

Reglamento Particular de la Marca AENOR de servicios para Empresas que realizan el servicio de medición y reparto de costes de calor en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS

RP B75.01

Revisión 0

Fecha 2014-10-15

Índice

- 1 Objeto
 - 2 Documentación de referencia
 - 3 Definiciones
 - 4 Órgano de gestión
 - 5 Proceso de concesión del certificado AENOR
 - 6 Mercado del servicio certificado
 - 7 Proceso de mantenimiento del Certificado AENOR
 - 8 Decisión en el marco del mantenimiento del Certificado
 - 9 Reclamaciones, acuerdos y recursos
 - 10 Uso abusivo del certificado de conformidad
 - 11 Renuncia al certificado de conformidad
-
- Anexo A Modelos de solicitud del Certificado AENOR para empresas que realizan la medición y reparto de costes de calor en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS
 - Anexo B Cuestionario de Información General de la Empresa
 - Anexo C1 Listado de repartidores de costes, contadores de energía, contadores de ACS y válvulas termostáticas empleados para medir y controlar el consumo
 - Anexo C2 Censo de unidades de uso en las que presta el servicio la Empresa
 - Anexo C3 Modificaciones del censo de unidades de uso. Altas y/o bajas
 - Anexo D Requisitos mínimos del sistema de gestión de la calidad
 - Anexo E Requisitos mínimos para la prestación del servicio de medición y reparto de costes de calor en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS

1 Objeto

Este Reglamento Particular documenta, en cumplimiento del apartado 3.2 del Reglamento General de la Marca AENOR de productos y servicios, el sistema particular de certificación para las Empresas de Empresas que realizan el servicio de medición y reparto de costes en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS. El Reglamento General citado prevalece en todo caso sobre este Reglamento Particular..

La Marca AENOR para estas entidades, en adelante la Marca, es una marca de conformidad de este servicio con los requisitos de certificación establecidos en este documento y basados en los requisitos establecidos en la DIRECTIVA 2012/27/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética.

2 Documentación de referencia

A continuación se relacionan las referencias y títulos completos de los documentos o normas que se citan en el resto de este Reglamento Particular. En lo sucesivo podrán citarse únicamente por su referencia (siempre sin año):

- Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios. Marca AENOR. Octubre 2000
- DIRECTIVA 2012/27/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética.
- UNE-EN 834:2014. Distribuciones de gasto de calefacción para determinar los valores de consumo de radiadores de locales. Aparatos con alimentación de energía eléctrica.
- UNE-EN 215:2007. Válvulas termostáticas para radiadores. Requisitos y métodos de ensayo.

3 Definiciones

Empresa de medición y reparto de consumo en una instalación centralizada de calefacción:

Sociedad, legalmente establecida, que tiene entre sus actividades declaradas la de la comercialización, distribución, instalación, mantenimiento, conservación y supervisión de funcionamiento y explotación de contadores de energía, medidores de calefacción y otros aparatos de precisión para el ahorro o control del consumo de calefacción, climatización y agua caliente sanitaria calculados en la proporción y en función del consumo efectivo de los mismos. Esta actividad estará recogida explícita en el objeto social de los estatutos de la empresa.

La empresa repartidora asumirá la responsabilidad en relación a la actividad de medición y reparto de costes energéticos, cuando se ejecuten con personal propio o subcontratado.

Repartidores de costes:

Dispositivos de medición instalados en los radiadores que permiten repartir los costes de calefacción entre un colectivo de vecinos en base a los consumos registrados en cada radiador. Su funcionamiento y su construcción se basa en la norma técnica UNE-EN834:2014.

Contador de energía:

Contadores cuyo objeto es la medición de la energía en calefacción consumida en una unidad de uso o local determinado, que constan, básicamente, de tres funciones: miden el caudal de agua en el retorno, miden las temperaturas de entrada y de retorno, y mediante un cabezal electrónico integra caudal y temperaturas dando como resultado la cantidad de calefacción (medida en kWh) consumida por la unidad de uso en un periodo de tiempo determinado.

