

Noticias sobre energía

Caos en los recibos de la luz por los errores en la lectura de contadores desde junio

Fuentes del sector admiten que los sistemas informáticos «se volvieron locos» con la entrada en vigor de los nuevos peajes hace ya casi seis meses



| | |
|------------------------------|-----------------|
| No. potencia (3000W) | 10,00 € |
| Por energía consumida | 154,25 € |
| Compensación de excedentes | 0,00 € |
| Descuento por baja social | -23,00 € |
| Impuesto electricidad | 0,00 € |
| Alquiler del contador | 0,33 € |
| Impuesto aplicado (18%) | 12,28 € |
| TOTAL IMPORTE FACTURA | 284,63 € |

Factura con lectura estimada del pasado septiembre de un cliente afectado - ABC

***  **Teresa Sánchez Vicente** SEGUIR  **Antonio Ramírez Cerezo** SEGUIR

 Actualizado: 15/11/2021 23:02h  GUARDAR

Al encarecimiento de la electricidad en España se suma otro problema que afecta a miles de hogares a la hora de abonar el recibo de la luz. Persiste el retraso en la facturación por fallos informáticos que se arrastran desde el pasado junio, como ya informó este periódico. A fecha de hoy, no está resuelto el caos con estos recibos de electricidad porque siguen sin trasladarse al papel los datos de consumo reales en miles de casos, según cuantifican desde el sector.

NOTICIAS RELACIONADAS

Factur: «Multitud» de facturas de la luz llevan meses sin emitirse o incluyen cantidades estimadas

Los conflictos del gas condenan a España a sufrir la luz desbocada

desde que entró en vigor la nueva tarifa. En este escenario, las comercializadoras han apostado por calcular el recibo en base a lecturas estimadas en algunos casos. Otras empresas se han decantado por no emitir las facturas hasta no contar con el consumo real.

El problema se achaca al cambio en la tarifa de los peajes, una medida que obligó a las distribuidoras reprogramar los sistemas y la facturación. Fuentes del sector admiten que los sistemas informáticos «se volvieron locos» con la entrada en vigor del nuevo sistema de peajes hace ya casi seis meses. No obstante, las mismas fuentes mandan un mensaje de tranquilidad y aseguran que los contadores han seguido funcionando y que las lecturas reales de los clientes afectados están registradas, unos datos que se empezaron a trasladar ya a los recibos.

Mientras tanto, las comercializadoras aseguran que el problema se está resolviendo poco a poco y que lo que están haciendo ahora es **recopilar y mandar la lectura real de los meses en los que no se han enviado las facturas**. Los clientes tendrán la última palabra para decidir si pagar todo de una vez o prorratear la cuantía en los próximos recibos sin desembolsar ningún tipo de recargo.

«En junio, cuando cambiaron las tarifas, hubo muchos errores de facturación en los peajes de acceso. Estos se pueden justificar por el gran cambio que debía recogerse en la factura. Sin embargo, seguimos sufriendo retrasos injustificables en la facturación de las distribuidoras», lamenta el presidente de la Asociación de Comercializadores Independientes de Energía, Javier Bescós. Bescós critica además la lentitud para subsanar el problema. «En el caso de alguna distribuidora, no tenemos una fecha aproximada de resolución, simplemente nos indican que tienen fallos en los sistemas y nos piden disculpas», asegura.

«La comercializadora es quien da la cara frente al cliente y estos retrasos están suponiendo muchos enfados y una pérdida de imagen». Además, llevamos meses atendiendo las miles de reclamaciones de los consumidores, abriendo reclamaciones en la distribuidora y llevando un seguimiento de todas ellas», añade el presidente de ACIN, quien también es director de regulación e innovación de Fenie Energía.

Cabe recordar que las pequeñas comercializadoras «adelantan el dinero de compra de energía para sus clientes, pero no reciben el cobro», aclara Francisco Valverde, responsable de Renovables de Menta Energía, empresa afectada por los retrasos en la emisión de recibos de electricidad.

Porque pequeñas comercializadoras son las otras grandes damnificadas de la coyuntura, con muchas de ellas agotando tesorería y capacidad para financiarse. «Son empresas pequeñas sin los recursos de las grandes distribuidoras y están teniendo unas tensiones de tesorería muy fuertes. Por un lado no le están facturando las grandes distribuidoras y cuando le facturan lo hacen con un IVA del 21% y ellas tienen que facturar a sus clientes con un IVA del 10%».

