



Comisión
Nacional
de Energía

**INFORME SOBRE LA RECLAMACIÓN REALIZADA
POR LA C.E.C.U. DE CASTILLA LA MANCHA
RELATIVA AL SUMINISTRO DE ENERGÍA
ELÉCTRICA POR PARTE DE IBERDROLA Y UNIÓN
ELÉCTRICA FENOSA**

3 de abril de 2001

INFORME SOBRE LA RECLAMACIÓN REALIZADA POR LA C.E.C.U. DE CASTILLA LA MANCHA RELATIVA AL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA POR PARTE DE IBERDROLA Y UNIÓN ELÉCTRICA FENOSA

En el ejercicio de la función Décima referida en el apartado Tercero.1 de la Disposición Adicional Undécima de la Ley 34/1998, del Sector de Hidrocarburos, el Consejo de Administración de la Comisión Nacional de Energía ha acordado, en su sesión celebrada el día 3 de abril de 2001, emitir el siguiente

INFORME

1. OBJETO

El objeto del presente Informe es dar debida respuesta al escrito de reclamación remitido a esta Comisión por la C.E.C.U. de Castilla La Mancha relativa al suministro de energía eléctrica por parte de Iberdrola S.A. (en adelante IB) y Unión Eléctrica Fenosa S.A. (en adelante UEF), en una serie de municipios de las provincias de Toledo, Cuenca y Ciudad Real.

2. ANTECEDENTES

Con fecha de 31 de mayo de 2000 tuvo entrada en esta Comisión escrito remitido por la Confederación de Consumidores y Usuarios (C.E.C.U.) de Castilla La Mancha relativo a los problemas de calidad de servicio que vienen observando, en los últimos años, los usuarios de energía eléctrica de una serie de municipios de las provincias de Toledo, Cuenca y Ciudad Real, y que, según manifiesta, han dado lugar a más de 3.000 reclamaciones recibidas en dicha Confederación y a graves perjuicios en los usuarios con roturas y averías en sus electrodomésticos,

pérdida de alimentos contenidos en los frigoríficos y desaparición de documentos almacenados en sus ordenadores personales.

Continúa el escrito de la C.E.C.U. indicando que, según entienden, las referidas empresas suministradoras están incumpliendo el artículo 4 de la Ley 6/1999 de Protección de la Calidad de Servicio del Suministro Eléctrico, que establece el derecho del consumidor a que le sea instalado, con cargo a la empresa distribuidora, un sistema de registro de medida de incidencias de calidad del servicio debidamente precintado y calibrado.

Finaliza el escrito de la C.E.C.U. solicitando *del Consejo Consultivo de Electricidad de la Comisión Nacional de la Energía* se inicie el correspondiente expediente por si de la actuación de las referidas empresas distribuidoras pudiera derivarse algún tipo de sanción, requiriendo así mismo a las citadas compañías para que pongan los medios necesarios a fin de evitar el mal funcionamiento del servicio así como para que proceda a indemnizar a los usuarios por los perjuicios ocasionados por los cortes de suministro.

El escrito de la C.E.C.U. viene acompañado, a su vez, de una prolija documentación entre la que se encuentra varias hojas con firmas recogidas de algunos de los usuarios afectados. Según la documentación aportada, los problemas de calidad de servicio afectan, principalmente, a los municipios de:

- Horcajo de los Montes (Ciudad Real) suministrador UEF
- Alcoba de los Montes (Ciudad Real) suministrador UEF
- Retuerta de Bullaque (Ciudad Real) suministrador UEF
- Navas de Estena (Ciudad Real) suministrador UEF
- Villarrubios de los Ojos (Ciudad Real) suministrador UEF
- San Martín de Montalbán (Toledo) suministrador IB
- San Pablo de los Montes (Toledo) suministrador IB
- Hontanar (Toledo) suministrador IB
- Navalucillos (Toledo) suministrador IB
- Navahermosa (Toledo) suministrador IB

- Motilla de Palancar (Cuenca) suministrador IB
- Casasimarro (Cuenca) suministrador IB

Con fechas de 31 de enero y 6 de febrero de 2001 tuvieron entrada en esta Comisión dos nuevos escritos remitidos por la referida C.E.C.U. de Castilla La Mancha planteando, en los mismos términos, problemas de calidad de servicio en, respectivamente, los municipios de:

- Cardenete y Comarca (Cuenca) suministrador IB
- Mancomunidad de Vega del Guadazaón suministrador IB

En dichos escritos se solicita por parte de la C.E.C.U. la inclusión de dichos municipios en la relación inicial que dio lugar a la apertura del expediente que se informa, extremo éste informado favorablemente por parte de la Dirección de Asesoría Jurídica de la CNE.