Contador de ACS:

Un contador de ACS (Agua Caliente Sanitaria) es un dispositivo que permite contabilizar la cantidad de agua que pasa a través de él y es utilizado en las instalaciones residenciales e industriales para repartir los costes de calentamiento y distribución del agua caliente entre los usuarios de un edificio dotado de calderas centralizadas de agua caliente

Válvulas con cabezal termostático:

Dispositivos de regulación, que incorporan un elemento sensible a la temperatura, de manera que cuando la misma se aproxima a la consigna, la válvula va cerrando el paso de agua al radiador reduciendo la emisión calorífica del mismo, llegando a cerrar completamente cuando se alcanza la consigna; de este modo se puede controlar la temperatura de la unidad de uso.

Reparto de costes:

Proceso de asignación de costes, a cada unidad de uso, en una instalación centralizada de distribución de calor, de acuerdo a unos criterios objetivos que son función del consumo total

Liquidación de consumo:

Documento que recoge de forma individual:

- a) Costes totales de la instalación
- b) Asignación de costes que corresponde a la unidad de uso

Unidad de uso:

Viviendas, oficinas, negocios o instalaciones industriales en las cuales el calor se proporciona con un sistema de calefacción o ACS central común o por una conexión de calefacción o ACS común al distrito.

Ciente:

Comunidad de propietarios o propietario que firma un contrato de servicio con la empresa de reparto de costes

Usuario:

Persona física o jurídica propietaria o arrendataria autorizada en cada unidad de uso

4 Órgano de gestión

La gestión de este sistema particular de certificación se encomienda a los servicios técnicos de AENOR.

5 Proceso de concesión del certificado AENOR

5.1 Proceso de concesión

El proceso de concesión se ajustará a lo establecido en el capítulo 4 del Reglamento General y en el resto de este capítulo.

5.2 Solicitud inicial

La empresa, o en su caso el representante legal, que desee que le sea concedido el Certificado AENOR de servicio dirigirá su solicitud, con membrete propio, y de acuerdo al contenido del modelo de solicitud (modelo 1), a AENOR.

Dicha solicitud irá acompañada, de:

- a) Cuestionario de información general de la empresa repartidora (Anexo B).
- b) Lista de dispositivos repartidores de costes, contadores de energía, contadores de ACS y/o válvulas con cabezal termostático que serán utilizados por la empresa para la captación de los datos de consumo de la instalación de calefacción y ACS (Anexo C1).
- c) Censo de unidades de uso en España para las que la empresa repartidora desempeña las actividades de medición y reparto de los costes de calor (Anexo C2).

Una vez evaluado satisfactoriamente las características técnicas de los equipos de medición y control empleados por la empresa repartidora de costes, según se establece en E.3, estos equipos quedarán aprobados por AENOR, que los incluirá en un registro de equipos homologados.

AENOR emitirá a la empresa repartidora de costes un certificado con el listado de dispositivos aprobados.

Cualquier cambio en el diseño y/o proceso de fabricación de estos equipos deberá ser comunicado a AENOR, con el fin de evaluar si procede la actualización del listado de dispositivos aprobados y, solicitar en su caso la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigibles a los mismos.

5.3 Visita inicial

En la visita inicial, los servicios de AENOR realizarán, utilizando los procedimientos definidos por AENOR, los trabajos siguientes:

- a) auditoría del sistema de gestión de la calidad, los requisitos están establecidos en el Anexo D, comprobando que está adecuadamente implantado;
- b) inspección del servicio de medición y reparto, evaluando la implantación de la prestación del servicio de medición y reparto de consumos cumple con lo definido en el Anexo E de este documento.

Si el peticionario tuviese una oficina central y varias sucursales comerciales, el peticionario tendrá que tener accesible la documentación de las sucursales, con el fin de que los Servicios técnicos de Aenor puedan verificar el cumplimiento de la misma con los requisitos que se les establecen.

