

# Impactos regulatorios en Clientes: Autos Tribunal Supremo y Revisión Tarifas Electricidad

- Origen de la revisión de precios**
- Comunicación regulatoria a Clientes**
- Comunicación a Clientes elaborada por Endesa**

### Las tarifas de electricidad han cambiado por dos motivos fundamentales

Revisiones  
"naturales"  
de carácter  
regulatorio

Sentencias  
Tribunal  
supremo

Descripción	Impacto en Cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Trimestralmente los precios regulados</b> de la Tarifa de Último Recurso (TUR) <b>son revisados mediante Resolución</b> publicada en el BOE.</li> <li>▪ La última revisión se recoge en la <b>Orden IET 843/2012 y la Resolución de 25 de abril</b> de 2012, que serán de aplicación desde del 1 de abril de 2012.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La <b>subida de precios</b> tiene un <b>impacto ínfimo (0,9%) en los Clientes</b></li> <li>▪ De una forma <b>excepcional</b>, la <b>subida de precios</b> de este 2º Trimestre de 2012 se han <b>publicado con fecha posterior a la de su entrada en vigor: 25 de abril</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los consumos entre el 1 al 26 de abril que se hubieran facturado con los precios antiguos, tendrán que regularizarse</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los diferentes <b>Autos del Tribunal Supremo de febrero y de marzo de 2012</b>, invalidan los precios establecidos para los peajes del 4T2011 y 1T2012, y por tanto <b>se deberán regularizar los consumos con los nuevos precios vigentes</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>La regulación plantea el siguiente esquema</b> para el pago de las cantidades regularizadas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se regularizarán de forma <b>retroactiva</b></li> <li>▪ Se <b>fraccionarán en partes iguales</b> y</li> <li>▪ Se incluirán en las <b>facturas</b> hasta el <b>31/12/2012</b></li> </ul> </li> <li>▪ De forma generalizada, <b>este incremento se facturará a partir del 1 de agosto fraccionándose en 2 o 5 facturas*</b> en función del mercado (ML/TUR) y de las lecturas. Pueden producirse <b>regularizaciones parciales</b> antes de Agosto</li> </ul>

La regulación publicada el 25 de abril incluye tanto la **revisión trimestral habitual para fijar los precios vigentes para el segundo trimestre de 2012**, como una **revisión de los peajes a aplicar retroactivamente al cuarto trimestre de 2011 y al primer trimestre de 2012**.

- Origen de la revisión de precios
- Comunicación regulatoria a Clientes**
- Comunicación a Clientes elaborada por Endesa

### Comunicación a los Clientes

#### 26 de abril a 31 de julio

- Se factura con los **Precios nuevos**, ya publicados en BOE
- **No se regularizan las potencias**
- Se realizan los **ajustes “entre Reales” habituales** en la facturación del Cliente

#### 1 de agosto al 31 de diciembre

- Se utilizarán los **Precios vigentes de cada trimestre**, según publicación BOE; revisiones de tarifas 1 de julio y 1 de octubre
- Se procede a la **regularización de potencias** del 1T2012 y Abril 2012
- Se **regularizan aquellos consumos pendientes de actualizar precios** del 4T 2011, 1T 2012 y Abril 2012

Operativa exigida por la regulación

Comunicación exigida por la regulación

- La **factura del Cliente** incluye **información** en:
  - Línea general regularización de consumos estimados si aplica
  - Información de su producto
  - Notificación

- La factura al Cliente incluye:
  - **Carta explicativa del Ministerio**
  - **Fraccionamiento**
  - **Líneas separadas en factura** con las regularizaciones

### Comunicación a los Clientes del 26 de abril al 31 de julio

CASO 1

A continuación se muestra un ejemplo de una factura de EE emitida posteriormente a la publicación de Precios Nuevos.

El periodo de facturación es del 23/03/2012 al 19/04/2012 y se emite el 8/05/2012. Por tanto, la factura comprende un periodo entre dos lecturas reales, en el cual se aplican nuevos precios según sentencias del TS para 1T2011 y 2T2012\*.



