relativa al número y duración de las interrupciones del suministro.

Calidad del producto, relativa a las características de la onda de tensión.

Calidad en la atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación.

La Comercializadora realizará ante la Distribuidora las gestiones oportunas para que se reciba el suministro en las condiciones reglamentadas. La Comercializadora actuará en nombre de cada Consumidor para las reclamaciones ante la Distribuidora, sin perjuicio de las acciones que el propio Consumidor pueda realizar directamente con la Distribuidora.



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

En todo caso, la Comercializadora seleccionada trasladará a cada Consumidor las bonificaciones y/o descuentos que aplique la Distribuidora, conforme a la legislación vigente, por incumplimiento de la calidad de suministro.

6. MEDIDA Y CONTROL DEL SUMINISTRO

6.1 Equipos de medida del suministro

Cada Consumidor dispondrá, en cada punto de suministro, de un equipo de medida y control de la energía eléctrica suministrada que cumpla los requisitos exigidos en la normativa metrológica vigente que les sea de aplicación, y que tengan autorizado su uso por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, o la autoridad competente en materia de metrología. Cada uno de los Consumidores con los que se tenga establecido un contrato derivado permitirá el acceso de la Distribuidora para su comprobación y lectura.

El equipo de medida podrá ser propiedad de cada Consumidor o disponer de él en régimen de alquiler. En este último caso el contador será propiedad de la Distribuidora, y la Comercializadora gestionará ante la Distribuidora el alquiler del equipo y las incidencias que del uso de los equipos se deriven, facturando por ello lo que reglamentariamente se estipule, sin ningún tipo de coste adicional.

El precio del alquiler del equipo de medida incluirá su mantenimiento, reparación, verificación y/o reprogramación en cumplimiento de la normativa en vigor.

En los equipos propiedad del Consumidor, será éste el responsable de realizar el mantenimiento, reparación, verificación y/o reprogramación del equipo, en cumplimiento de la normativa en vigor, y los costes derivados de tales acciones irán a su cargo. En su caso, la Comercializadora facturaría únicamente lo que reglamentariamente y de manera previa le hubiera facturado la distribuidora por tal concepto.

6.2 Lectura y control del suministro

Las gestiones derivadas de la Comercializadora ante la Distribuidora relacionadas con la validación de los registros y con el tratamiento que



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

reglamentariamente deba hacerse de los datos obtenidos no tendrá coste adicional para los Consumidores.

Debido a que la facturación de cada Consumidor se realizará con periodicidad mensual, la lectura que de origen a tal facturación podrá ser real o estimada. La lectura real será la realizada en los periodos que reglamentariamente se estipulen, y la lectura estimada será la realizada cuando el periodo de lectura de los contadores sea diferente al mensual, por aplicación de la normativa en vigor.

Para aquellos suministros que dispongan de un sistema de teledatado accesible (sistema de captura de datos del contador mediante comunicaciones RTC, GSM o GPRS) la empresa seleccionada proveerá al Consumidor con el que tenga establecido un contrato derivado un sistema de gestión de teledatado diario que permita presentar los datos en formato gráfico y tablas, así como exportarlos a archivos externos. El sistema permitirá visualizar los cierres de facturación del contador-registrador, crear un histórico de comunicaciones, generar alarmas automáticas diarias de exceso de potencias, calcular la energía reactiva según la legislación vigente y gestionar los precios y simular la facturación con los diferentes modelos de facturas existentes.

7. FACTURACIÓN DEL SUMINISTRO

La facturación se realizará a cada órgano de contratación con el que tenga establecido un contrato derivado, por cada punto de suministro incluido en el contrato, por periodos de meses naturales, dentro de los diez primeros días hábiles del mes siguiente a la lectura, que podrá ser real o estimada, tal y como se ha descrito en el apartado anterior.

Las facturas emitidas deberán contener toda la información necesaria para una correcta interpretación por parte del Consumidor, y, de forma explícita y para cada punto de suministro, contendrá, como mínimo, la siguiente información:

- Datos del suministro: Número de contrato, ubicación del suministro, CUPS, identificación del contador o equipo de medida, tarifa de peaje aplicada, potencias contratadas y contrato de peajes suscrito con el distribuidor.