LO MÁS LEÍDO EN ABC

- | Economía | ABC |
|---|---|
| 1 El paro del transporte tensiona las cadenas de suministro |  |
| 2 Hacienda difiere a finales de marzo o principios de abril las medidas para bajar los precios de la energía |  |
| 3 La inversión de Ucrania y el temor a una guerra nuclear aumentan el interés por los bonos en España |  |
| 4 La otra 'guerra fría' de Putin ya se libra en el Ártico |  |
| 5 Un ministro italiano califica de «estafa colonial» sin justificación el precio de la gasolina y los carburantes |  |

devolución del IVA a Hacienda», explica a ABC, el analista económico y profesor del EAE Business School, Juan Carlos Higuera.

Supervisión de la CNMC

Desde Competencia aseguran estar al tanto del problema que sufren «algunos clientes». Actualmente, la dirección de energía de la CNMC se encuentra **en una fase de análisis y recabando información, un escenario que no implica que se haya abierto una investigación oficial**. «Las actuaciones que posteriormente puedan llevarse a cabo aún no están decididas», indican fuentes del regulador. En este sentido, la Dirección de Energía de la CNMC asegura que están trabajando en coordinación con las consejerías de consumo de las CC.LL., que son las que conocen qué distribuidoras no están facturando, y también mantienen contacto con el Ministerio de Consumo.

Por su parte, en la asociación de consumidores Facua aseguran haber recibido un aluvión de reclamaciones por este tema. «Hemos denunciado a la CNMC para que abra una investigación y no ha contestado. Nos parece preocupante que **Competencia no haya anunciado la apertura de una investigación** a pesar de que hay muchos usuarios afectados», asegura el portavoz de Facua, Rubén Sánchez. «Los problemas de las distribuidoras para adaptarse a los cambios regulatorios están provocando que **los consumidores acumulen importantes deudas y desconozcan si les aplican las tarifas correctas**, lo que supone una situación de enorme indefensión», alertan desde la asociación.

Higuera cree que **las grandes distribuidoras no estaban preparadas para el cambio regulatorio en clave informática**, por su dificultad para adaptar los sistemas en el corto plazo y el coste importante que conlleva. «Algunos habrán decidido a esperar a que el Gobierno recule para no tener que acometer esa inversión. No existe otra justificación después de cinco meses».

Por otro lado, Facua apunta a **un problema informático en Endesa**, que ha desembocado en que desde septiembre del año pasado se hayan dejado de emitir y cobrar miles de facturas en zonas de Andalucía. Con ello, multitud de clientes no reciben las facturas o lo han hecho con cantidades irregulares o estimadas que tendrán que corregirse a medio plazo.

PODCAST

Escucha todos los capítulos del podcast de reportajes de ABC

Pagos fraccionados

Si finalmente se concluye que se ha dado un funcionamiento incorrecto de los contadores de electricidad o un error administrativo que haya derivado en retrasos en la facturación o en el cobro de cantidades inferiores a las que correspondían, los consumidores tendrán derecho a realizar los pagos «en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error», avisa Sánchez, de Facua.

íntegramente las cantidades cobradas de más «en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver», puntualizan desde la asociación de consumidores.

15/3/22, 10:12

El Govern multa a Endesa con 600.000 euros por los retrasos en la emisión de facturas

europapress / catalunya

El Govern multa a Endesa con 600.000 euros por los retrasos en la emisión de facturas



Archivo - Sede de Endesa - Endesa - Archivo
BARCELONA, 7 Feb. (EUROPA PRESS) -

La Dirección General de Energía de la Generalitat ha multado con 600.000 euros a Endesa por los retrasos en la emisión de facturas a sus clientes, según han confirmado fuentes de la Conselleria de Acció Climàtica, Alimentació y Agenda Rural a Europa Press este lunes.

En noviembre de 2021 había 45.000 clientes de Endesa que tenían pendiente recibir las facturas de los meses anteriores, según ha avanzado 'elDiario.es'.

Estos retrasos se dan desde que entró en vigor la nueva tarificación de la electricidad en junio del año pasado, que divide en tres franjas horarias el consumo de los hogares.

Según el expediente sancionador, Endesa habría 'puesto en riesgo la estabilidad del sistema eléctrico', ya que habría hecho peligrar la viabilidad económica de las comercializadoras eléctricas, que no habrían podido emitir facturas mientras seguía pagando sus costes fijos.

Además, habría supuesto un riesgo para los usuarios por la acumulación de recibos, por lo que la Generalitat ha resuelto que Endesa debe prorratear las facturas acumuladas en los recibos posteriores y durante el mismo tiempo para evitar impagos y los consecuentes posibles cortes de servicio.