## Información de su producto

Con esta tarifa el precio de la energía es el mismo las 24h del día. Los componentes regulados que afectan a este contrato se han actualizado a través de la Orden IET/843/2012, por lo que éstas modificaciones se han trasladado a los precios de esta tarifa a partir del **1 de enero de 2012**

Para más información puede llamar al servicio de atención al cliente o consultar [www.endesaonline.com](http://www.endesaonline.com)

## Notificación

(O1) APLICADO 8 DÍAS A 0,162816 Eur Y 19 DÍAS A 0,157844 Eur (O2) APLICADO 8 DÍAS A 0,106387 Eur Y 19 DÍAS A 0,098728 Eur

### Comunicación a los Clientes del 1 de agosto al 31 de diciembre

CASO 2

Los conceptos repercutibles se aplicarán, junto al resto de conceptos normales, en la primera factura que se emita al cliente desde el 1/8/12 y en las sucesivas hasta el final de 2012.

En la factura aparecerán los conceptos calculados y fraccionados por el sistema

Ajuste precios 4º T 2011	1,48
Ajuste precios 1º T 2012	6,14
Ajuste precios abril 2012	0,26

En esta factura se incluyen los conceptos de regularización correspondientes al periodo del 1/10/11 al 26/4/11 según se establece en los Autos indicados en la carta que se adjunta.

Para su contrato los conceptos totales de regularización han resultado ser los siguientes:

Ajuste precios 4t 2011: 7,39 € para un consumo de 950 kWh.

Ajuste precios 1t 2012: 30,72 € para un consumo de 1.200 kWh.

Ajuste precios abril 2012: 0,26 € para un consumo de 50 kWh.

Los dos primeros conceptos se fraccionarán proporcionalmente entre las facturas que resten por emitirle hasta final de 2012.

El concepto de abril no se fraccionará.

#### Datos del cliente

Tiempo: JUAN S PENALVA MARTORELL  
 DNI/NIF: 43063396DX  
 Dirección: C/ ANDREU JALUME I NADAL 38 4-D, PALMA ILLES BA.  
 Actividad económica: ICNAEL: 9820  
 CLPS: ES0031500136339010FPDF  
 Potencia contratada: 5,75 kW  
 Tarifa de acceso: 20DIIA. Contrato acceso: 50000725649  
 Número de Contador: 020149440

Endesa  
 Energía  
 para  
 todos

JUAN S PENALVA MARTORELL  
 C/ ANDREU JALUME I NADAL 38 4-D,  
 07013 PALMA ILLES BALEARS

#### Facturación

PRODUCTO: TUR Discriminación horaria

Concepto	Cálculos	Importes
011) Prestación	5,75 kW x 20 DIIAS x 0,051208 € / kWh	10,32
021) Fact. com. lect. realice punto	801 kWh x 0,193 255 € / kWh	155,23
Ajuste concepto anterior punto	-454 kWh x 0,194811 € / kWh	-7,15
031) Fact. com. lect. realice valle	334 kWh x 0,061017 € / kWh	-20,98
Ajuste concepto anterior valle	-132 kWh x 0,062703 € / kWh	-12,98
Impuesto de recaptación 08/10/07	101,79 € x 1,03113 x 4,854 %	5,30
Equipos de medida	29 DIIAS x 0,266203 € / DIIA	7,62
		<b>Total</b> 108,91
		IVA: Normal 10% de 108,91
		18,80
<b>TOTAL DE LA FACTURA</b>		<b>128,51 €</b>

**INFORMACIÓN Y DETALLE DE CONCEPTOS**

Contrato nº: 50000725649  
 Servicio de Atención al Cliente  
**902 50 88 50**  
 Averías: 902 53 49 02  
 www.endesaonline.com



#### RESUMEN DE LA FACTURA

Fecha Factura: 30 de abril de 2012  
 Periodo de Facturación: Del 26/03/2012 al 26/04/2012  
 Factura nº: H12011400265270  
 Referencia: 50000725649/1331  
**Total Factura: 128,51 €**