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

- Datos del contrato: identificación, tarifa de acceso, potencia contratada, tensión de suministro.
- Periodo de facturación.
- Lecturas del contador o equipo de medida, ya sean reales o estimadas, y la energía a facturar.
- Cantidad en euros, desglosada, de los diferentes importes correspondientes a los conceptos de término de potencia, término de energía reactiva, término de alquiler de equipos y término de energía.
- Impuesto sobre la electricidad
- I.V.A.
- Otros términos que pudieran acordarse entre el Consumidor y la Comercializadora.

La entrega de la energía eléctrica se considerará efectuada cuando ésta sea puesta a disposición de cada Consumidor en los puntos de suministro, por lo que se entenderá que el bien ha sido recibido por el hecho de haber sido disfrutado. La factura que se desprenda de este hecho será abonada de la forma que queda recogida en el pliego de condiciones administrativas.

En el caso de que un Consumidor detecte que una de sus facturas está desfasada, por resultar su importe muy diferente con respecto a facturas anteriores de la misma época del año, periodo tarifario y tarifa, podrá comunicar a la Comercializadora el desfase detectado, quien procederá a revisar la factura en el mes siguiente a la facturación.

En este caso, el Consumidor efectuará el pago del importe de la factura dentro del plazo previsto a tal efecto, siempre que el importe a corregir no supere el 100% de la diferencia respecto a facturas anteriores. El desacuerdo provocado por importes en la facturación debe quedar resuelto, como máximo, en los seis meses siguientes a la emisión de la factura, y, en el caso de un exceso de facturación injustificada, la empresa seleccionada quedará obligada a compensar este exceso de facturación en alguna de las facturas de los seis meses posteriores.



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

En todo caso, de manera adicional a las revisiones mensuales descritas en el párrafo anterior, a final de año cada Consumidor realizará una revisión global de la energía consumida y del coste asociado en función de su contrato derivado. El resultado de esta revisión se comparará con el importe efectivamente facturado a la Comercializadora, con la que se resolverán las posibles diferencias.

El Consumidor determinará si la factura la quiere recibir físicamente o en copia electrónica. En el caso de las consellerías y entes autonómicos la Comercializadora deberá remitir, previa petición, una copia electrónica de las facturas a la Dirección General de Industria y Energía y a la Central de Contratación.

Se podrá suspender la tramitación de aquellas facturas que superen el 100% de desfase con respecto a facturas anteriores de la misma época del año, periodo tarifario y tarifa, así como las que contenga datos que se consideren erróneos o las que no contengan toda la información establecida como mínima en este pliego, o acordada como mínima entre el Consumidor y la Comercializadora, y podrá proceder a la devolución de las mismas para su corrección.

En los casos en que por avería no se pudiera disponer de toda la información necesaria para emitir la factura adecuadamente, se atenderá a lo regulado en el R.D. 1955/2000 de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte y distribución, comercialización, suministros y procedimientos de autorización de las instalaciones de energía eléctrica y el R.D. 1110/2007, de 24 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento Unificado de Puntos de Medida, o cualquier legislación vigente que los sustituya o complemente. En cualquier caso la regularización se realizará en el plazo máximo de un año.

8. ATENCION AL CONSUMIDOR

La Comercializadora designará un gestor comercial con funciones de coordinación, asistencia y asesoramiento en materia de contratación, facturación, calidad del suministro y demás aspectos, y deberá aportar a cada Consumidor, al menos, el nombre, número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico de las personas asignadas. Se establecerá así un canal de comunicación permanente entre la Comercializadora y el



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

Consumidor que garantice la adecuada atención, información y resolución de las posibles incidencias relacionadas con el suministro eléctrico.

La Comercializadora facilitará el acceso a su página web de información, ofreciendo datos de consumos, facturas, etc., sin coste para el Consumidor. Es preciso que la Comercializadora indique el procedimiento de acceso a la misma así como el código de acceso a través de Internet.