3. ACTUACIONES

Con fecha de 11 de agosto de 2000, se remiten sendos escritos a las empresas distribuidoras UEF e IB en los que se les comunica la reclamación recibida de la C.E.C.U. de Castilla La Mancha, la remisión de la misma a la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, y se les solicita, para el ámbito geográfico de cada una de ellas, información relativa a:

1. Datos sobre los actuales mercados: energía facturada, potencia contratada, número de consumidores a tarifa y cualificados.
2. Evolución de los índices de calidad de servicio (TIEPI y NIEPI) en los últimos cinco años en cada una de las localidades afectadas, con indicación de los incidentes más relevantes.
3. Descripción de la actual alimentación eléctrica a las diferentes localidades adjuntando diagrama unifilar.
4. Planes de mejora de la infraestructura eléctrica ejecutados en los últimos cinco años en las referidas localidades.

5. Planes de mejora de la infraestructura eléctrica previstos ejecutar en los próximos dos años en las referidas localidades.
6. Número de reclamaciones efectuadas por los usuarios de energía eléctrica en los últimos cinco años en las referidas localidades, con desglose de las consideradas como procedentes y como improcedentes.

Con esa misma fecha de 11 de agosto de 2000, y de acuerdo con las indicaciones recabadas de la Dirección de Asesoría Jurídica de la CNE, se remite escrito a la Dirección General de Desarrollo Industrial de la Consejería de Industria y Energía de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, informándoles de la reclamación recibida de la C.E.C.U. de Castilla La Mancha y de las actuaciones realizadas por parte de la CNE.

Por último, con esa misma fecha de 19 de julio de 2000, y de acuerdo con las indicaciones recabadas de la Dirección de Asesoría Jurídica de la CNE, se remite escrito a D. Antonio Pomares Ripio, Delegado de la C.E.C.U. de Castilla La Mancha, acusando recibo de la reclamación efectuada, aclarando las funciones y cometidos que el Consejo Consultivo de Electricidad, al que se dirige, tiene en esta materia e informando de las actuaciones realizadas por la CNE.

Con fecha de entrada 6 de septiembre de 2000 se recibe escrito de contestación de UEF, en el que manifiesta la situación de incertidumbre que se está produciendo por la falta de regulación sobre la materia, lo que impide además, según su opinión, realizar un análisis de imputación de deficiencias, en el contexto técnico y legal, adecuado. Prosigue UEF argumentando sobre lo inadecuado de la retribución de la distribución en el ámbito rural disperso. Continúa UEF manifestando que escritos de quejas similares a los ahora aportados por la C.E.C.U. de Castilla La Mancha fueron remitidos anteriormente a la Delegación de Industria de Castilla La Mancha en Ciudad Real, lo que motivó el inicio de un proceso de petición de información y análisis de las características de la red, por

lo que, según manifiesta, se está produciendo una duplicidad de actuaciones de diferentes organismos sobre el mismo asunto. Al respecto, UEF aporta una serie de documentación relativa a las reuniones periódicas mantenidas con la Delegación Provincial de Industria de la Consejería de Industria y Energía de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha y con los alcaldes de los municipios afectados. Prosigue UEF en su escrito manifestando su compromiso con la continua mejora de la calidad del suministro en las áreas rurales de la provincia de Ciudad Real y con la continuación de las actuaciones de adecuación y modernización de las redes eléctricas de la zona. Destaca UEF que, con las actuaciones llevadas a cabo y las previstas realizar, los índices de calidad serán, en todas las referidas localidades, sensiblemente mejores a los medios nacionales del ámbito rural. Finaliza UEF reiterando la necesidad de contar con una adecuada reglamentación que además de dar señales objetivas de calidad y retribución, establezca los mecanismos que vinculen a todos los agentes que participan en la calidad, entre ellos, los propietarios particulares de instalaciones de M.T., causantes en la provincia de Ciudad Real, según UEF, de más de un tercio de las incidencias en la red.

Como Anexo al escrito, UEF aporta una serie de documentación que viene a dar respuesta a la solicitud de información realizada por la CNE.

