

PRINCIPALES PUNTOS DE INTERÉS PARA EL COLECTIVO DE EMPRESAS INSTALADORAS INTRODUCIDOS POR EL REAL DECRETO 88/2026, DE 11 DE FEBRERO, POR EL QUE SE APRUEBA EL REGLAMENTO GENERAL DE SUMINISTRO, COMERCIALIZACIÓN Y AGREGACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. Objeto y ámbito de aplicación	4
2. Definiciones.....	4
3. Suministro de energía.....	5
3.1.El consumidor de energía eléctrica.....	5
3.2.Derechos del consumidor de energía eléctrica.....	6
3.3.Obligaciones del consumidor de energía eléctrica	6
3.4.Sistema de información de puntos de suministro	7
3.5.Cambio de comercializador de energía eléctrica	7
3.6.Actividad de agregación independiente de energía eléctrica	8
4. Contratación del suministro de energía eléctrica.....	9
4.1.Traspaso y subrogación del contrato de acceso a las redes	9
4.2.Traspaso y subrogación del contrato de acceso a las redes	11
4.3.Contratación del servicio de agregación	11
5. Facturación del suministro	12
5.1.Condiciones de lectura	12
5.2.Condiciones de facturación de peajes y cargos.....	13
5.3.Condiciones de facturación de peajes y cargos.....	14
5.4.Suspensión del suministro	14
5.4.1.Suspensión del suministro por impago a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW.....	14
5.4.2.Suspensión del suministro por impago a los restantes consumidores..	15
5.4.3.Suspensión del suministro a consumidores directos en mercado que incurran en impago o no constituyan las garantías exigidas por el operador del sistema.....	15
5.5.Reposición y reconexión del suministro	15
5.6.Gastos por desconexión y reconexión.	16
5.7.Imposibilidad de corte a los suministros declarados esenciales.	16

6.	Protección y empoderamiento del consumidor	17
6.1.	Medidas de protección y empoderamiento del consumidor	17
6.2.	Servicios de atención al consumidor	18
6.3.	Defensor del cliente	18
7.	Otros puntos de interés, Indicadores de calidad de la atención al consumidor	18

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el sector energético de nuestro país está atravesando una etapa de transformación hacia un modelo más sostenible y eficiente, con una clara apuesta por la transición ecológica, con el horizonte último de descarbonizar nuestra economía no más tarde de 2050, por lo que resulta imprescindible acometer la adaptación del actual marco normativo en materia de suministro y contratación para dar respuesta a los distintos desafíos y objetivos de política energética definidos tanto a nivel nacional como europeo e internacional en los últimos años.

Durante los últimos años el gobierno ha llevado a cabo distintos cambios normativos para proporcionar un marco claro y previsible que sienta las bases del cambio, fijando una senda clara a recorrer para conseguir el fin último de la descarbonización.

En este contexto resulta necesario adaptar el marco de contratación y suministro de energía eléctrica a esta nueva realidad marcada por la transición hacia una economía sostenible, en la que los consumidores adquieren mayor protagonismo, lo que hace necesario abordar aspectos como la regulación en materia de cambio de comercializador, la regulación del marco de reclamaciones para el consumidor de energía eléctrica, o elementos vinculados al marco general de contratación, necesitan adaptarse a las necesidades del sector, de tal forma que se asegure un adecuado equilibrio entre la consecución de los objetivos de política energética y la necesaria protección del consumidor de energía eléctrica, haciendo especial mención a la protección del consumidor en el proceso de contratación por vía telefónica en los casos de llamadas no solicitadas, para recoger expresamente la prohibición de realizar publicidad y prácticas de contratación no solicitadas por el usuario por vía telefónica, salvo que exista una petición expresa por parte del consumidor o la llamada sea originada por su propia iniciativa.

Como consecuencia de ello, el "[Real Decreto 88/2026, de 11 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento general de suministro, comercialización y agregación de energía eléctrica](#)" introduce medidas encaminadas a aumentar la transparencia del sector, garantizar los derechos de los consumidores energéticos con el objetivo de aumentar sus garantías y conseguir una mejora de la confianza de los consumidores, reconociendo las distintas vías de reclamación existentes ante Comunidades Autónomas y señalando que las empresas del sector están obligadas a tener un servicio de atención al cliente, gratuito, disponible y universalmente accesibles.