Expediente sancionador para el grupo Endesa

Se ha puesto en riesgo la estabilidad del sistema eléctrico, puesto que ha hecho peligrar la viabilidad de las empresas comercializadoras

07/02/2022 17:26



La Dirección General de Energía ha abierto un expediente sancionador a la empresa distribuidora de electricidad EDistribución Redes Digitales, del grupo Endesa, por la falta de emisión de facturas a empresas y particulares desde el 1 de junio de 2021.

15/3/22, 10:13

Expediente sancionador para el grupo Endesa. gen001.001

Este expediente propone una sanción de 600.000 euros. El expediente infringe que, desde la entrada en vigor de la nueva estructura tarifaria en junio de 2021, millones de puntos de suministro han sufrido retrasos en su facturación.

La normativa establece que la factura debe emitirse en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la lectura del contador. En noviembre todavía quedaban unos 40.000 usuarios con facturación pendiente.

La falta de emisión de facturas por parte de la empresa distribuidora tiene efectos tanto para los consumidores como para las empresas comercializadoras.

Para los usuarios, se traduce en la acumulación de recibos que, si no se gestionan adecuadamente, pueden convertirse en impagos e incluso cortes de suministro.

Para las empresas comercializadoras, la falta de emisión de facturas de consumo por parte de la distribuidora les provoca tensiones de tesorería, lo que pone en riesgo su viabilidad.

EDistribución Redes Digitales es la empresa distribuidora titular del 98% de la red y responsable de hacer la lectura del 96% de los contadores de Cataluña.

Se propone una sanción de 600.000 euros para EDistribución Redes Digitales por la falta de emisión de facturas

ECONOMÍA - Exclusivo suscriptores *mpis*

Los fallos de lectura de los contadores de la luz retrasan la emisión de cientos de facturas

F. FERNÁNDEZ
REDACCIÓN / LA VOZ



Lee sin límites todas las noticias [Suscríbete por 1€](#)



OSCAR CELA

Naturgy asegura que se trata de errores en sus sistemas informáticos que no tendrán coste adicional para los clientes

03 sep 2021 . Actualizado a las 05:00 h.

Derechos de los usuarios de electricidad y gas



[La liberalización del sector eléctrico](#)
[Sociedades por inversiones en el sector eléctrico](#)
[Mercado actual del sector eléctrico](#)
[Derechos del usuario en la tarifa de última lectura](#)
[Nuevo contrato de suministro](#)
[La factura](#)

Problemas en la facturación del suministro eléctrico

[Separación gas e inversión en el sector del gas](#)
[Derechos y obligaciones del consumidor del gas](#)
[Financiación del mercado](#)
[Interrupciones en la transmisión de Gas Natural](#)
[La factura del gas](#)
[La calidad del suministro de gas](#)
[Separación del suministro](#)
[Sector del gas líquido derivado del petróleo](#)
[Evolución del sector del gas](#)

Edita: FACUA

Fecha: 2010

Formato: 170 x 240 mm.

Páginas: 48

[Abrir versión impresa en PDF](#)

[Inicio](#) > [Hogar](#)



Es preciso concretar aquellos problemas más frecuentes derivados de la facturación del suministro, con objeto de orientar al consumidor en las actuaciones a seguir en caso de encontrarse en una situación similar.

Desde noviembre de 2008, las facturas referentes al suministro eléctrico se reciben mensualmente en el domicilio. No obstante, la lectura que se refleja en las mismas es diferente, ya que un mes va a ser una lectura real, comprobada por un técnico de la comercializadora que ha visto el contador, y otro mes será estimada.

PROBLEMAS SURGIDOS POR LA LECTURA ESTIMADA

Uno de los problemas que se suele dar en la facturación es la aparición de una lectura estimada, así como su posterior regularización. Con las nuevas facturas mensuales la estimación que se realiza uno de cada

dos meses cumple con ~~los~~ parámetros establecidos legalmente, tras la entrada en vigor de este tipo de facturación.

MENÚ Q BUSCAR

No obstante, el problema surge cuando el ~~fact~~ CONTACTA de la zona va a revisar el contador y por cualquier razón no puede acceder a él durante más de dos meses (se suele dar en contadores de difícil acceso o en el interior del domicilio, cuando nadie puede abrir la puerta). Como consecuencia, se emiten varias facturas con lectura TRANSPARENCIA estimada.

En estos casos, el sistema informático de la empresa eléctrica hace una valoración aproximada del consumo que puede haber tenido el suministro. Esta valoración es ficticia y puede ser mayor o menor que el consumo real.

Una vez que se tome una lectura real del contador se regularizará el pago en la siguiente factura, en esos casos es posible tanto que se devuelva parte de lo facturado (cuando se ha estimado de más) como que se tenga que pagar parte de lo no facturado anteriormente (cuando se ha estimado por debajo de su consumo).

