

PROPUESTA DE PROTOCOLO PARA LA ACTUACIÓN DE ENDESA DISTRIBUCION EN CANARIAS EN RELACION A LAS REVISIONES DE INSTALACIONES DE ENLACE.

Antecedentes

Desde el año 2003 Endesa Distribución, y en concreto el área de Acceso de Clientes y Medida (ACM) viene realizando una serie de actuaciones para la revisión previa de instalaciones de enlace. Estas actuaciones fueron consensuadas de facto con las distintas Asociaciones de Instaladores de ambas provincias cuando se presentaron e hicieron publicas las Normas de Instalaciones de Enlace (NIE) de la empresa, que se habían adecuado al nuevo Reglamento de Baja Tensión (RBT) de 2002 y que se puede ver en el Anexo II.

Hasta la fecha se ha dado una aplicación similar en todas las islas, existiendo algunos matices surgidos de propuestas de alguna asociación de instaladores, otros colectivos afectados, o bien por alguna aportación o exigencia de la propia Administración.

A raíz de una petición de responsables de la Dirección General de Energía de plasmar de forma expresa estas actuaciones y con la finalidad de dotarlas de mayores garantías y trazabilidad, se han celebrado unas reuniones entre representantes de dicha Dir. General y responsables de Endesa Distribución, que han concluido en una propuesta de Protocolo por parte de la distribuidora, a aplicar en dichas revisiones previas a la contratación y puesta en marcha de las instalaciones.

Una vez concluida esta primera fase, Endesa Distribución procederá a contrastarlo con los sectores profesionales afectados (fundamentalmente las asociaciones de instaladores) para que éstos puedan presentar las propuestas de mejoras o cambios que, una vez considerados y negociados, puedan constituir un nuevo marco de actuación consensuado entre todos los intervinientes en dicho proceso.

Una vez concluida esta segunda fase, la empresa Distribuidora realizará una campaña divulgativa del protocolo de actuación y la check-list derivada del mismo a los sectores profesionales indicados, con objeto de una rápida y efectiva difusión del mismo.

Por último es necesario resaltar que para Endesa Distribución estas revisiones previas son de **carácter potestativo**, no le supone remuneración alguna, y tienen como objetivo acelerar y garantizar la contratación por parte de los clientes y que se garantice que de las instalaciones tengan las condiciones de seguridad y accesibilidad que les dicta la legislación vigente; por ello y pese a que es una tarea totalmente voluntaria, la asume y se compromete a establecer y cumplir el protocolo finalmente consensuado con los agentes involucrados, dados los considerables beneficios que se derivan de esa revisión previa, que se pueden resumir en los siguientes:

- Clientes:
 - Anticipamos y aceleramos la contratación, evitando paralizaciones de última hora por errores o deficiencias en las instalaciones.
 - Evitamos interlocución clientes-instalador sobre cuestiones técnicas que puedan surgir en el proceso.

- Instaladores, directores de obra, ingenieros:
 - Ante discrepancias de interpretación en la ejecución de las instalaciones se pueden resolver con antelación y con menores costes para el cliente.
 - Ante problemáticas o deficiencias en las instalaciones, se pueden corregir antes de la energización de las instalaciones y en una fase previa a esta contratación del cliente
 - Se evitan explicaciones a clientes y en su caso Administración ante una paralización de la contratación por defectos puntuales.

- Comercializadoras:
 - Evita que contratos realizados, firmados y remitidos al distribuidor, se anulen o pospongan ante defectos puntuales detectados en las instalaciones, y tengan que hacer seguimiento y volver a gestionarlos posteriormente
 - Evita explicaciones e interlocución con sus clientes en los casos en los que el distribuidor rechace una contratación por defectos puntuales en las instalaciones

- Distribuidora
 - Garantiza que en fases previas se cumplan sus NPIE, sobre todo en lo relativo a seguridad, accesibilidad y facilidad de explotación futura de las instalaciones de enlace de los clientes.
 - Evita las complicadas y laboriosas interlocuciones (con Comercializadora; instaladores, Administración, y hasta el mismo cliente en algunos casos) que se pueden ocasionar cuando el cliente ya ha realizado un contrato con un comercializador y la distribuidora se ve obligada a posponer el alta del suministro por defectos detectados a última hora en las instalaciones.

- Administración
 - Se evitan comunicaciones y denuncias a la Administración ante rechazos de contratación por deficiencias encontradas en las instalaciones, si se hacen en la última fase de la misma, y las consecuentes peticiones de información y resoluciones.
 - Incrementa la garantía de que todos los agentes cumplen con sus obligaciones, sobre todo las que afectan a los clientes.
 - Asegura y mejora la trazabilidad de las relaciones entre los agentes intervinientes, dotándola de mayor transparencia y dando mayores garantías a la Administración del cumplimiento de las obligaciones de todos, favoreciendo en ultimo termino los servicios que se prestan a los clientes o usuarios.