Con fecha de entrada 28 de septiembre de 2000 se recibe escrito de contestación de IB, en el que manifiesta que la C.E.C.U. de Castilla La Mancha no se ha dirigido a ella en ninguna ocasión en representación de ningún usuario de energía eléctrica en las localidades mencionadas en la reclamación de la C.E.C.U. de Castilla La Mancha, así como que las cifras de reclamaciones que afirma ésta tener, más de 3.000, no se corresponden con las que los usuarios han presentado en sus oficinas en los últimos 4 años. Igualmente señala IB en su escrito que en las reclamaciones efectuadas por los usuarios ante la C.E.C.U. de Castilla La Mancha no se especifica el día y hora en los que se han producido las deficiencias, por lo que no pueden contestar adecuadamente a dichas

reclamaciones. Finaliza IB su escrito solicitando el archivo del expediente al considerar que: 1º La calidad de servicio ha mejorado sensiblemente del año 1995 al 2000, siendo en la actualidad, según IB, muy aceptable. 2º La puesta en servicio, prevista para el año 2001, de una nueva subestación AT/MT deberá mejorar la calidad de servicio en todos municipios de Toledo recogidos en la reclamación de la C.E.C.U. de Castilla La Mancha. 3º Las obras realizadas y las previstas realizar en los próximos años tendrán una repercusión positiva en la calidad de suministro de los municipios de la provincia de Cuenca recogidos en la reclamación de la C.E.C.U. de Castilla La Mancha.

Incorpora IB en su escrito información relativa a la solicitud realizada por la CNE.

4. INFORMACIÓN APORTADA POR UEF

4.1. Datos de los actuales mercados

	Clientes a tarifa	Clientes cualificados (A.T.)	Energía facturada (kWh)	Potencia contratada (kW)
Alcoba de los Montes	601	3	1.509.951	2.206
Horcajo de los Montes	806	5	2.139.754	2.792
Navas de Estena	348	18	747.399	1.214
Retuerta de Bullaque	840	1	4.885.822	5.711
Villarrubia de los Ojos	4.742	20	16.243.925	19.360

4.2. Evolución de los índices de calidad de servicio

DATOS DE TIEPI (horas)(*)

	1996	1997	1998	1999	2000 (1er semestre)
Zona urbana	1,75	1,62	1,03	1,08	0,3
Zona semiurbana	5,18	3,27	1,47	1,77	0,55
Zona rural	7,02	14,5	6,92	5,95	2,32
TOTAL	5,47	8,08	3,92	3,58	1,3

(*) Datos totales de la provincia de Ciudad Real

DATOS DE NIEPI (número)(*)

	1996	1997	1998	1999	2000 (1er semestre)
Zona urbana	6,91	2,74	2,52	3,31	0,99
Zona semiurbana	8,95	5,10	2,38	4,32	0,96
Zona rural	14,13	15,68	7,27	8,97	3,18
TOTAL	10,86	9,49	4,68	6,31	1,96

(*) Datos totales de la provincia de Ciudad Real

4.3. Alimentación eléctrica actual

De acuerdo con lo expuesto por UEF en la información remitida, es necesario distinguir entre los municipios pertenecientes a la Comarca de Los Montes, que engloba, entre otros, a los municipios de Horcajo de los Montes, Alcoba de los Montes, Retuerta de Bullaque y Navas de Estena, y el municipio de Villarrubia de los Ojos, este último de tamaño sensiblemente mayor y alimentado por un sistema eléctrico distinto.

4.3.1. Alimentación eléctrica a los municipios de la Comarca de Los Montes

Los cuatro municipios pertenecientes a la Comarca de los Montes que se incluyen en la reclamación de la C.E.C.U. de Castilla La Mancha, se alimentan desde la subestación AT/MT Robledo, a través de líneas aéreas de M.T. de marcado carácter rural, con decenas de derivaciones, muchas de ellas de propiedad particular.

Los municipios de Alcoba de los Montes y Horcajo de los Montes se alimentan mediante una misma línea aérea de M.T., situándose a una distancia aproximada de 19 y 35 km, respectivamente. Dichos municipios cuentan con una alimentación alternativa desde la subestación AT/MT Piedrabuena, situada a una distancia aproximada de 70 y 54 km, respectivamente, de dichos municipios.

Los municipios de Retuerta de Bullaque y Navas de Estena se alimentan mediante una misma línea aérea de M.T., situándose a una distancia aproximada de 46 y 56 km, respectivamente.

4.3.2. Alimentación eléctrica al municipio de Villarrubia de los Ojos

El municipio de Villarrubia de los Ojos se alimenta desde la subestación AT/MT Daimiel, mediante una línea aérea de M.T., de aproximadamente 19 km de longitud, de marcado carácter rural, con decenas de derivaciones, muchas de las cuales son de propiedad particular. Dicho municipio cuenta con una alimentación alternativa, desde la subestación AT/MT Malagón, situada a una distancia aproximada de 25 km.

