

2. La lectura de la energía suministrada al consumidor cualificado mediante contratos no acogidos a tarifa será responsabilidad del distribuidor, quien la pondrá a disposición de los agentes participantes o interesados en la misma, quienes para ello tendrán acceso a la lectura de la misma.

Los equipos de medida de la energía suministrada a los consumidores cualificados mediante contratos no acogidos a tarifa podrán incorporar los elementos necesarios para la medición de las magnitudes requeridas para la facturación de los contratos de acceso a la red.

Artículo 96. *Comprobación de los equipos de medida y control.*

1. Tanto las empresas distribuidoras y, en su caso, las comercializadoras o el operador del sistema, como los consumidores, tendrán derecho a solicitar, del órgano de la Administración competente donde radique la instalación, la comprobación y verificación de los contadores, interruptores de control de potencia (ICP) y otros aparatos que sirvan de base para la facturación, cualquiera que sea su propietario.

2. En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto, se procederá a efectuar una refacturación complementaria.

Para los consumidores cualificados u otros sujetos cualificados, si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el período a rectificar de un año.

Sin perjuicio de lo establecido reglamentariamente para los consumidores cualificados u otros sujetos cualificados, si hubiesen abonado cantidades en exceso, la devolución se producirá en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver, ni el período de rectificación supere un año. En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero.

En el caso de que el error sea de tipo administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que el señalado anteriormente.

Artículo 97. *Cambio de características de la energía.*

1. Las empresas distribuidoras, previa autorización de la Administración competente, podrán modificar las tensiones de sus redes de distribución en baja tensión para adaptarlas a las tensiones normalizadas de uso más común y generalizado.

En tales casos, las empresas distribuidoras deberán modificar a su cargo los equipos de medida y control y adaptar o sustituir los aparatos receptores de los consumidores hasta el cociente de la potencia contratada por el coeficiente 0,6, salvo que el consumidor tuviera declarados los aparatos receptores en el contrato de suministro, en cuyo caso la adaptación o sustitución afectará a todos ellos.

2. Cuando el suministro se realice en alta tensión, la empresa distribuidora, también previa autorización de la Administración competente, podrá sustituir una tensión no normalizada por otra normalizada, asumiendo la obligación de sustituir o adaptar las instalaciones y los aparatos de transformación, control, medida y protección, sean o no de su propiedad.

3. Si el cambio de tensión se efectúa a petición del consumidor, o del comercializador que lo represente, la empresa distribuidora la referida instalación, señalando, en su caso, las modificaciones a realizar, corriendo a cargo del solicitante tanto los gastos que origine la sustitución de los equipos de protección y medida como los derechos de verificación.

SECCIÓN 7.^a RECLAMACIONES

Artículo 98. *Reclamaciones.*

Las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes, sin perjuicio de lo establecido en la disposición adicional undécima. Tercero de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

CAPÍTULO II

Calidad de servicio

Artículo 99. *Concepto, contenido y extensión de la calidad de servicio.*

1. La calidad de servicio es el conjunto de características, técnicas y comerciales, inherentes al suministro eléctrico exigibles por los sujetos, consumidores y por los órganos competentes de la Administración.

Las empresas distribuidoras podrán pactar con los consumidores, o en su caso con los comercializadores que representen a los consumidores cualificados, el establecimiento de una calidad especial, superior a la regulada en este capítulo y con efectos exclusivamente privados, sin que en ningún caso tales pactos puedan suponer un trato discriminatorio entre consumidores o sujetos cualificados de características similares.

Los comercializadores no podrán pactar con los consumidores calidades superiores a las reglamentadas, salvo que figuren expresamente en el contrato de acceso a las redes suscrito con el distribuidor.

2. La calidad de servicio viene configurada por el siguiente contenido:

- a) Continuidad del suministro, relativa al número y duración de las interrupciones del suministro.
- b) Calidad del producto, relativa a las características de la onda de tensión.
- c) Calidad en la atención y relación con el cliente, relativa al conjunto de actuaciones de información, asesoramiento, contratación, comunicación y reclamación.

3. Se reconoce la siguiente clasificación de la calidad de servicio en cuanto a su extensión:

- a) Calidad individual: es aquella de naturaleza contractual, que se refiere a cada uno de los consumidores.
- b) Calidad zonal: es la referida a una determinada zona geográfica, atendida por un único distribuidor.

4. A los efectos de la aplicación del presente capítulo, se establece la siguiente clasificación de zonas:

- A) Zona urbana: conjunto de municipios de una provincia con más de 20.000 suministros, incluyendo capitales de provincia, aunque no lleguen a la cifra anterior.
- B) Zona semiurbana: conjunto de municipios de una provincia con un número de suministros comprendido entre 2.000 y 20.000, excluyendo capitales de provincia.
- C) Zona rural:

a) Zona rural concentrada: conjunto de municipios de una provincia con un número de suministros comprendido entre 200 y 2.000.