Modificaciones al actual procedimiento en vigor a contrastar con el gremio de instaladores

Esta modificación del acuerdo de colaboración entre Endesa y los instaladores, vigente durante estos últimos años, se basa fundamentalmente en concretar aspectos relacionados con la documentación necesaria, los plazos y los medios de comunicación entre Endesa Distribución instaladores y la propia Consejería de Industria y Energía , cuando fuese necesario.

Como **Anexo I** se acompaña flujograma explicativo del procedimiento que se describe a continuación.

Nuevo procedimiento general de revisión de instalaciones de enlace.

Antes de comenzar hemos de distinguir si se trata de reformas de instalaciones existentes o nuevas instalaciones.

Reforma de instalaciones existentes

Para la reforma de instalaciones existentes, el instalador previamente e independientemente del cumplimiento de los preceptivos trámites administrativos y ejecución técnica establecidos en la normativa vigente, deberá contactar con Endesa Distribución tal y como establece el apartado 4.7 de las Instrucciones sobre rehabilitación o reformas de las instalaciones antiguas establecidas en el Decreto 141/2009 de la Consejería Empleo Industria y Comercio, al objeto de consensuar la mejor solución posible ante los problemas con que se puedan encontrar, sobre todo de ubicaciones, y primando siempre por encima de todo lo demás la seguridad de las personas y las instalaciones.

En caso de discrepancias insalvables, lógicamente el cliente, su representante o instalador podrá recurrir a la Administración correspondiente para que ésta resuelva.

Nuevas instalaciones

Para el caso de nuevas instalaciones, se seguirá el procedimiento que se describe a continuación.

1.-Comenzamos el proceso con la apertura de una solicitud de suministro por parte del interesado/ instalador.

2.-Una vez analizada por Endesa Distribución se procede a responder la misma informando de las condiciones técnico- económicas necesarias. En esta comunicación, que se hará dentro de los plazos previstos por la normativa, se informará además de necesidad de que, una vez finalizada la ejecución de las instalaciones de enlace correspondientes, y la oferta este aceptada por el cliente, realice la comunicación y aportación a NN.SS.(a partir del 1 de marzo) del **certificado de instalaciones debidamente cumplimentado y firmado por el instalador** que las haya ejecutado (no será necesario que este sellado por la Consejería de Industria para la 1ª visita) y aportar la estructura de la finca. A partir del 1 de marzo de 2013 NNSS se convierte en ventanilla única.

3.-A continuación, y antes de cinco días hábiles ACM se pondrá en contacto con el instalador correspondiente para concertar y realizar la visita a las instalaciones a fin de verificar su correcta ejecución de acuerdo a las NPIE vigentes. Se contacta con el instalador, cliente o representante para realizar visita a la instalación. (En función de la accesibilidad y otras circunstancias acompañan éstos a la visita o no.

En esta revisión se procede a comprobar por parte de la distribuidora la correcta ejecución de los apartados contemplados en la check telemática o copiativa que se acompaña como **Anexo II, IIa y que previamente se ha cumplimentado en el terreno.**

Con objeto de favorecer el proceso, ACM facilitará a los instaladores copia de los modelos de las checks que se utilizarán para la comprobación previa a fin de que éstos extremen el cumplimiento de los puntos a revisar.

En un plazo de 10 días a partir de la concertación de esta visita, ACM comunicará al instalador el resultado de la revisión (si es check telemática) que o bien será favorable o bien pendiente de resolución de anomalías. Si la check es copiativa se le entrega el mismo día de la visita.

4.-En caso de ser favorable, ACM procederá a liberar la solicitud correspondiente para continuar con el proceso de contratación.

5.-En caso de detectar deficiencias, éstas serán comunicadas al instalador. Asimismo, Endesa Distribución se reserva el derecho de comunicar estas deficiencias a la Dirección General de Energía en aquellos casos en los que se detecten excesiva reiteración de defectos o en otros de especial gravedad.