4.4. Mejora de la infraestructura eléctrica en los últimos años

De nuevo es preciso distinguir entre los municipios pertenecientes a la Comarca de Los Montes -Horcajo de los Montes, Alcoba de los Montes, Retuerta de Bullaque y Navas de Estena-, y el municipio de Villarrubia de los Ojos.

4.4.1. Mejora de la infraestructura eléctrica a los municipios de la Comarca de Los Montes en los últimos años

De acuerdo con la información facilitada por UEF, en la Comarca de Los Montes se han realizado, desde el año 1997, obras de mejora por un importe total de más de 350 MPTA, si bien no todas ellas afectan directamente a los municipios incluidos en la reclamación de la C.E.C.U. de Castilla La Mancha.

Las principales actuaciones realizadas han consistido en la instalación de telecontrol en varios puntos de las líneas que parten de las subestaciones AT/MT Robledo y Piedrabuena y en el cambio de aisladores rígidos por suspendidos en muchas de las líneas.

4.4.2. Mejora de la infraestructura eléctrica al municipio de Villarrubia de los Ojos en los últimos años

De acuerdo con la información facilitada por UEF, se han realizado, desde el año 1996, obras de mejora por un importe total de más de 92 MPTA.

Las principales actuaciones realizadas han consistido en la instalación de un regulador de tensión, en la instalación de telecontrol en varios puntos y en la reforma de la arquitectura de red en Villarrubia de los Ojos.

4.5. Mejora de la infraestructura eléctrica prevista en los próximos años

Nuevamente es preciso distinguir entre los municipios pertenecientes a la Comarca de Los Montes -Horcajo de los Montes, Alcoba de los Montes, Retuerta de Bullaque y Navas de Estena-, y el municipio de Villarrubia de los Ojos.

4.5.1. Mejora de la infraestructura eléctrica a los municipios de la Comarca de Los Montes en los próximos años

De acuerdo con la información facilitada por UEF, en la Comarca de Los Montes está prevista la realización, durante los años 2000 y 2001, de las siguientes actuaciones:

- Nueva línea M.T. futura subestación El Bullaque a Retuerta de Bullaque: longitud total 3,86 km, presupuesto 26 MPTA.
- Nueva línea M.T. futura subestación El Bullaque a El Molinillo: longitud total 2,10 km, presupuesto 9 MPTA.
- Nueva línea M.T. futura subestación El Bullaque a Casas del Pantano: longitud total 1,95 km, presupuesto 8,5 MPTA.
- Nueva línea 45 kV subestación Robledo a futura subestación El Bullaque: longitud total 16,49 km, presupuesto 98 MPTA.
- Nueva subestación AT/MT Bullaque: 5 MVA, presupuesto 85 MPTA.

Por tanto, según la información aportada por UEF, en la Comarca de Los Montes, durante los años 2000 y 2001, está prevista la realización de una serie de infraestructuras por un importe total de 226,5 MPTA.

4.5.2. Mejora de la infraestructura eléctrica al municipio de Villarrubia de los Ojos en los próximos años

De acuerdo con la información facilitada por UEF, está prevista la realización, durante los años 2000 a 2002, de las siguientes actuaciones:

- Telecontrol en 1 punto de la red de M.T.: presupuesto 2,7 MPTA.
- Línea 45 kV subestación Herencia a nueva subestación Villarrubia de los Ojos: presupuesto 130 MPTA.
- Nueva subestación Daimiel 132/15 kV: presupuesto 500 MPTA.
- Nueva subestación Villarrubia de los Ojos 45/15 kV 15 MVA: presupuesto 120 MPTA.

Por tanto, según la información aportada por UEF, en la zona de influencia de Villarrubia de los Ojos, durante los años 2000 a 2002, está prevista la realización de una serie de infraestructuras por un importe total de 752,7 MPTA.

5. INFORMACIÓN APORTADA POR IB

5.1. Datos de los actuales mercados

	Clientes a tarifa	Clientes cualificados (A.T.)	Energía facturada (kWh)	Potencia contratada (kW)
San Martín de Montalbán	812	0	1.806.449	2.695
San Pablo de Los Montes	1.494	0	5.883.776	6.455
Hontanar	171	0	193.817	459
Los Navalucillos	1.927	0	5.669.333	6.173
Navahermosa	2.667	0	9.343.906	11.326
Motilla del Palancar	3.055	1	15.740.522	15.875
Casasimarro	2.082	0	7.919.518	8.554

5.2. Evolución de los índices de calidad de servicio

DATOS DE TIEPI (horas)