Del mismo modo a través del RD 88/2026 adapta el marco de contratación y suministro para dar respuesta a la aparición de nuevos modelos de negocio que derivan de la normativa de la Unión Europea, en el que la gestión de la demanda está destinada a desempeñar un rol imprescindible en el cumplimiento de los objetivos comunitarios, dotando al sistema de una nueva fuente de flexibilidad que permita seguir incorporando nueva tecnología renovable en el sistema eléctrico que permita garantizar la seguridad de

suministro, por ello se recoge el marco normativo asociado al “agregador independiente”

Por otro lado se introducen modificaciones reglamentarias asociadas a distintos Reales Decretos vigentes como el RD 1955/2000 para actualizar los medios de publicidad de las interrupciones programadas por parte de las empresas distribuidoras de electricidad y el gestor de la red de transporte, el RD 647/2020 introduciendo umbrales de significatividad aplicables a módulos de generación de electricidad ubicados en territorios no peninsulares a efectos de aplicación del procedimiento de notificaciones operacionales y el RD 1183/2020 para aclarar el tratamiento de las instalaciones de almacenamiento en la tramitación de los procedimientos de acceso y conexión, así como se definen los criterios para que una instalación se siga considerando la misma a efectos de mantener los permisos de acceso de demanda, de forma similar a como ya se hace para los permisos de generación.

Por todo ello, a lo largo de este documento trasladamos un resumen en el que recogemos los principales puntos que resultan de interés para el colectivo de empresas instalado

1. Objeto y ámbito de aplicación

El RD 88/2026 tiene por objeto establecer el régimen jurídico que resulta de aplicación a las actividades minoristas del sector eléctrico y en particular las actividades de comercialización, suministro y agregación de energética eléctrica y a las relaciones entre los distintos sujetos que intervienen y/o las desarrolla, estableciendo las medidas encaminadas a garantizar el suministro de energía eléctrica a todos los consumidores finales y resulta de aplicación a:

- Consumidores de energía eléctrica.
- Gestores de las redes de transporte y distribución.
- Operador del sistema.
- Operador de mercado.
- Comercializadores.
- Consumidores directos en mercado.
- Agregadores independientes.
- Titulares de instalaciones de almacenamiento, comunidades de energías renovables y comunidades ciudadanas de energía.

2. Definiciones

Se definen distintos conceptos, de los cuales destacamos los siguientes:

- **Agregación:** actividad realizada por personas físicas o jurídicas que combinan múltiples consumos o electricidad generada de consumidores para su venta o compra en el mercado de producción de energía eléctrica.
- **Consumidor de energía eléctrica:** persona física o jurídica que adquiere la energía para su propio consumo, para la prestación de servicios de recarga definidos en el artículo 48 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico o para la prestación de suministro eléctrico en los términos recogidos en la disposición adicional vigésima primera de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.
- **Contrato con precios dinámicos de electricidad:** contrato de suministro de electricidad que refleja la variación del precio en los mercados al contado, incluidos los mercados diarios e intradiarios, a intervalos al menos iguales al período de liquidación del mercado.
- **Contratos de temporada:** contratos en los que se prevé una utilización del suministro con una duración inferior a un año y de forma repetitiva en los sucesivos años.
- **Contratos eventuales:** contratos que se establecen para menos de doce meses, para un fin concreto, transitorio y esporádico como los provisionales de obra, ferias u otros, circunstancia que se deberá consignar en el contrato.

3. Suministro de energía

3.1. El consumidor de energía eléctrica

Para tener la condición de consumidor de energía eléctrica, se deberán reunir las siguientes condiciones para cada punto de acceso o instalación:

- Su titular sea una única persona física o jurídica.
- Los centros o unidades que constituyan la instalación estén unidos por líneas eléctricas propias.
- Que la energía eléctrica adquirida se destine a su propio uso a excepción de los servicios de recarga energética o para el suministro eléctrico a embarcaciones, aeronaves y ferrocarriles.

También serán considerados consumidores los titulares de instalaciones de producción y de almacenamiento por los consumos de sus servicios auxiliares, siempre que utilicen las redes de transporte y de distribución de energía eléctrica.

3.2. Derechos del consumidor de energía eléctrica

Entre los derechos del consumidor de energía eléctrica que se recogen en el RD 88/2026 de interés para el colectivo de empresas instaladoras destacan los siguientes:

- Acceder gratuitamente a sus datos de consumo y poder, mediante acuerdo explícito y gratuito, dar acceso a sus datos de medidas a los sujetos que corresponda.
- Poder gestionar su demanda de manera activa.
- Disponer de un servicio de asistencia telefónica gratuito facilitado por el gestor de la red al que esté conectada su instalación, en funcionamiento las veinticuatro horas del día, al que pueda dirigirse ante posibles incidencias de seguridad o de continuidad de suministro en las instalaciones.