En todo caso, la empresa deberá realizar como mínimo una regularización basada en lecturas reales, al menos, cada seis meses.

Problema surgido cuando el contador no marca consumo

Otro problema que suele surgir habitualmente en la factura es que el contador, por avería, deja de marcar un consumo. Pasados varios periodos en los que las facturas marcan un consumo cero, la eléctrica se suele poner en contacto con el consumidor para revisar el contador y, si está en mal estado, cambiarlo.

Posteriormente el consumidor tiene que pagar todo lo consumido que no se facturó debido a la avería indicada, en cuyo caso se debe proceder a una refacturación complementaria basada en la normativa vigente.

La diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.

Problemas por gasto inadecuado o defecto del contador

En ciertas ocasiones, el problema que presenta la factura proviene del uso que se está realizando del suministro por parte del propio consumidor, por lo que no se puede reclamar el aumento de la factura. Suelen plantear problemas, los acumuladores de energía y los motores (piscinas, riegos, etc.).

Se debe comprobar periódicamente el estado de la instalación interior, así como asegurar el correcto funcionamiento, instalación y uso de aquellos aparatos que puedan requerir mayor energía.

CÓMO RECLAMAR

Los usuarios deben dirigirse, en primer lugar, a la empresa con la que tengan contratada la comercialización del suministro eléctrico, siendo ésta la que debe dar respuesta a su reclamación.

FACUA recomienda que el consumidor tramite todas sus reclamaciones a través de una asociación de consumidores y usuarios.

Este mercado se haya regulado por la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, la cual ha venido sufriendo diversas modificaciones para dar lugar a la situación de liberalización del mercado tal y como actualmente opera en España.

RECIBO DE LA LUZ >

Los usuarios tienen derecho a fraccionar el pago de la luz si han sufrido retrasos en la lectura del contador

La CNMC subraya que son las comercializadoras las que deben ofrecer el fraccionamiento y reconoce haber recibido "numerosas" quejas de clientes de las eléctricas



Un usuario comprueba la factura con el contador de la luz en su domicilio en Madrid.
VÍCTOR SAINZ



IGNACIO FARIZA

Madrid - 18 ENE 2022 - 13:50 CET



El regulador toma cartas en uno de los asuntos que, junto con la escalada de precios, más preocupa a los usuarios del mercado eléctrico: los perjuicios causados por el retraso en la lectura de los contadores. La [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia \(CNMC\)](#) ha determinado este martes que los consumidores afectados por estas demoras tienen derecho a fraccionar el pago en varios meses. El problema ha sido especialmente acuciante en los últimos tiempos —particularmente, después del verano pasado—, cuando algunas distribuidoras de luz han dejado de enviar a las comercializadoras los datos de consumo acumulado por cada cliente.

Tras haber recibido “numerosas” reclamaciones de clientes que llevan meses sin recibir sus recibos —con la consecuente preocupación de muchos de ellos, dice, por la deuda contraída con su suministradora y por la imposibilidad de hacer frente a los pagos una vez normalizada la situación—, el regulador recuerda que los afectados pueden “fraccionar el pago de la deuda en tantas facturas mensuales como meses haya estado sin recibir la factura”. No obstante, la CNMC también deja la puerta abierta a “posibles actuaciones en el ámbito sancionador”.

Además, el organismo recuerda que la comercializadora, que es quien factura los importes a partir de los datos de consumo proporcionados por el distribuidor, debe ser quien ofrezca al cliente la posibilidad de aplazar el pago. Para ello, el regulador subraya que “deberá poner todos los medios a su alcance y promover que este solicite el fraccionamiento de la deuda en mensualidades si así lo desea”. Una vez solucionado el problema que les impide facturar con normalidad, agrega, las comercializadoras “deben evitar cobrar cantidad alguna sin avisar previamente a sus clientes y cerciorarse de que estos han recibido el aviso y han comprendido sus términos”.

Las demoras se han disparado desde el verano pasado y responden, sobre todo, a dos factores que no han digerido bien los sistemas informáticos de las distribuidoras: los cambios en el sistema de tarificación de los hogares por tramos horarios y la rebaja del IVA de la luz del 21% al 10%.

Las pequeñas comercializadoras, también damnificadas

El problema de estos retrasos en la lectura no es solo para los usuarios, sino también para muchas comercializadoras independientes, que han tenido que hacer frente al coste de suministro sin haber podido emitir las facturas finales a sus clientes (y, por tanto, sin haber podido cobrar). Ese decalaje ha presionado aún más la tesorería de unas comercializadoras que [también están sufriendo los rigores de la crisis de precios](#). A ese respecto, la CNMC reconoce que la situación les está generando “tensiones financieras”, especialmente en el caso de las de menor tamaño.