- c) visita física a una unidad de uso, elegida al azar de entre las que el peticionario cubre el servicio, donde se verificará que:
 - i. en la instalación de los equipos de medición y control se han empleado únicamente equipos aprobados por AENOR,
 - ii. la instalación de los equipos de medición y control cumple con el manual de instalación del fabricante.

No será necesario realizar esta visita a la unidad de uso cuando la instaladora de los equipos sea una empresa, independiente jurídicamente del peticionario y esté en posesión del certificado AENOR del Servicio de Instalación de repartidores de consumo, contadores de energía, contadores de ACS y/o válvulas con cabezal termostático.

Los servicios técnicos de AENOR emitirán un informe a la empresa que, deberá proceder a analizar las causas de las desviaciones identificadas, investigar la extensión de sus consecuencias, fijar las acciones correctivas pertinentes y los plazos para su resolución

La entidad deberá remitir a AENOR, antes de un mes, un plan de acciones correctivas aportando las evidencias que demuestren que los problemas detectados han recibido el tratamiento adecuado para su resolución.

5.4 Evaluación de la conformidad (concesión)

Para conceder la certificación, los servicios técnicos de AENOR deben tener la confianza adecuada en que se cumplen los requisitos de certificación y en que las desviaciones detectadas en su caso, han sido resueltas.

Para ello analizará la información recogida durante el proceso de evaluación y la respuesta del solicitante y en base a ello adaptará una de estas decisiones:

- Conceder la certificación, emitiendo el certificado correspondiente.
- Determinar las actividades de evaluación extraordinaria que sean necesarias y, en su caso, el plazo que se conceda para subsanar de las deficiencias advertidas.
- Denegar la certificación.

En caso de concesión del certificado AENOR de servicio, el licenciario pasará al procedimiento de seguimiento. Las renovaciones del certificado se realizarán por períodos consecutivos iguales al plazo de validez del certificado inicialmente emitido.

En caso de denegación se comunicarán al peticionario las razones por las cuales no se concede el certificado. El solicitante podrá alegar la decisión tomada, conforme al apartado 8 de este Reglamento.

5.5 Solicitud de incorporación de nuevas sucursales comerciales

Cuando una entidad con servicio ya certificado desee incorporar nuevas sucursales comerciales al certificado, deberá solicitar la inclusión de estas nuevas sedes.

Para ello deberá utilizarse el formato de solicitud correspondiente (modelo 2). Se deberán indicar las actividades que la nueva sede desarrollará así como su dependencia jerárquica y operativa respecto a la sede central.

Los Servicios Técnicos de AENOR, evaluarán la documentación aportada, pudiendo solicitar al solicitante información adicional. Si el resultado de esta evaluación es positivo se procederá a incorporar la nueva sucursal comercial al certificado.

5.6 Solicitud de incorporación de nuevos equipos de medición y control

Cuando una entidad con servicio ya certificado desee incorporar nuevos repartidores de costes, contadores de energía, contadores de ACS y/o válvulas con cabezal termostático a la certificación, deberá solicitar la inclusión de estos nuevos modelos al registro de modelos aprobados por AENOR.

Para ello deberá utilizarse el formato de solicitud correspondiente (modelo 2). Se deberá adjuntar a la solicitud el correspondiente Informe de ensayos, emitido por un laboratorio acreditado, por una entidad firmante de los acuerdos multilaterales de EA o IAF, en UNE-EN ISO 17025 (no mayor a 5 años de antigüedad), de todas las características técnicas recogidas en la norma de producto UNE-EN 834, que garanticen que el dispositivo cumple con las características de aptitud para las que ha sido diseñado

Si los ensayos presentados por la empresa no disponen de la correspondiente acreditación, los Servicios Técnicos de AENOR evaluarán los informes presentados, reservándose la decisión sobre la validez de los mismos. En caso de no considerarse satisfactorios, se comunicará al peticionario las acciones que deberá iniciar. Entre las mismas, podrá encontrarse una evaluación, por parte de los Servicios técnicos de AENOR, de la competencia técnica del laboratorio de ensayos en las instalaciones del mismo.