Dicho número debe figurar claramente identificado en las facturas y en todo caso será facilitado por el comercializador o, en su caso, por el gestor de la red al consumidor.

- A una atención eficaz y a recibir información precisa y de calidad por parte del distribuidor al que están conectadas sus instalaciones o del distribuidor de la zona en caso de estar conectado a la red de transporte y de la comercializadora, así como, en su caso, por parte del agregador independiente.
- Tener acceso a al menos un canal telefónico gratuito y una dirección de correo electrónico a través de las cuales el gestor de la red atienda las cuestiones que en cada caso resulten oportunas para el acceso y conexión de las instalaciones del consumidor.
- Ser informado por el gestor de la red en caso de avería o incidencia que afecte a su suministro a través de un SMS o un correo electrónico, siempre que se haya facilitado un número de teléfono o un correo electrónico.

3.3. Obligaciones del consumidor de energía eléctrica

Entre los derechos del consumidor de energía eléctrica que se recogen en el RD 88/2026 de interés para el colectivo de empresas instaladoras destacan los siguientes:

- Garantizar que su instalación y aparatos cumplen los requisitos técnicos y de seguridad establecidos en la normativa vigente.
- Garantizar el acceso a su instalación y sus aparatos en los términos que establezca la normativa de aplicación.

- Mantener actualizados los datos correspondientes al contrato de suministro y de acceso a la red y cargos e informar de los cambios al comercializador y, en su caso, al distribuidor.

3.4. Sistema de información de puntos de suministro

Las empresas distribuidoras deben disponer de una base de datos referidos a todos los puntos de suministro conectados a sus redes y a las redes de transporte de su zona, conectados tanto a baja como alta tensión, permanentemente completa y actualizada.

En todo caso, el consumidor podrá acceder de forma gratuita a la información correspondiente a su punto de suministro o, en su caso, puntos de suministro, pudiendo descargar y proceder al tratamiento de los datos referidos a la totalidad de los puntos de suministro de su titularidad, así como llevar a cabo una selección detallada de los puntos de suministro respecto a los cuales quiere acceder a sus datos, en función de las diferentes categorías de datos que componen las citadas bases.

Los consumidores podrán prohibir por escrito a las empresas distribuidoras la difusión de sus datos que señalen expresamente y el acceso por los comercializadores distintos a aquel o aquellos con el que se tenga contratado el suministro y por los agregadores independientes distintos a aquel con quien tengan contratado el servicio. La manifestación escrita del consumidor deberá constar expresamente en la base de datos, correspondiendo a la empresa distribuidora custodiar una copia de dicha solicitud.

3.5. Cambio de comercializador de energía eléctrica

El proceso de cambio de comercializador y el intercambio de información entre los diferentes sujetos involucrados en el mismo se realizará en el plazo más breve posible. En todo caso, el consumidor de electricidad tendrá derecho a cambiar de comercializador en el plazo máximo de diez días hábiles a partir de la fecha de formalización del contrato. Excepcionalmente, este plazo podrá ampliarse cinco días hábiles en aquellos casos en los que sean necesarios actuaciones en complejas, que deberán comunicar y justificar a la CNMC la necesidad de tales actuaciones.

Los procesos técnicos de cambio de comercializador no podrán durar más de veinticuatro horas y podrán realizarse en cualquier día laborable, no obstante, podrán durar hasta cinco días hábiles en los casos que sea necesario realizar actuaciones en campo. Del mismo modo, el consumidor podrá especificar al comercializador entrante la fecha en la que desea que se haga efectivo el cambio de comercializador, ya que, en caso de no hacerlo, se considerará que debe hacerse efectivo en el plazo más breve de tiempo.

El consumidor tendrá derecho a conocer en cada momento el estado del proceso de cambio de comercializador a través de cualquiera de los canales de atención al consumidor disponibles por parte del distribuidor y del comercializador.

En ningún caso podrá aplicarse una tasa relacionada con el cambio de comercializador a los consumidores acogidos al segmento tarifario 2.0TD, sin perjuicio de las penalizaciones que pudieran aplicar por rescisión anticipada del contrato de suministro.