	1995	1996	1997	1998	1999	2000 (previsión)
San Martín de Montalbán	16,6	14,6	10	8,7	8,3	9,9
San Pablo de Los Montes	5,3	5	23	4	7,1	2,8
Hontanar	24,3	19,1	6	7	8,2	14,2
Los Navalucillos	28,8	30,9	24	19,3	16,6	11,8
Navahermosa	15,6	16,9	5,1	8,6	10,2	12,8
Motilla del Palancar	1,4	0,4	1,1	1,5	1,3	0,3
Casasimarro	2,5	4,3	3,9	3,7	2,9	0

DATOS DE NIEPI (número)(*)

	1998	1999	2000 (previsión)
San Martín de Montalbán	8,9	7,7	Sin datos
San Pablo de Los Montes	4,1	6,9	3,3
Hontanar	7,5	6,5	13,3
Los Navalucillos	19,5	22,2	23,8
Navahermosa	8	7,8	12,4
Motilla del Palancar	2,3	4	0,6
Casasimarro	5,1	4	0

En cuanto a los incidentes más relevantes en el último ejercicio, IB aporta para cada municipio los 3 incidentes que han tenido una mayor repercusión en cuanto al TIEPI se refiere. De acuerdo con dicha información, puede comprobarse la gran repercusión que tiene, según IB, la rotura de aisladores por tormenta, las incidencias debidas a fuerte viento y las averías en instalaciones particulares o motivadas por terceros.

5.3. Alimentación eléctrica actual

De acuerdo con la información remitida por IB, caben las siguientes agrupaciones de municipios, en cuanto a la actual alimentación eléctrica se refiere:

- Los municipios de San Martín de Montalbán, San Pablo de los Montes, Hontanar y Navahermosa, todos ellos en la provincia de Toledo, se alimentan a través de una línea aérea a 20 kV denominada Gálvez que parte de la subestación AT/MT Portusa, con conductor de 110 mm² sobre apoyos de hormigón y aislamiento suspendido. Las distancias de cada uno de los referidos municipios a la subestación Portusa es de 35 km, 40 km, 45 km y 41 km, respectivamente. Dicha línea dispone como punto intermedio de maniobra

un centro de reparto denominado Gálvez, situado a 19 km de la subestación Portusa, telemandado y dotado de protecciones en sus salidas.

- El municipio de Navalucillos, provincia de Toledo, se alimenta a través de una línea aérea a 20 kV denominada Los Navalmolrales que parte de la subestación AT/MT Cebolla, con conductor de 110 mm² sobre apoyos de hormigón y aislamiento suspendido. La distancia a la referida subestación Cebolla es de 33 km. La línea dispone como punto intermedio de maniobra, el centro de reparto telemandado denominado Los Navalmorales, situado a 22 km de la subestación Cebolla.
- El municipio de Motilla de Palancar, provincia de Cuenca, cuenta con dos alimentaciones eléctricas. Un 60 % de la carga se atiende mediante una línea aérea a 20 kV denominada Motilla que parte de la subestación AT/MT Villanueva, con conductor de 110 mm² sobre apoyos de hormigón y aislamiento suspendido y a una distancia de 15 km. El otro 40 % se atiende mediante una línea aérea a 20 kV denominada Romeral que parte de la subestación AT/MT Olmedilla, con conductor de 110 mm² sobre apoyos de hormigón y aislamiento suspendido y a una distancia de 16 km. Ambas líneas se unen en dos centros de reparto telemandados.
- El municipio de Casasimarro, provincia de Cuenca, se alimenta a través de una línea aérea a 20 kV denominada Casasimarro que parte de la subestación AT/MT Villanueva, con conductor de 110 mm² sobre apoyos de hormigón y aislamiento suspendido y a una distancia de 14 km. Dicho municipio cuenta con una segunda alimentación, de similares características a la anterior, procedente de la subestación AT/MT San Clemente y situada a una distancia de 20 km.

5.4. Mejora de la infraestructura eléctrica en los últimos años

De acuerdo con la información facilitada por IB, para el conjunto de los municipios incluidos en la reclamación de la C.E.C.U. de Castilla La Mancha, se han realizado, en los últimos ejercicios, obras de mejora por un importe total algo superior a los 125 MPTA.

Las principales actuaciones realizadas han consistido en la instalación de varios reguladores de tensión y reconectores en distintos puntos de la red de M.T., en la realización de nuevas líneas de M.T., en la reforma de las redes de B.T. y en la construcción de nuevos CCTT.