Los Servicios Técnicos de AENOR, tras valorar positivamente la nueva solicitud, procederán a emitir el documento que acredita la aprobación del nuevo dispositivo.

5.7 Modificación del censo de unidades de uso

Anualmente y antes del último día hábil del mes de enero, la empresa repartidora de costes, informará a AENOR, de los cambios producidos en el censo de unidades de uso donde presta el servicio de medición y reparto de costes de calor.

Para ello, deberá remitir el formato de solicitud correspondiente (modelo 2 y Anexo C3 debidamente cumplimentado, con las altas y bajas de clientes que hayan concurrido en el último año.

6 Mercado del servicio certificado

El mercado, según logotipo N conforme a lo especificado en el Anexo A del Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios. Marca AENOR, será obligatorio en las liquidaciones de consumo y podrá emplearse en toda aquella información comercial digital (página web u otros medios) o física y facturas, que estén directamente vinculadas con el servicio certificado.

Así mismo, se admite que el logotipo N pueda incluirse en los vehículos de la empresa empleados por el personal responsable de la captación de los datos de consumo.

7 Proceso de mantenimiento del Certificado AENOR

El mantenimiento del certificado AENOR se ajustará a lo establecido en el capítulo 5 del Reglamento General y en el resto de este capítulo.

Este mantenimiento es ejercido por AENOR desde el acuerdo de emisión del certificado de conformidad.

El titular de un certificado de conformidad deberá comunicar por escrito toda modificación jurídica de su sociedad así como cualquier cambio en la razón social de la misma.

7.1 Período de validez y renovación

El período de validez máximo del Certificado AENOR de Servicio será de tres años.

7.2 Visitas de seguimiento

Durante el período de validez del Certificado AENOR de Servicios y con periodicidad anual, los servicios de AENOR efectuarán, los trabajos siguientes:

- a) evaluación del cumplimiento, por parte de la entidad licenciataria y sus subcontratistas, de los requisitos establecidos en los Anexos D y E de este documento.
- b) visita a la oficina central de la empresa donde se verificará por parte de los Servicios Técnicos de AENOR que:
 - i. la entidad ha respetado durante el periodo transcurrido los criterios establecidos para la concesión de la certificación,
 - ii. se han cerrado eficazmente las desviaciones detectadas en visitas previas
 - iii. la empresa no ha realizado cambios en la organización, procedimientos y recursos de la entidad para la realización de las actividades incluidas en el alcance de su certificación, o de haberlo hecho estos no han sido en detrimento del servicio prestado
 - iv. no han existido modificaciones en las características técnicas de los equipos de medición y control, o, de haberlas habido, que han sido debidamente comunicadas a AENOR
 - v. el marcado del servicio se realiza de acuerdo al capítulo 6 y se da un uso adecuados al logotipo N en catálogos, documentos comerciales, etc., ...;
 - vi. se han respetado las obligaciones resultantes de la certificación
- c) Visita física a una unidad de uso, elegida al azar de entre las que el peticionario cubre el servicio, donde se verificará que:
 - i. en la instalación de los equipos de medición y control se han empleado únicamente equipos aprobados por AENOR.
 - ii. en el supuesto que se hayan modificado las válvulas de cabezal termostático constatar que el cambio se ha realizado sin el conocimiento de la entidad repartidora, lo cual quedará reflejado en el informe de inspección.
 - iii. la instalación de los equipos de medición y control cumple con el manual de instalación del fabricante

Con el fin de planificar la visita a la unidad de uso, los Servicios Técnicos de AENOR confirmarán con la empresa si el censo de unidades de uso se encuentra debidamente actualizado. En el supuesto que la diferencia entre el último censo comunicado y el censo real fuera superior al 20%, la empresa repartidora deberá actualizar el mismo, para lo cual enviará el Anexo C3 de este Reglamento, con las altas o bajas concurridas desde la última actualización informada.