En ningún caso se podrá reclamar al consumidor pago alguno por el suministro no solicitado ni por los servicios adicionales asociados al mismo o sobre los que no conste acreditación documental relativa a su solicitud por parte del consumidor

3.6. Actividad de agregación independiente de energía eléctrica

El sujeto que preste servicios de agregación podrá acceder a todos los mercados de electricidad sin el consentimiento de otros participantes en el mercado, y de manera específica a los mercados de balance para la prestación de servicios de respuesta de demanda, en los términos que se establezcan.

El consumidor podrá suscribir un contrato de agregación con un sujeto distinto a su comercializador sin necesidad de que el comercializador le dé su consentimiento.

El modelo de agregación y determinados criterios asociados a este modelo se aprobarán mediante orden ministerial y resolución de la Secretaría de Estado de Energía.

Para prestar la actividad de agregación el RD 88/2026 define una serie de derechos y obligaciones, centrados en el acceso a la información, la participación en el mercado y los requisitos que se deben cumplir para poder desarrollar esta actividad.

El proceso de cambio de agregador independiente y el intercambio de información entre los diferentes sujetos involucrados en el mismo se realizará en el plazo más breve posible.

El consumidor de electricidad tendrá derecho a cambiar de agregador independiente en el plazo máximo de diez días hábiles a partir de la fecha de formalización del contrato, así como conocer en cada momento el estado del proceso del cambio de agregador independiente.

En ningún caso podrá ser aplicada una tasa relacionada con el cambio de agregador independiente.

El proceso de cambio de agregador independiente comenzará en el momento en el que el titular del punto de suministro formalice un contrato de agregación con un nuevo agregador, el consumidor deberá especificar la fecha en la que se haga efectivo el cambio de agregador independiente.

4. Contratación del suministro de energía eléctrica

El capítulo III del RD 88/2026 establece, entre otras, las condiciones y requisitos para la contratación de suministro de energía eléctrica, la contratación de electricidad para el suministro, el contenido de los contratos de suministro, la resolución de los contratos, así como los requisitos del comparador de ofertas de suministro de energía eléctrica.

Respecto al comparador de ofertas, este se gestionará por parte de la CNMC y contendrá un comparador de precios del suministro de electricidad sobre la base de las ofertas que realizan las empresas comercializadoras.

4.1. Traspaso y subrogación del contrato de acceso a las redes

El mismo capítulo III regula, entre otros, las condiciones del contrato de acceso de terceros a la red (ATR), o el contenido mínimo de los contratos. A continuación, recogemos algunos puntos de interés para el colectivo de empresas instaladoras relacionados con los contratos eventuales o la modificación del contrato de acceso de terceros a la red.

DE forma general el contrato de acceso de terceros a la red tendrá carácter anual y se prorrogará tácitamente por periodos anuales sucesivos, no obstante, se podrán establecer contratos de duración inferior a un año en las modalidades de contratos eventuales y de temporada,

Las modificaciones del contrato ATR que se limiten a reducciones de potencia no supondrán un coste para el consumidor adicional al regulado en el régimen de acometidas eléctricas recogido en el RD 1048/2013.

Podrá negarse la modificación solicitada al consumidor que haya cambiado voluntariamente de peaje de acceso, de segmento tarifario de cargos o de potencia contratada, mientras no hayan transcurrido, como mínimo, doce meses desde la última modificación, excepto si se produce algún cambio en la estructura tarifaria. Las modificaciones del contrato de acceso de terceros a la red que se limiten a incrementos de potencia contratada podrán ser denegadas por el distribuidor por las causas previstas en la normativa vigente. No podrán concederse incrementos de potencia por encima de los derechos de extensión asociados al punto de suministro.

Independientemente de lo anterior:

- El contrato de acceso de explotaciones agrarias, sean autónomos o empresas, incluidas las cooperativas agrarias y las comunidades de regantes contemplará la posibilidad de disponer de dos potencias diferentes a lo largo de doce meses, en función de la necesidad de suministro para esta actividad.
- Los consumidores podrán realizar una modificación temporal de su potencia contratada durante los siguientes horizontes temporales:
 - a) Trimestral: con una duración de tres meses naturales, comenzando el 1 de enero, 1 de abril, 1 de julio o 1 de octubre.
 - b) Mensual: con una duración de un mes natural, comenzando el día 1 de cada mes.
 - c) Diario: con una duración de un día natural.
 - d) Horario: con una duración de una hora natural.

Los consumidores podrán solicitar acumular modificaciones temporales de potencia contratada de distintos horizontes temporales, pero no podrán acumular modificaciones temporales de potencia contratada del mismo horizonte temporal.