5.5. Mejora de la infraestructura eléctrica prevista en los próximos años

Atendiendo a la agrupación de los municipios dada anteriormente, y de acuerdo con la información facilitada por IB, está prevista la realización, durante los años 2000 y 2001, de las siguientes actuaciones:

- Para mejorar el suministro a los municipios de San Martín de Montalbán, San Pablo de los Montes, Hontanar, Navahermosa y, también, Navalucillos, todos ellos en la provincia de Toledo, está prevista la construcción de:
 - Nueva subestación Gálvez 45/20 kV 20 MVA: presupuesto 178 MPTA
 - Línea 45 kV alimentación a nueva subestación Gálvez: longitud 18 km, presupuesto 83 MPTA.
 - Nuevas líneas de M.T.: presupuesto 17,5 MPTA.
 - Nuevos CCTT y redes de B.T.: presupuesto 25,7 MPTA.

Por tanto, según la información aportada por IB, para mejorar el suministro a los municipios de San Martín de Montalbán, San Pablo de los Montes, Hontanar, Navahermosa y, también, Navalucillos, todos ellos en la provincia de Toledo, durante los años 2000 y 2001, está prevista la realización de una serie de infraestructuras por un importe total de 304,2 MPTA.

- En el municipio de Motilla de Palancar, provincia de Cuenca, IB tiene previsto realizar obras, durante los años 2000 y 2001, por un importe total de 26,6 MPTA, consistentes en una nueva línea de M.T., un nuevo CT y mejoras en la red de B.T.
- En el municipio de Casasimarro, provincia de Cuenca, IB tiene previsto realizar obras, durante los años 2000 y 2001, por un importe total de 46 MPTA, consistentes en dos nuevas líneas de M.T., un nuevo CT y mejoras en la red de B.T.

5.6. Número de reclamaciones efectuadas por los clientes

De acuerdo con la información aportada por IB, se han formulado, por parte de los clientes las siguientes reclamaciones, clasificadas en estimadas y desestimadas por IB:

	Estimadas	Desestimadas	Total
San Martín de Montalbán	2	6	8
San Pablo de Los Montes	17	6	23
Hontanar	0	0	0
Los Navalucillos	6	13	19
Navahermosa	5	34	39
Motilla del Palancar	5	9	14
Casasimarro	5	18	23

6. CONSIDERACIONES

Primera.- El escrito remitido a esta Comisión por la C.E.C.U. de Castilla La Mancha versa sobre la presunta inadecuada calidad del servicio eléctrico en una serie de municipios de las provincias de Toledo, Cuenca y Ciudad Real, solicitando de esta Comisión el inicio del correspondiente expediente, por si del mismo pudiera derivarse algún tipo de sanción a las empresas distribuidoras UEF e IB, así como que se requiera a las mismas para que pongan los medios que sean necesarios a fin de soslayar tal situación y para que procedan a indemnizar a los usuarios por los *perjuicios* ocasionados por los cortes del suministro eléctrico. Por tanto, la solicitud de la C.E.C.U. de Castilla La Mancha abarca dos facetas de la calidad de servicio bien distintas: la calidad individual -de naturaleza

contractual y referida a cada uno de los usuarios- y la calidad zonal -referida a una determinada zona geográfica atendida por un único distribuidor-.

Segunda.- En lo relativo a la calidad individual, entiende esta Comisión que la competencia para resolver dicha reclamación, en vía administrativa, recae en la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha que tiene, por su Estatuto de Autonomía, plenitud de competencias ejecutivas en materia de calidad individual del suministro eléctrico y el desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario. Por tanto, en caso que los usuarios afectados por los cortes de suministro no lleguen a un acuerdo con la empresa distribuidora, las posibles indemnizaciones a las que pudieran tener derecho dichos usuarios por los *perjuicios* ocasionados por los cortes de suministro eléctrico deben ser determinados, en vía administrativa, por dicha Administración. Sin perjuicio de lo anterior, los reclamantes podrán ejercitar ante los Tribunales ordinarios las acciones civiles por daños y perjuicios a que pueda haber lugar.

Tercera.- En lo relativo a la calidad zonal, y sin perjuicio de que la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha pueda tomar iniciativas en la materia tal y como ha hecho, la Comisión Nacional de Energía tiene, según lo dispuesto en el apartado Tercero.1 Décima de la Disposición Adicional Undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, la función de *“Determinar los sujetos a cuya actuación sean imputables deficiencias en el suministro a los usuarios proponiendo las medidas que hubiera que adoptar”*.