No será necesario realizar esta visita a la unidad de uso cuando:

- a) la instaladora de los equipos sea una empresa, independiente jurídicamente del peticionario y esté en posesión del certificado AENOR del Servicio de Instalación de repartidores de consumo, contadores de energía, contadores de ACS y/o válvulas con cabezal termostático,
- b) el peticionario presente informe de verificación de alguna de las instalaciones, realizada por los Servicios Técnicos de AENOR, y que haya sido ejecutada con posterioridad a la última visita de seguimiento.

Los servicios técnicos de AENOR emitirán un informe que, en caso de contener incidencias, deberá ser contestado por la entidad antes de un mes, desde la recepción del informe.

Los servicios técnicos de AENOR evaluarán si las acciones tomadas por la empresa peticionaria resuelven las incidencias detectadas.

7.3 Visita Extraordinaria

AENOR podrá realizar una visita extraordinaria a una o varias unidades de uso cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

- a) si la gravedad de las no conformidades detectadas en la visita rutinaria así lo recomendasen.
- b) ante posibles reclamaciones recibidas de terceros, y posterior a su análisis, se concluyera que se podría estar incurriendo en una falta de cumplimiento de los requisitos establecidos en este documento de certificación.

A tal efecto, los Servicios Técnicos de AENOR, seleccionarán del censo actualizado de unidades de uso, una o varias viviendas, en las que se realizará la verificación física de los aspectos recogidos en el apartado 7.2.

Dado el carácter extraordinario de esta actividad, no se admitirán, salvo los derivados de causas mayores, cambios en las unidades de uso seleccionadas, para lo cual la empresa repartidora deberá facilitar la logística adecuada con el fin de llevar a término la ejecución de la misma.

8 Decisión en el marco del mantenimiento del certificado

Sobre la base de los resultados de la visita de seguimiento, AENOR tomará una de las decisiones siguientes:

- Mantener / Renovar el certificado de conformidad,
- Mantener / Renovar el certificado de conformidad con apercibimiento,
- Incrementar las actividades de seguimiento,
- Suspender el certificado de conformidad,
- Retirar del certificado de conformidad.

El apercibimiento se dará en caso que se detecten una o más no conformidades recurrentes.

9 Reclamaciones, acuerdos y recursos

El peticionario o licenciario del certificado AENOR podrá elevar una escrito razonado contra los acuerdos adoptados por AENOR en aplicación del presente reglamento y que le afecten directamente en un plazo de 30 días a partir de la recepción del acuerdo.

La Junta Directiva de AENOR resolverá la petición razonada. La interposición del escrito razonado no interrumpe la aplicación del acuerdo adoptado.

En la resolución del recurso, la Junta Directiva podrá solicitar dictamen a los Servicios Técnicos de la Dirección Técnica de Certificación de AENOR antes de adoptar un acuerdo definitivo.

10 Uso abusivo del certificado de conformidad

Será de aplicación lo recogido en el apartado 17 del Reglamento General de certificación de Productos y Servicios. Marca AENOR.

11 Renuncia del certificado

En el caso de que una empresa desee renunciar al certificado de servicio se lo comunicará a AENOR en el modelo designado a tal efecto, quien procederá a la anulación del certificado.

Anexo A

Modelos de solicitud del Certificado AENOR para empresas que realizan la medición y reparto de costes de calor en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS

Este Anexo tiene como objeto definir los diferentes modelos de escritos de solicitud, así como la documentación que debe acompañar a los mismos, en función de los servicios solicitados a AENOR por una empresa repartidora

Las diferentes modalidades de solicitud se encuentran resumidas en la siguiente tabla. Estos escritos podrán ser remitidos a AENOR en formato papel o electrónico, con membrete propio del solicitante y debidamente firmadas y selladas.