Los consumidores deberán solicitar estas modificaciones temporales de potencia con una antelación mínima de cinco días hábiles al inicio del correspondiente horizonte temporal, con el límite de potencia de los derechos de extensión asociados al punto de suministro. Estas modificaciones temporales de potencia contratada finalizarán transcurrida su duración trimestral, mensual, diaria u horaria, respectivamente y el consumidor recuperará la potencia previa a la modificación.

En su caso, las modificaciones temporales de potencia contratada supondrán el pago de los costes de extensión en las condiciones reguladas por el RD 1048/2013.

Las modificaciones que se hagan asociadas a estos casos deberán ser efectivas en un plazo máximo de 72 horas. En caso de requerir actuaciones en campo, el plazo máximo será de cinco días hábiles en caso de consumidores en baja tensión y de diez días hábiles en caso de consumidores conectados en alta tensión.

Para los incrementos de potencia de los contratos en baja tensión cuya antigüedad sea superior a veinte años, las empresas distribuidoras deberán proceder a la verificación de las instalaciones, autorizándose a cobrar, en este caso, los derechos de verificación vigentes, no siendo exigible en otro tipo de modificaciones. Si efectuada dicha verificación se comprobase que las instalaciones no cumplen las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias, la empresa distribuidora deberá exigir la adaptación de las

instalaciones y la presentación del correspondiente boletín del instalador. En estos casos, el distribuidor tendrá la obligación de custodiar el precitado boletín durante la vigencia del mismo.

4.2. Traspaso y subrogación del contrato de acceso a las redes

El consumidor que esté al corriente de pago de su contrato de acceso a las redes podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones en ese punto de suministro. El titular lo pondrá en conocimiento del distribuidor o, en su caso, de su empresa comercializadora, que a su vez lo comunicará al distribuidor, mediante comunicación que permita tener constancia a efectos de expedición del nuevo contrato.

Para la subrogación en derechos y obligaciones del contrato de acceso a las redes bastará con que el usuario efectivo, con justo título realice la comunicación que permita tener constancia al distribuidor o, en su caso, a la comercializadora que corresponda, que a su vez lo comunicará al distribuidor, de la aceptación de las condiciones de contratación. En cualquier caso, dicha aceptación no implicará asumir las obligaciones de pago que pudiera tener el consumidor inicial.

En los casos en que el usuario efectivo de las redes, con justo título, sea persona distinta al titular que figura en el contrato, el usuario efectivo de las redes deberá formalizar, siempre que se encuentre al corriente de pago, el cambio a su nombre del contrato existente, sin más trámites.

En ningún caso y, en particular en los contratos de arrendamiento de inmuebles, se entenderá como solicitud de baja y posterior tramitación de alta, la realizada por el usuario efectivo de las redes para cambiar el contrato a su nombre.

Para los cambios de titularidad de contratos en baja tensión cuya antigüedad sea superior a veinte años, si no se modifican las condiciones técnicas y la modalidad de contratación del peaje de acceso, no procederá por parte del distribuidor la solicitud de un nuevo certificado de la instalación eléctrica o la verificación de las instalaciones.

4.3. Contratación del servicio de agregación

Los consumidores de electricidad podrán suscribir libremente un contrato de agregación con un sujeto de su elección, distinto a su comercializador, sin necesidad de consentimiento por parte de este.

Con carácter general, la duración del contrato de agregación será anual y se prorrogará tácitamente por plazos iguales. No obstante, el consumidor y el agregador independiente podrán acordar libremente una duración diferente a un año. El contrato y sus prórrogas podrán ser rescindidos por los consumidores personas físicas acogidos al segmento tarifario 2.0TD en

cualquier momento, sin que proceda cargo alguno en concepto de penalización por rescisión de contrato.

Para los contratos formalizados por los restantes consumidores, se atenderá a lo que se acuerde libremente entre las partes.

El agregador deberá remitir al consumidor, antes de la formalización del contrato de suministro, un documento resumen separado del contrato, en el que se reflejen de forma clara y sencilla y en un lenguaje simple las condiciones contractuales principales, así como los datos correspondientes al titular del punto de suministro, CUPS y dirección del punto de suministro.

En todo caso, deberá quedar constancia del momento en que el documento resumen fue remitido al consumidor y del momento en que fue leído por este.

5. Facturación del suministro

5.1. Condiciones de lectura

La lectura de la energía será realizada por el encargado de lectura con una periodicidad mensual. Solo en caso de no disponer de equipos con lectura remota por causas no imputables al distribuidor, la lectura se podrá realizar con una periodicidad bimestral.