La Comercializadora facilitará al Consumidor, con periodicidad mensual, las lecturas de los contadores, ya sean reales o estimadas, así como los datos económicos y los parámetros eléctricos que participan en la factura final de la energía eléctrica. Igualmente facilitará, con periodicidad mensual, toda la información relacionada con la gestión del suministro eléctrico, y, en particular, las curvas de carga de potencias horarias activas (periodos de integración de quince minutos), desvíos de potencia contratada, lecturas de máxímetros de potencia y las curvas de cargas de consumos horarios de energía activa y reactiva, desvíos de consumo de energía reactiva y cualquier otro coste que pueda derivarse de una sobre-facturación tanto del Término de Energía como del Término de Potencia. Estos datos serán facilitados mediante el canal de comunicación descrito en este punto, de forma que el Consumidor pueda tratarlos informáticamente. En el caso de los puntos de suministro de Baja Tensión, el consumidor no exigirá a la Comercializadora más información que la que pueda facilitarle la Distribuidora.

La Comercializadora informará al Consumidor con el que tenga establecido un contrato derivado de las potencias a contratar para sucesivos contratos, por cada periodo tarifario, con el objeto de minimizar costes de los accesos a la red, así como de otros parámetros que tengan incidencia en el coste del kWh. Igualmente le asesorará en materia de contratación, facturación, criterios de gestión, ahorro energético y cualquier otro aspecto sobre suministro de la energía eléctrica y sobre la evolución del Mercado que le sean requeridos.

La Comercializadora dispondrá de diez días hábiles para dar una primera respuesta al Consumidor y para iniciar los trámites necesarios para la resolución de la gestión iniciada.



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

9. CONFIDENCIALIDAD DE DATOS

9.1 Protección de datos de carácter personal

La Comercializadora del presente acuerdo marco está obligado al cumplimiento de lo establecido en la disposición adicional trigésimo primera de la LCSP, a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y al Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el cual se aprueban el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, en relación a los datos personales en las que tengan acceso durante la vigencia de este contrato.

Los datos y ficheros facilitados por los Consumidores quedarán, durante todo el periodo de vigencia del acuerdo marco, bajo el control y cuidado de la Comercializadora, quien no podrá utilizarlos para otros fines diferentes a los establecidos en el acuerdo marco o en el contrato derivado, ni tampoco los pueden comunicar, ni siquiera para su conservación, a terceras personas.

La Comercializadora queda obligada a guardar secreto sobre aquella información a la cual tengan acceso, y a llevar a cabo todas aquellas medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad e integridad de la información, y evitar su pérdida tratamiento o acceso no autorizado.

Realizada la prestación contractual, la empresa seleccionada borrará la información o devolverá los soportes en los que le ha sido facilitada sin conservar copia de los mismos.

9.2 Protección de datos de carácter técnico

La información técnica necesaria para llevar a cabo el suministro de energía eléctrica y del accesos a redes de los puntos de suministro requeridos, así como cualquier otra de carácter técnico que la Comercializadora pudiera necesitar para llevar a cabo lo establecido en el presente acuerdo marco, es propiedad del Gobierno de les Illes Balears, por lo que la empresa adjudicataria no podrá, salvo autorización expresa y escrita del Gobierno, hacer uso de los mismos, ni total ni parcialmente.



Govern de les Illes Balears

Vicepresidència Econòmica,
de Promoció Empresarial i d'Ocupació
Direcció General d'Indústria i Energia

Realizada la prestación contractual, la empresa seleccionada borrará la información o devolverá los soportes en los que le ha sido facilitada sin conservar copia de los mismos.

10. VISITAS A LAS INSTALACIONES

Las empresas licitadoras podrán realizar visita de inspección y comprobación de las instalaciones objeto del presente pliego, previa comunicación escrita al Consumidor correspondiente y autorización de éste, atendiéndose siempre a las medidas de seguridad y confidencialidad que se les indique.

Palma, 5 de diciembre de 2012

Juan Cabot Casasayas
Jefe del Servicio de UDIT y Gestión Energética