Tipo de actividad solicitada	Documentación a enviar por la organización
Solicitud inicial	Escrito de solicitud según modelo 1. Expediente técnico compuesto por: Cuestionario de información general del fabricante según modelo del Anexo B. Lista de los repartidores de costes, contadores de energía, contadores de ACS y válvulas con cabezal termostático empleadas en las instalaciones, según Anexo C1. (se adjuntará documentación acreditativa de la competencia técnica de los equipos). Censo de unidades de uso en las que la empresa repartidora presta sus servicios, según Anexo C2.
Solicitud del certificado AENOR para nuevas sucursales comerciales	Escrito de solicitud según modelo 2. Cuestionario de información general del fabricante según modelo del Anexo B, relacionando la nueva sucursal comercial.
Solicitud del certificado AENOR para la aprobación de nuevos repartidores/válvulas	Escrito de solicitud según modelo 2. Lista de los nuevos modelos de repartidores de costes, contadores de energía, contadores de ACS y válvulas con cabezal termostático, según Anexo C1 (se adjuntará documentación acreditativa de la competencia técnica de los nuevos equipos).

Modificación del censo de unidades de uso	Escrito de solicitud según modelo 2. Actualización del censo de unidades de uso, según Anexo C3.
Cambio de razón social de la organización	Escrito de solicitud según modelo 1. Escrito de compromiso de que no existen modificaciones en los servicios certificados, de acuerdo al modelo 2 de este Anexo. Expediente técnico compuesto por: Cuestionario de información general de la empresa (nueva razón social) según modelo del Anexo B. Lista de los repartidores/válvulas con cabezal termostático, si procede, según Anexo C1, puesto al día con la nueva razón social. Censo de unidades de uso en las que la empresa repartidora presta sus servicios, según Anexo C2.
Renuncia del certificado AENOR	Escrito de solicitud de anulación del certificado, en formato establecido por la empresa repartidora.

Modelo 1

Solicitud de concesión del Certificado AENOR para empresas que realizan la medición y reparto de costes de calor en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS

D:¹, con D.N.I..... y cargo....., en nombre y
representación de la empresa², con domicilio social en³
..... y Código de Identificación Fiscal

EXPONE

1. Que conoce y se compromete a acatar el Reglamento General para la Certificación de Productos y Servicios, el Reglamento Particular de Certificación para empresas que realizan la medición y repartición del consumo de instalaciones centralizadas de calefacción, así como los compromisos que de ellos derivan.
2. Que se compromete a efectuar el pago, en un plazo no superior a 30 días, de los gastos que le sean reclamados y vengan derivados del presente Reglamento.
3. Que se compromete a cumplir, los acuerdos de AENOR respecto a la tramitación de esta solicitud y de las verificaciones y controles posteriores que se hagan en consecuencia.
4. Que autoriza el acceso al personal designado por AENOR para realizar la visita inicial y las visitas de seguimiento.
5. Que se compromete a informar inmediatamente a AENOR sobre cualquier modificación o actualización que pueda afectar a la certificación.

Por todo ello:

SOLICITA

Le sea concedido el Certificado AENOR de servicio para empresas que realizan la medición y repartición del consumo de instalaciones centralizadas de calefacción

....., a..... de..... de 20..

¹ Nombre y apellidos del peticionario del certificado designado por la empresa

² Acrónimo y nombre completo del peticionario

³ Dirección completa

Modelo 2

Solicitud de modificación del certificado AENOR para empresas que realizan la medición y reparto de costes de calor en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS

D:¹, con D.N.I..... y cargo....., en nombre y representación de la empresa², con domicilio social en³ y Código de Identificación Fiscal

SOLICITA

La modificación de las condiciones iniciales en las que fue emitido el certificado AENOR para empresas que realizan la medición y repartición del consumo de instalaciones centralizadas de calefacción, nº Bxx/⁴..... motivado por:

- solicitud de inclusión de nuevas sucursales comerciales,
- cambio de la razón social de la empresa repartidora licenciataria,
- solicitud de inclusión de nuevos repartidores de costes, contadores de energía, contadores de ACS y válvulas con cabezal termostático empleados para medir y controlar el consumo,
- solicitud de modificación del censo de unidades de uso en las que la empresa de medición y reparto de costes de calor presta sus servicios,
- justificación de los cambios solicitados, se adjuntan los ensayos sobre los nuevos modelos de repartidores/válvulas con cabezal termostático incorporados.