Los plazos de registro del consumo no serán superiores a los tres días anteriores o posteriores a la finalización del mes o bimestre del último registro del consumo realizado.

La lectura de la energía se pondrá a disposición de la empresa comercializadora conforme a los procedimientos de operación vigentes.

En el caso de fallo en la lectura remota el encargado de la lectura deberá efectuar la lectura presencial de forma que se disponga de medida real con al menos una periodicidad bimestral.

En aquellos suministros en los que el encargado de lectura no pueda acceder al equipo de medida para realizar la lectura, deberá dejar un aviso de imposible lectura en lugar visible en el que se indique un número de teléfono y una dirección de portal de internet mediante la cual el usuario podrá facilitar la lectura de su equipo, así como el plazo para hacerlo. En el aviso de imposible lectura, que podrá ser, adicionalmente, remitido por medios electrónicos, se especificará la información que deberá indicar el usuario para poder facilitar dicha lectura.

El encargado de la lectura proporcionará un justificante al usuario de haber aportado lectura. Solo en el caso de que el usuario no ponga a disposición del encargado de la lectura, la lectura de su equipo de medida en el plazo de 10 días hábiles desde el aviso de imposible lectura, el encargado de la

lectura podrá estimar el consumo de dicho suministro en función del procedimiento recogido en la normativa vigente en cada momento.

En el caso de no disponer durante un año de lecturas reales efectuadas por el encargado de la lectura, debido a errores en los equipos de medida o los sistemas de comunicación, a anomalías de tipo administrativo o a otras circunstancias, el encargado de la lectura tomará las lecturas mediante puerto óptico u otro medio. En el caso de no poder efectuar la lectura real, se seguirá el procedimiento descrito anteriormente para los casos en los que el encargado de lectura no pueda acceder al equipo de medida para realizar la lectura.

5.2. Condiciones de facturación de peajes y cargos

La facturación de peajes y cargos se realizará mensualmente, con base en lecturas reales y solo en caso de no disponer de equipos con capacidad de lectura remota por causas no imputables al encargado de lectura, la facturación se podrá realizar con una periodicidad bimestral.

En los casos en los que dentro de un mismo periodo de facturación haya regido más de un precio del peaje de acceso y de los cargos, la facturación por el término de potencia tendrá en cuenta el número de días de vigencia de los precios en el periodo de facturación y la facturación por el término de energía tendrá en cuenta la energía real consumida durante el periodo en que haya regido cada uno de los precios, con la excepción de que no se disponga del consumo real registrado o no se disponga de contador con medida horaria, en cuyo caso el consumo registrado en el periodo de facturación se distribuirá proporcionalmente al número de días de vigencia de cada uno de los precios.

En caso de haberse detectado una anomalía en el equipo de medida, o un error de tipo administrativo, o un retraso en la facturación, el distribuidor procederá de la siguiente manera:

- a) Si se hubieran facturado por peajes y cargos cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago deberá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses hayan transcurrido desde el error. En ningún caso se podrán rectificar, complementar o regularizar consumos una vez haya transcurrido un periodo superior a diez meses si el contrato de acceso a las redes se hubiera realizado a través del comercializador o a un año desde que se produjeran esos consumos en caso de que el contrato se hubiera realizado directamente con el consumidor. Si el comercializador o consumidor que haya contratado el acceso a las redes directamente con el distribuidor lo solicitara, la refacturación podrá realizarse en la primera facturación siguiente.
- b) Si se hubieran facturado por peajes y cargos cantidades superiores a las debidas, deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver. En este caso, se aplicarán a

las cantidades adelantadas los intereses correspondientes, considerando al efecto el tipo de interés legal del dinero más 150 puntos básicos.

5.3. Condiciones de facturación de peajes y cargos

El comercializador realizará la facturación del suministro de energía con base y en la periodicidad de las lecturas facilitadas por el encargado de la lectura, sin perjuicio de las condiciones que los consumidores en mercado libre puedan acordar con su comercializador y que se reflejen en el correspondiente contrato de suministro.

En caso de acordar otras condiciones, la facturación sobre la base del consumo real se realizará al menos una vez al año.

Si el comercializador hubiera facturado cantidades inferiores a las debidas, tanto en relación con la energía como al acceso a las redes, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron desde el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.

Si el comercializador hubiera facturado cantidades superiores a las debidas, tanto en relación con la energía como al acceso a las redes, deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver. En este caso, se aplicarán a las cantidades adelantadas los intereses correspondientes, considerando al efecto el tipo de interés legal del dinero más 150 puntos básicos. Estos intereses serán asumidos por el responsable de la lectura en caso de que el error en la facturación sea imputable al mismo.