#### Consumo eléctrico

Desglose de lecturas y consumos en hoja anexa



#### Información de su Producto

Las condiciones económicas de este contrato son las de último recibo (TUR) en vigor, reglamentado por la Dirección General de Política Energética y Minas.  
 Los precios de la TUR para el periodo del 1 de octubre de 2011 al 30 de junio de 2012, se han publicado en el BOE 100 de 26/04/2012.  
 Asimismo, puede consultar con otros consumidores su propio historial. Para más información puede llamar al servicio de atención al cliente o consultar www.endesaonline.com.

#### Notificación

001) APLICADOR: 3 DIIAS A 02/4/22 de Y 26 DIIAS A 02/05/12 de  
 002) APLICADOR: 3 DIIAS A 02/02/26 de Y 58 DIIAS A 02/07/12 de  
 003) APLICADOR: 3 DIIAS A 02/02/26 de Y 58 DIIAS A 02/07/12 de

#### Datos de Pago

Caja o Banco: 0049 (BANCO CENTRAL HISPANO SA)  
 Sucursal: 5754 D.C. 10  
 Cuenta Corriente: 21935\*\*\*\*  
 Importe: 128,51 €

El importe de esta factura le será cargado en su cuenta a partir del 07/05/2012. Su pago se justifica con el correspondiente apunte bancario.

La información contenida en esta factura es el resultado de los datos recibidos por el cliente en el momento de la facturación. Endesa no se responsabiliza de los errores de los datos recibidos por el cliente. Endesa no se responsabiliza de los errores de los datos recibidos por el cliente. Endesa no se responsabiliza de los errores de los datos recibidos por el cliente.

### Comunicación a los Clientes del 1 de agosto al 31 de diciembre

CASO 2

Clientes  
TUR

#### Carta a remitir a los consumidores con derecho a tarifa de último recurso

Estimado cliente:

Al objeto de facilitar la comprensión de la factura se le comunica que ésta contempla, además de la facturación correspondiente al período [-], determinadas refacturaciones correspondientes a su consumo de electricidad desde el 1 de octubre de 2011 y hasta el 31 de marzo de 2012, como consecuencia de una serie de resoluciones judiciales acaecidas en los últimos meses, que se explican a continuación:

1. Mediante Auto de fecha 28 de febrero de 2012<sup>1</sup> el Tribunal Supremo ha impuesto la obligación de que los precios de los peajes de acceso a las redes, de aplicación para el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 22 de diciembre de 2011, ambos inclusive, sean los mismos precios que fueron aprobados mediante Orden ITC/688/2011, por la que se establecen los peajes de acceso a partir de 1 de abril de 2011.

La aplicación de dicho Auto obliga a refacturar el cuarto trimestre de 2011.

2. Por otra parte, los Autos de 2, 8, 12 y 15 de marzo de 2012 del Tribunal Supremo<sup>2</sup>, imponen la obligación de proceder a la revisión de los precios de los peajes de acceso desde el 1 de enero de 2012, para que éstos sufraguen en su integridad los costes regulados del sistema previstos para el año 2012.

Asimismo, la aplicación de estos Autos supone refacturar el primer trimestre de 2012.

Las cantidades totales de las refacturaciones complementarias que resulten en aplicación de los Autos señalados con anterioridad, siempre que el saldo a efectos de pago sea a abonar por el consumidor, se fraccionarán en las facturas que se emitan hasta el 31 de diciembre de 2012, según se dispone en el artículo 4 de la Orden IET/843/2012, por la que se aprueban los peajes de acceso a partir de 1 de abril de 2012.

Como consecuencia de ello, en la presente factura se detallan separadamente las citadas cuantías.

3. Por último, se recogen también en factura las cantidades correspondientes al consumo del periodo de [-], que tiene en cuenta la facturación por peajes de acceso definidos en el artículo 3 de la Orden IET/843/2012, por la que se aprueban los peajes de acceso a partir de 1 de abril de 2012.