Estas modificaciones no han supuesto cambio en los procesos de medición y repartición del consumo en las instalaciones centralizadas de calefacción, implantados previamente.

Sin otro particular, le saluda atentamente.

....., a de de 20...

FIRMA Y SELLO

¹ Nombre y apellidos del peticionario del certificado designado por la empresa

Anexo B

Cuestionario de Información General de la Empresa

-
- 1.1 EMPRESA REPARTIDORA:
- 1.2 Razón social:
- 1.3 CIF:
- 1.4 Dirección:
- 1.5 País:
- 1.6 Teléfono:
- 1.7 E-mail:
- 1.8 Persona que firmará el contrato con AENOR:
- 1.9 Cargo:
- 1.10 DNI:
- 1.11 Persona de contacto (si es diferente al representante legal):

-
- 2.1 SUCURSAL COMERCIAL (*):
(cumplimentar un formulario por cada sucursal para el que se solicita el certificado de conformidad)
- 2.2 Razón social:
- 2.3 CIF:
- 2.4 Dirección:
- 2.5 País:
- 2.6 Teléfono:
- 2.7 E-mail:
- 2.8 Persona de contacto en la fábrica:

2.9 Certificaciones de la empresa

- ISO 9001 ¹
- ISO 14001 ¹
- Otras certificaciones ¹

¹ Marcar la casilla adecuada

En caso de certificación, indicar el nombre del organismo certificador y adjuntar una copia del certificado, en el que deberá aparecer el alcance, campo de certificación y periodo de validez del mismo.

Organización general del servicio (medios de producción y subcontratación):

3 DOCUMENTACION DE CALIDAD:

Documentación de calidad implementada en la fábrica:

- Organización (y designación de un representante de la dirección),
 - Procedimientos de control,
 - Instrucciones técnicas,
 - Control del servicio, plan de control
 - Registros,
 - Control de reclamaciones,...
- En caso de haber recibido asesoramiento por parte de alguna Entidad, especifique el nombre:

La veracidad de los datos contenidos en este cuestionario queda bajo la responsabilidad del petionario.

..... a .. de de 20..

(Nombre, cargo, firma y sello)

Anexo C1

Listado de repartidores de costes, contadores de energía, contadores de ACS y válvulas con cabezal termostático empleados para medir y controlar el consumo

Tipo de repartidor/válvula	Fabricante	Modelo	Calidad del producto
			Certificado de producto <input type="checkbox"/> Ensayos acreditados <input type="checkbox"/> Otros <i>(indicar)</i> <input type="checkbox"/>
			Certificado de producto <input type="checkbox"/> Ensayos acreditados <input type="checkbox"/> Otros <i>(indicar)</i> <input type="checkbox"/>
			Certificado de producto <input type="checkbox"/> Ensayos acreditados <input type="checkbox"/> Otros <i>(indicar)</i> <input type="checkbox"/>
			Certificado de producto <input type="checkbox"/> Ensayos acreditados <input type="checkbox"/> Otros <i>(indicar)</i> <input type="checkbox"/>

Se deberán adjuntar todos aquellos certificados, informes de ensayo u otra información que justifique la calidad del equipo.

En el caso de cambios normativos, no se admitirán ensayos realizados con anterioridad a la revisión de la norma de producto correspondiente.