Los comercializadores pondrán a disposición de sus consumidores los datos necesarios para el cálculo de los importes de cada uno de los conceptos de que consta la factura, informándoles dónde pueden ser consultados.

5.4. Suspensión del suministro

5.4.1. Suspensión del suministro por impago a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW.

La suspensión del suministro de energía eléctrica por impago a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10kW se regirá por lo dispuesto en el Capítulo VI del "[Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.](#)"

5.4.2. Suspensión del suministro por impago a los restantes consumidores.

La suspensión del suministro de energía eléctrica por impago a los consumidores no incluidos en el artículo anterior estará sujeta a las condiciones de garantía y suspensión del suministro que se hubieran pactado entre las partes, debiendo establecerse un preaviso de al menos un mes en caso de que el consumidor sea persona física en su vivienda habitual.

No se podrá señalar como día para la suspensión del suministro un día festivo ni aquellos que, por cualquier motivo, no exista servicio de atención al cliente tanto comercial como técnica a efectos de la reposición del suministro, ni en víspera de aquellos días en que se dé alguna de estas circunstancias.

5.4.3. Suspensión del suministro a consumidores directos en mercado que incurran en impago o no constituyan las garantías exigidas por el operador del sistema.

Para los casos de consumidores directos en mercado, el artículo 48 del RD 88/2026 desarrolla el procedimiento a seguir en función de las posibles casuísticas asociadas a cada caso concreto.

5.5. Reposición y reconexión del suministro

En los casos de suspensión del suministro eléctrico por impago, la reconexión del suministro atenderá a los siguientes preceptos:

- Para los consumidores acogidos a PVPC, así como para los consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, la reconexión del suministro se hará efectiva como máximo 24 horas desde que se tenga constancia del pago de la cantidad adeudada, de los intereses que haya devengado y de la cantidad autorizada en concepto de reconexión del suministro. En todo caso, la comercializadora deberá solicitar al distribuidor la reconexión del suministro en el plazo máximo de doce horas desde que se tenga constancia del pago por parte del consumidor.
- Para los consumidores no incluidos en categorías anteriores, la restitución del suministro atenderá a las condiciones pactadas entre las partes. En todo caso, el distribuidor procederá a la reconexión del punto de suministro en el plazo máximo de veinticuatro horas a contar desde el día en que el comercializador lo solicite.

5.6. Gastos por desconexión y reconexión.

Los gastos que pueda originar la suspensión y la reconexión del suministro serán asumidos por el distribuidor, excepto en caso de corte justificado en cuyo caso los gastos serán asumidos por el consumidor, que deberá abonar una cantidad equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes como compensación por los gastos de desconexión.

Si el corte fuera injustificado o erróneo como consecuencia de la actuación del comercializador entrante o saliente, la reconexión del suministro será asumida por dicho comercializador entrante o saliente, que deberá abonar al consumidor una cantidad equivalente al doble de los derechos de enganche vigentes como compensación.

5.7. Imposibilidad de corte a los suministros declarados esenciales.

En ningún caso podrá suspenderse el suministro de energía eléctrica a aquellas instalaciones cuyos servicios hayan sido declarados como esenciales.

Las comunidades autónomas y las entidades locales, en el ámbito de sus competencias, podrán declarar la esencialidad del suministro en los siguientes casos:

- a) Alumbrado público a cargo de las Administraciones Públicas. No se incluyen los alumbrados ornamentales de plazas, monumentos, fuentes o de cualquier otro edificio o sitio de interés.
- b) Suministro de aguas para el consumo humano a través de red, incluyendo las plantas de tratamiento de aguas, así como las instalaciones anexas asociadas para su correcto funcionamiento.
- c) Acuartelamientos e instituciones directamente vinculadas a la defensa nacional, en particular todas las unidades de las Fuerzas Armadas, a las fuerzas y cuerpos de seguridad, a los bomberos, a protección civil y a la policía municipal, salvo las construcciones dedicadas a viviendas, economato y zonas de recreo de su personal.
- d) Sedes de Juzgados y Tribunales y centros penitenciarios, pero no así sus anejos dedicados a la población no reclusa.
- e) Transportes de servicio público y sus equipamientos y las instalaciones dedicadas directamente a la seguridad del tráfico terrestre, marítimo o aéreo.
- f) Centros sanitarios en que existan quirófanos, salas de curas y aparatos de alimentación eléctrica acoplables a los pacientes.
- g) Hospitales.