<sup>1</sup>Auto de ejecución de medidas cautelares de fecha 28 de febrero de 2012 en el recurso contencioso-administrativo interpuesto por Iberdrola, SA contra la Orden ITC/2585/2011, de 29 de septiembre, por la que se revisan los peajes de acceso, se establecen los precios de los peajes de acceso supervalve y se actualizan determinadas tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial, a partir de 1 de octubre de 2011.

<sup>2</sup>Autos de ejecución de medidas cautelares de fechas 2, 8, 12 y 15 de marzo de 2012 en los recursos contencioso-administrativos interpuestos por Iberdrola, SA, Endesa, SA, Gas Natural SDG, SA y Asociación de la Industria Eléctrica (UNESA), respectivamente contra la Orden IET/3586/2011, de 30 de diciembre, por la que se establecen los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2012 y las tarifas y primas de régimen especial.

### Comunicación a los Clientes del 1 de agosto al 31 de diciembre

CASO 2

Clientes sin  
derecho a  
TUR

#### Carta a remitir a los consumidores sin derecho a tarifa de último recurso

Estimado cliente:

Al objeto de facilitar la comprensión de la factura se le comunica que ésta contempla, además de la facturación correspondiente al período [-], determinadas refacturaciones correspondientes a su consumo de electricidad desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2012, como consecuencia de una serie de resoluciones judiciales acaecidas en los últimos meses.

En concreto, los Autos de 2, 8, 12 y 15 de marzo de 2012 del Tribunal Supremo<sup>1</sup>, imponen la obligación de proceder a la revisión de los precios de los peajes de acceso desde el 1 de enero de 2012, para que éstos sufraguen en su integridad los costes regulados del sistema previstos para el año 2012.

La aplicación de estos Autos supone refacturar el primer trimestre de 2012.

Las cantidades totales de las refacturaciones complementarias que resulten en aplicación de los Autos señalados con anterioridad, siempre que el saldo a efectos de pago sea a abonar por el consumidor, se fraccionarán en las facturas que se emitan hasta el 31 de diciembre de 2012, según se dispone en el artículo 4 de la Orden IET/843/2012, por la que se aprueban los peajes de acceso a partir de 1 abril 2012.

Como consecuencia de ello, en la presente factura se detallan separadamente las citadas cuantías.

Además de ello, se recogen también en factura las cantidades correspondientes al consumo del período de [-], que tiene en cuenta los peajes de acceso definidos en el artículo 3 de la Orden IET/843/2012, por la que se aprueban los peajes de acceso a partir de 1 de abril de 2012.

<sup>1</sup>Autos de ejecución de medidas cautelares de fechas 2, 8, 12 y 15 de marzo de 2012 en los recursos contencioso-administrativos interpuestos por Iberdrola, SA, Endesa, SA, Gas Natural SDG, SA y Asociación de la Industria Eléctrica (UNESA), respectivamente contra la Orden IET/3586/2011, de 30 de diciembre, por la que se establecen los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2012 y las tarifas y primas de régimen especial.

- Origen de la revisión de precios**
- Comunicación regulatoria a Clientes**
- Comunicación a Clientes elaborada por Endesa**

## Comunicación a Clientes: Carta elaborada por Endesa

- Desde Endesa, mediante una comunicación dirigida a nuestros Clientes, queremos introducir la regularización de precios en las facturas, así como las cartas que la propia normativa indica que debemos enviar
- El modelo de carta Endesa esta a punto de finalizarse
- Las características de la misma son:
  - Vocabulario y tono cercano al Cliente
  - Explicaciones claras y sencillas
  - Delimitación de la situación producida, tanto en tiempo como en conceptos
  - Acercamiento y familiarización con los conceptos extras de la factura
  - Puesta a disposición del Clientes de nuestros Canales de Atención (inclusive nuevo teléfono gratuito)



*luz · gas · personas*