En este orden de cosas, esta Comisión se congratula de la reciente aprobación del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones eléctricas, cuerpo normativo donde queda regulada la Calidad del Servicio exigible a las empresas distribuidoras tanto a nivel zonal como a nivel individual, si bien es verdad que, según lo dispuesto en los artículos 105 y 107 del mencionado Real Decreto

1955/2000, hasta que transcurra el periodo transitorio establecido en los artículos 104 y 108 del reiterado Real Decreto 1955/2000, y que se dedicará básicamente a la implementación de un sistema de medida de la calidad de servicio homogéneo y auditable, se antoja complicado determinar si los usuarios de unas zonas concretas, en este caso una serie de municipios de las provincias de Toledo, Cuenca y Ciudad Real, disponen de una deficiente calidad de servicio eléctrico. Al hilo de lo anterior, y volviendo a la calidad individual, superada la fase de implementación del sistema de medida de la calidad de servicio homogéneo y auditable, aquellos usuarios que disfruten, a partir de esa fecha, de una calidad de servicio individual inferior a la reglamentada, deberán ser objeto, por parte de las empresas distribuidoras, de una bonificación en sus facturaciones.

Cuarta.- De acuerdo con el informe remitido por UNESA a esta Comisión, el 3 de julio de 2000, bajo el título "Resumen de los datos del TIEPI correspondientes al año 1999", elaborado a partir de la información no auditada aportada por las diferentes empresas distribuidoras, así como con la información aportada en el presente expediente por las empresas UEF e IB, puede comprobarse que:

- El conjunto de los municipios que conforman la zona rural de la provincia de Ciudad Real suministrada por UEF, entre los que se encuentran Horcajo de los Montes, Alcoba de los Montes, Retuerta de Bullaque y Navas de Estena, presenta un TIEPI para el año 1999 de 5.95 h, **superior** en 0.52 h al TIEPI rural total peninsular que fue de 5.42 h.
- El conjunto de los municipios que conforman la zona semiurbana de la provincia de Ciudad Real suministrada por UEF, entre los que se encuentra Villarrubia de los Ojos, presenta un TIEPI para el año 1999 de 1.77 h, **inferior** en 1.55 h al TIEPI semiurbano total peninsular que fue de 3.31 h.
- El conjunto de los municipios que conforman la zona rural de la provincia de Toledo suministrada por IB, entre los que se encuentran San Martín de Montalbán, San Pablo de los Montes, Hontanar y Navalucillos, presenta un

TIEPI para el año 1999 de 6.73 h, **superior** en 1.31 h al TIEPI rural total peninsular que fue de 5.42 h.

- El conjunto de los municipios que conforman la zona semiurbana de la provincia de Toledo suministrada por IB, entre los que se encuentra Navahermosa, presenta un TIEPI para el año 1999 de 2.81 h, **inferior** en 0.50 h al TIEPI semiurbano total peninsular que fue de 3.31 h.
- El conjunto de los municipios que conforman la zona semiurbana de la provincia de Cuenca suministrada por IB, entre los que se encuentran Motilla del Palancar y Casasimarro, presenta un TIEPI para el año 1999 de 2.43 h, **inferior** en 0.88 h al TIEPI semiurbano total peninsular que fue de 3.31 h.

Quinta.- Si se comparan los valores de TIEPI de las zonas objeto del presente informe con los límites establecidos en el mencionado Real Decreto 1955/2000, todas ellas presentan unos valores de TIEPI inferiores a los reglamentados (2 h para las zonas urbanas, 4 h para las zonas semiurbanas y 8 h para las zonas rurales), si bien, tal y como se establece en la Disposición final tercera del referido Real Decreto 1995/2000, el Ministerio de Economía podrá modificar los límites de dichos valores una vez finalizada la fase de implementación del sistema de medida de la calidad de servicio homogéneo y auditable a realizar por todas las empresas distribuidoras.

Así mismo, el Real Decreto 1955/2000 establece unos límites para el percentil 80 del TIEPI (el TIEPI que deben cumplir al menos el 80 % de los municipios correspondientes a una zona: 3 h para las zonas urbanas, 6 h para las zonas semiurbanas y 12 h para las zonas rurales), así como que ningún municipio podrá superar dichos límites del percentil 80 del TIEPI durante más de dos años consecutivos. De este modo se evita que los valores de TIEPI, que son valores medios, puedan ocultar valores inaceptables para alguno de los municipios pertenecientes a una zona, ya sea ésta urbana, semiurbana o rural. En este orden de cosas, de acuerdo con la información aportada por IB (UEF únicamente aporta valores medios provinciales), los municipios de Navalucillos y Navahermosa

presentarían unos valores de TIEPI superiores a los establecidos como límite para el percentil 80 del TIEPI.

