



CIRCULAR N° 22

ASUNTO: INCIDENCIAS CON LAS DISTRIBUIDORAS

DIRIGIDO A: SECTOR GASISTA Y ELÉCTRICO

Sevilla, abril de 2025

Estimado asociado:

El día a día del instalador gasista y eléctrico está muy ligado a las gestiones con las distribuidoras de gas y electricidad, respectivamente. Dos compañeros de viajes con los que frecuentemente surgen roces que dificultan el ofrecer a sus clientes un servicio satisfactorio.

Gases combustibles

Nuestra confederación nacional **CONAIF**, ha creado un [formulario](#) web para que las empresas instaladoras puedan sin necesidad de inicio de sesión o registro previo, reportar incidencias relativas a operaciones domiciliarias de **puesta en gas** e **inspección periódica** que os encontráis. Estas incidencias serán tratadas en el grupo de trabajo que la Federación tiene con la distribuidora **NEDGIA**.

Simplemente rellenando una serie de datos: CUPS, razón social de la empresa, ...para identificar el caso en concreto. La empresa instaladora recibirá confirmación de si su comunicación ha sido escalada o no por falta de algún dato o por algún otro motivo.

También tienes a tu disposición el Departamento Técnico de la Asociación **departamento.tecnico@epyme.org**.

Electricidad

Os recordamos que fruto de las negociaciones de nuestra Federación Autonómica, **FADIA**, con E Distribución, desde 2019 tenemos abierto un canal profesional con la Distribuidora, de tal forma que todos aquellos casos en los que las gestiones con la eléctrica se retrasen o se bloqueen, por motivos imputables a ésta, podéis canalizarlos a través de la Asociación, para intentar solventarlos.

Las incidencias no tienen por qué restringirse a nuevos suministros, pueden ser descargos, variantes, anomalías, ...

Para ser ágiles y facilitar el trabajo, las incidencias comunicadas al Departamento Técnico de Epyme, **deben tener el siguiente formato:**



- Correo Electrónico al que enviar: **departamento.tecnico@epyme.org**
- En el asunto: **Incidencia n° de punto de suministro o CUPS**
- En el cuerpo del mensaje explicar **brevemente** los pasos dados y su fecha.

A continuación, se dan algunos ejemplos de cómo comunicar las incidencias al Departamento Técnico:

De: instaladorEjemplo1@gmail.com
Enviado el: jueves, 05 de abril de 2019 10:39
Para: departamento.tecnico@epyme.org
Asunto: Incidencia 23145-1

12/12/2018 Solicitud de nuevo suministro para vivienda 10 kW (CL ANTONIO MACHADO 4, Sevilla).
29/12/2018 NNSS responde con las CCTTEE (PS 000023145-1).
01/02/2019 Se ejecuta lo indicado en CCTTEE y se lleva a cabo el pago de los derechos de extensión.
05/04/2019 Se contacta con NNSS (902), indican que están esperando informe de la contrata.
No se tienen más noticias.

De: instaladorEjemplo2@gmail.com
Enviado el: lunes, 12 de noviembre de 2018 12:40
Para: departamento.tecnico@epyme.org
Asunto: Incidencia 44364-1

01/10/2018 Solicitud de ampliación de potencia para una obra 15 kW (CT AEROPUERTO KM 2.5, Sevilla).
05/10/2018 NNSS responde con las CCTTEE (PS 000044364-1).
06/10/2018 Se contacta con NNSS (@) para aclarar un punto que no viene claro en las CCTTEE.
02/11/2018 NNSS (@) responde que un técnico de la contrata se pondrá en contacto con el solicitante.
Han pasado 10 días y no ha contactado nadie.

De: instaladorEjemplo3@gmail.com
Enviado el: miércoles, 16 de enero de 2019 09:20
Para: departamento.tecnico@epyme.org
Asunto: Incidencia CUPS ES0031105372803001QE0F

01/01/2019 Solicitud de ampliación de potencia para una obra 15 kW (CT AEROPUERTO KM 2.5, Sevilla).
16/01/2019 Han pasado 15 días y no se han recibido las CCTTEE. Se reclaman (@) a NNSS.
Siguen sin enviar las CCTTEE.

Donde:

CCTTEE: condiciones técnico-económicas
(902): contacto vía telefónico

| (@): contacto vía correo electrónico



Al margen de las gestiones que la Asociación pueda hacer, vuestro cliente siempre tiene la opción de poner su caso en manos del **Servicio de Energía de la Delegación Territorial de Sevilla de la Consejería de Industria Energía y Minas** a través de la [Presentación Electrónica General](#). Trámite que se hace con el certificado digital en la Ventanilla Electrónica de la Administración de la Junta de Andalucía (**VEAJA**).

Además de exponer a la administración un caso genérico, la Junta de Andalucía ha creado procedimientos específicos para ser más ágiles en su tratamiento, entre estos destacamos dos:

❖ [Reclamación](#) por incidencia en suministro eléctrico

- Discrepancias en la facturación
 - Discrepancias originadas por una refacturación
 - Otras discrepancias con la facturación
- Problemas con el contador de energía eléctrica
- Interrupciones de suministro eléctrico
 - Cortes (suspensión) de suministro
 - Ha habido una o varias interrupciones de suministro
- Baja calidad del suministro eléctrico
- Problemas con cambios en el contrato de suministro
- Calidad de atención al consumidor
- Otras Reclamaciones no incluidas en anteriores apartados

❖ [Reclamación](#) en nuevo suministro eléctrico

- Discrepancia sobre las condiciones técnico-económicas de la nueva extensión de red
- Plazo excedido al elaborar el presupuesto
- Plazo excedido en la ejecución de las obras, tras presupuesto
- Plazo excedido para ejecutar las obras, tras presupuesto
- Plazo excedido para conexión del contador eléctrico
- Otras reclamaciones no incluidas en los apartados anteriores

Si tienes alguna duda a la hora de usar la **VEAJA** no dudes en contactar con el **Departamento Técnico de Epyme**.

A la espera de que esta información haya sido de tu interés, se despide atentamente

ORIGINAL FIRMADO POR
MANUEL DE ELÍAS RODRÍGUEZ
SECRETARIO GENERAL-GERENTE