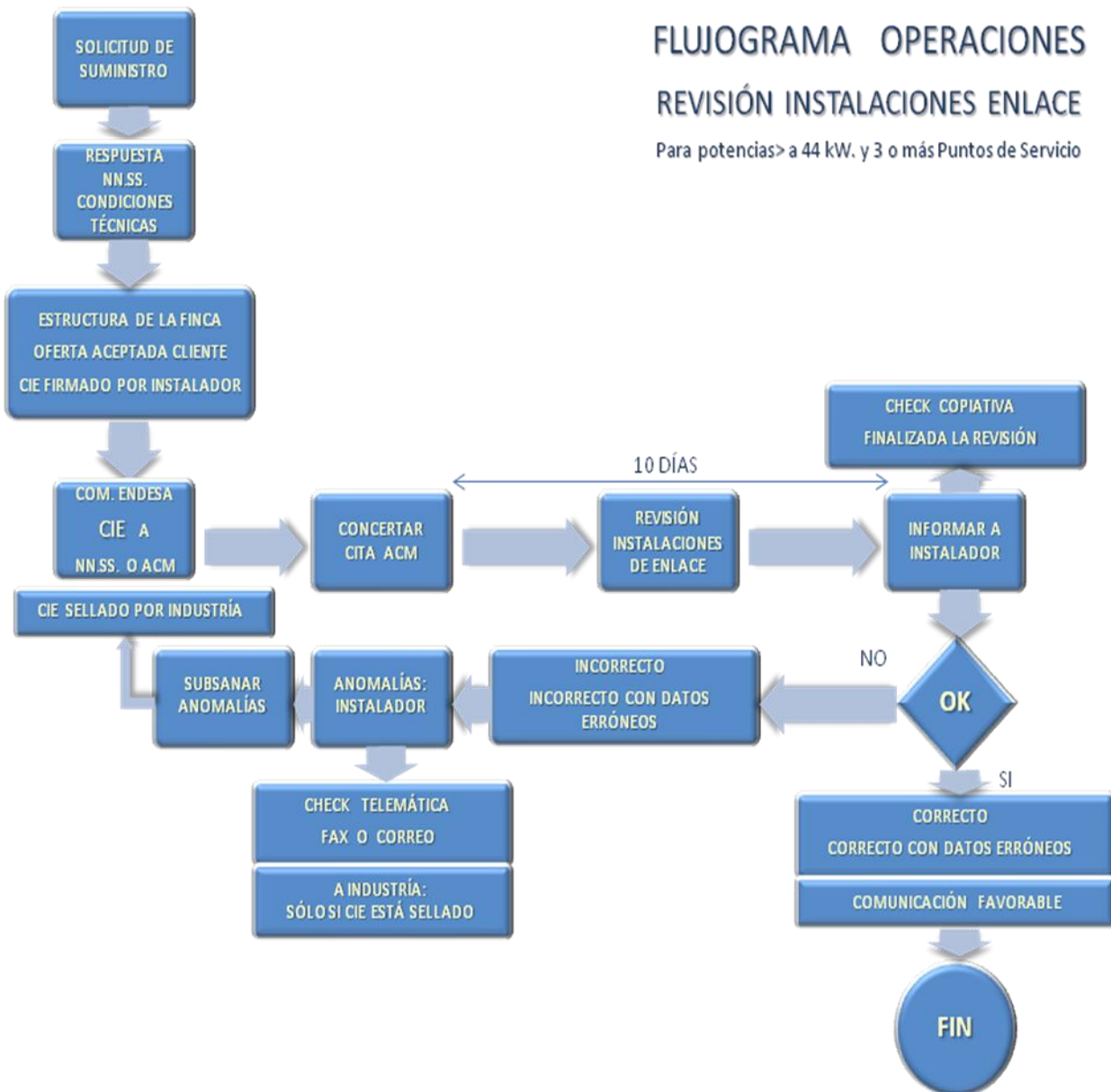
6.-Una vez subsanadas estas deficiencias por el instalador, éste deberá comunicar a ACM esta circunstancia para proceder nuevamente a la captura de datos en campo y la verificación correspondiente. **Esta vez, la comunicación deberá venir acompañada del certificado de instalación sellado por la Consejería de Industria. El plazo para la realización de esta segunda visita será el mismo que el establecido anteriormente. La detección de anomalías en estos casos será comunicada a la Dirección General de Energía.**

Consideraciones a destacar:

- Las comunicaciones entre el Instalador y Unelco Endesa se realizarán preferiblemente vía correo electrónico, (can.satnss_tenerife@endesa.es can.satnss_laspalmas@endesa.es) y en su defecto por Fax. Excepcionalmente en aquellos casos en que el instalador no disponga de dichas herramientas, se aceptará la gestión presencial, dejando trazas documentalmente. La empresa Distribuidora se compromete, como ya hace en la actualidad a mantener unos horarios de atención presencial, con objeto de atender estos casos excepcionales.
- Las comunicaciones entre Endesa Distribución y la Consejería de Industria y Energía se realizarán mediante Fax y por escrito a través de registro de entrada.
- En primera instancia no será necesario que el certificado esté sellado por la Consejería.
- Para segundas revisiones, el certificado sí deberá estar sellado por la Consejería.

FLUJOGRAMA OPERACIONES REVISIÓN INSTALACIONES ENLACE

Para potencias > a 44 kW. y 3 o más Puntos de Servicio



ANEXO II Telemática



MDirectaNN2010_2.xls MIndirectaNN2010_2.xls NuevoVvdasNN2010_2.xls

ANEXO IIa Copiativa



Adobe Acrobat Document