Sexta.- Analizando la información aportada por las empresas UEF e IB relativa a las mejoras en las infraestructuras eléctricas realizadas en los últimos ejercicios, valoradas en 442 MPTA en el caso de UEF y en 125 MPTA en el caso de IB, y sobre todo a las mejoras previstas durante los años 2000 a 2002, en el caso de UEF, y durante los años 2000 a 2001, en el caso de IB, valoradas en, respectivamente, 979 MPTA y 377 MPTA, esta Comisión entiende que las mismas deberían de lograr una sensible mejora en la calidad de suministro de los municipios recogidos en la reclamación formulada por la C.E.C.U. de Castilla La Mancha.

7. CONCLUSIONES

De acuerdo con los antecedentes, actuaciones y consideraciones anteriores cabe concluir:

PRIMERA.- Esta Comisión entiende que la administración competente para resolver acerca de las posibles indemnizaciones a las que pudieran tener derecho los usuarios de energía eléctrica de los municipios de las provincias de Toledo, Cuenca y Ciudad Real, a los que se refiere la reclamación efectuada por la C.E.C.U. de Castilla La Mancha es, en vía administrativa, la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha que tiene, por su Estatuto de Autonomía, plenitud de competencias ejecutivas en materia de calidad individual del suministro eléctrico, así como en el desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario.

SEGUNDA.- Esta Comisión se congratula de la reciente aprobación del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones eléctricas, cuerpo normativo donde queda regulada la Calidad del Servicio exigible a las empresas distribuidoras tanto a nivel zonal como a nivel individual, si bien es verdad que, según lo dispuesto en los artículos 105 y 107 del mencionado Real Decreto 1955/2000, hasta que transcurra el periodo transitorio establecido en los artículos 104 y 108 del reiterado Real Decreto 1955/2000, que se prevé finalice el 1 de enero de 2003 y que se dedicará básicamente a la implementación de un sistema de medida de la calidad de servicio homogéneo y auditable, se antoja complicado determinar si los usuarios de unas zonas concretas, en este caso una serie de municipios de las provincias de Toledo, Cuenca y Ciudad Real, disponen de una deficiente calidad de servicio eléctrico. Por otro lado y como consecuencia de lo anterior, hasta tanto no finalice el mencionado periodo transitorio, no existirá una ligazón entre la retribución que reciben las empresas distribuidoras y la calidad de servicio que prestan, algo que esta Comisión estima imprescindible.

TERCERA.- Con los valores disponibles previamente en esta Comisión facilitados por UNESA y los aportados durante la instrucción del expediente por las empresas UEF e IB, todos ellos basados en información difícilmente contrastable con la realidad, todos los municipios a los que se hace mención en la reclamación efectuada por la C.E.C.U. de Castilla La Mancha presentan, según dicha información, unos valores de TIEPI inferiores a los valores umbrales establecidos en el mencionado Real Decreto 1955/2000, umbrales que hay que considerar como provisionales ya que el Ministerio de Economía podrá modificarlos una vez finalizada la fase de implementación del sistema de medida de la calidad de servicio, homogéneo y auditable, a realizar por todas las empresas distribuidoras, al disponerse entonces de unos valores de calidad de servicio que obedezcan, sin lugar a duda, a la realidad de la misma. Igualmente, superada dicha fase de

implementación del sistema de medida de la calidad de servicio, homogéneo y auditable, aquellos usuarios que disfruten, a partir de esa fecha, de una calidad de servicio individual inferior a la reglamentada, deberán ser objeto, por parte de las empresas distribuidoras, de una bonificación en sus facturaciones, según ha quedado establecido en el artículo 105 del reiterado Real Decreto 1955/2000.

CUARTA.- De acuerdo con la información aportada por las empresas UEF e IB relativa a las mejoras en las infraestructuras eléctricas realizadas en los últimos ejercicios y, sobre todo, a las mejoras previstas en los años 2000 a 2002, esta Comisión entiende que las mismas deberían de lograr una sensible mejora en la calidad de suministro de los municipios recogidos en la reclamación formulada por la C.E.C.U. de Castilla La Mancha.

QUINTA.- Con objeto de verificar tanto la evolución de la calidad de servicio en los diferentes municipios de la provincias de Toledo, Cuenca y Ciudad Real, recogidos en la reclamación efectuada por la C.E.C.U. de Castilla La Mancha, como las mejoras en las infraestructuras eléctricas finalmente ejecutadas por las empresas UEF e IB, esta Comisión estima oportuno recomendar a la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, su seguimiento periódico.