- h) Servicios funerarios.
- i) Aquellos suministros de ámbito doméstico en los que exista constancia documental formalizada por personal médico 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, incluidas las personas en situación de electrodependencia en los términos definidos en el Real Decreto 897/2017
- j) Aquellos suministros a consumidores que tengan la condición de vulnerables severos acogidos a tarifas de último recurso y que estén siendo atendidos, respecto a estos suministros, por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes.
- k) Aquellos 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 convivencia en la que haya al menos un menor de dieciséis (16) años, o bien el titular, o alguno de los miembros de la unidad convivencia se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III, o bien tenga una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %. La situación de vulnerabilidad social de estos colectivos deberá ser acreditada mediante documento expedido por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes. Estos suministros se circunscribirán a personas físicas en su vivienda habitual.

6. Protección y empoderamiento del consumidor

6.1. Medidas de protección y empoderamiento del consumidor

Además de los derechos de los consumidores recogidos en el artículo 44.1 de la [Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico](#) y los derechos de los consumidores recogidos en puntos anteriores de este documento, también se garantizarán medidas de empoderamiento y protección al consumidor en relación con su suministro de electricidad, de entre las que se destacan las siguientes:

- El acceso, si se dispone de un equipo de medida con capacidad de lectura remota, a contratos con precios dinámicos de electricidad.
- La posibilidad de celebrar un contrato de agregación con su propio comercializador, o con un agregador independiente de su comercializador de energía eléctrica, a través del cual pueda participar de manera activa en servicios de agregación de respuesta de demanda.
- La posibilidad de acogerse a alguna de las modalidades de autoconsumo previstas en el Real Decreto 244/2019, de 5 de abril, y de participar en comunidades de energías renovables y comunidades ciudadanas de energía en los términos y condiciones

que se establezca en la normativa de aplicación.

- La disponibilidad de una herramienta que permita comparar ofertas de los comercializadores de energía eléctrica.
- El respeto a los derechos del consumidor en materia de facturación, debiendo garantizarse que las facturas y la información sobre la facturación sean comprensibles y lo más sencilla posible, y se reciban de forma gratuita.
- El acceso gratuito, en su caso, a las vías de reclamación.

6.2. Servicios de atención al consumidor

Las empresas comercializadoras de energía eléctrica, los prestadores de servicios de agregación y los distribuidores, deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al consumidor, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones y cualquier incidencia contractual que planteen sus clientes, que deberá ser de carácter gratuito, eficaz, universalmente accesible y evaluable. Deberá prestarse de forma que el consumidor tenga constancia, en cualquier caso, de la reclamación, queja o petición efectuada, estando obligada la empresa a comunicar al consumidor el número de referencia dado a la reclamación, queja o incidencia planteada por el mismo.

Los consumidores tendrán derecho a conocer en todo momento, el estado de la reclamación presentada, con independencia del canal de presentación.

En todo caso, las empresas comercializadoras, prestadoras de servicios de agregación y los distribuidores contestarán las quejas o reclamaciones en el plazo máximo de quince días hábiles, sin perjuicio del plazo máximo de cinco días hábiles para los usuarios de menos de 15 kW contratados, establecido en el artículo 103.2 D) del [RD 1955/2000](#).

6.3. Defensor del cliente

Las empresas comercializadoras, agregadores independientes y distribuidores podrán desarrollar un mecanismo adicional de protección al consumidor cuya resolución sea vinculante para la empresa sobre discrepancias en la facturación de los servicios contratados. Este mecanismo será gratuito para el consumidor y actuará con independencia de la empresa. El plazo de resolución no excederá de los dos meses.

7. Otros puntos de interés, Indicadores de calidad de la atención al consumidor

Además de los indicadores de calidad de la atención al consumidor recogidos en el artículo 103.2 del [RD 1955/2000](#) también se considerarán indicadores de calidad de la atención al consumidor los siguientes:

- Informar a los consumidores, comercializadores y agregadores independientes de los datos del SIPS.
- Responder a las solicitudes relacionadas con el contrato de acceso de los consumidores y comercializadores en los plazos que señala el Reglamento general de suministro, comercialización y agregación de energía eléctrica.
- Cumplir los plazos que señala el Reglamento general de suministro, comercialización y agregación de energía eléctrica.

Del mismo modo se deja abierta la posibilidad a que la CNMC defina reglamentariamente otros indicadores de calidad a efectos retributivos.