Observaciones:

Anexo C2

Censo de unidades de uso en los que presta servicio la empresa de medición y reparto de costes de calor

Dirección de la unidad de uso (calle/CP/Municipio/Provincia)	Tipo de unidad de uso (viviendas/oficinas/ instalación industrial)	Nº de unidades de uso de la ubicación

....., a de de 20...

FIRMA Y SELLO

Anexo C3

Modificación del censo de unidades de uso en los que presta servicio la empresa de medición y reparto de costes de calor

Fecha de la modificación:

Fecha del documento de censo al que modifica:

Tipo de modificación (ALTA/BAJA)	Dirección de la unidad de uso (calle/CP/Municipio/Provincia)	Tipo de unidad de uso (viviendas/oficinas/instalación industrial)	Nº de unidades de uso de la ubicación

....., a de de 20...

FIRMA Y SELLO

Anexo D

Requisitos mínimos del sistema de gestión de la calidad

D.1 Objeto

El presente anexo establece los requisitos mínimos que deben cumplir los sistemas de la calidad implantados en aquellas empresas que soliciten u ostenten el Certificado AENOR de Servicio para empresas repartidoras del consumo de instalaciones centralizadas de calefacción.

D.2 Sistema de gestión de la calidad

La empresa debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, que incluirá al menos los requisitos recogidos en este documento. Para ello deberá disponer de personal suficiente y cualificado cuya función sea la implantación y mantenimiento del Sistema de calidad.

D.2.1 Generalidades

La empresa debe:

- a) estar constituida legalmente;
- b) declarar documentalmente una política de la calidad y asegurarse de que:
 - i. Es adecuada al servicio prestado,
 - ii. Incluye un compromiso de cumplimiento con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
 - iii. proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
 - iv. es comunicada y entendida dentro de la empresa, y
 - v. es revisada para su continua adecuación.
- c) declarar documentalmente unos objetivos de la calidad y asegurarse que se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Estos objetivos deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad;
- d) tener una estructura organizacional que le permita mantener la capacidad para realizar sus funciones;
- e) evidenciar el cumplimiento de las obligaciones así como prestaciones legales y sociales que debe proporcionar al personal;
- f) Fijar un código de transparencia en la oferta comercial y el contrato, que se realizará según lo establecido en E.5.2;

- g) estar provista y usar adecuadamente las instrucciones documentadas sobre las normas de producto, ofertas comerciales, medición, reparto, liquidación y tratamiento de reclamaciones de clientes, sobre todo en donde la ausencia de tales instrucciones pueda arriesgar la eficiencia del servicio. Todas las instrucciones, normas y procedimientos escritos, hojas de trabajo y datos de referencia relevantes para el trabajo de la empresa, deben mantenerse actualizados y estar disponibles para el personal;
- h) contar con los procedimientos que le permitan llevar una identificación distintiva de todos los informes, correcciones o adiciones a los mismos;
- i) asegurar que la instalación de los equipos de medición y control en las unidad de usos, el inventario de la instalaciones y los registros de control de la medición y reparto de los consumos han sido verificados de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa;
- j) contar con las directrices que permitan realizar correcciones o adiciones a una liquidación después de su emisión;
- k) mantener un procedimiento de control de registros que sea adecuado a sus circunstancias. Estos registros deben contener información suficiente para permitir la repetición satisfactoria de una evaluación;
- l) mantener por un periodo predeterminado o especificado por alguna disposición legal o por el cliente los registros documentales, impresos o electrónicos, cálculos y datos obtenidos. El resguardo no debe ser menor a tres años contados a partir de la fecha de la liquidación de consumos final comunicada al cliente;
- m) evitar el conflicto de intereses con otras actividades de la empresa u otras organizaciones de su grupo contrarias al objetivo del reparto de costes y el ahorro en el consumo de energía en las instalaciones centralizadas de calefacción y ACS;
- n) tener reglas y medidas de seguridad para la protección de los derechos de propiedad y la confidencialidad de la información y, en su caso, a lo requerido a sus clientes. La distribución y resguardo de la información confidencial entre el personal debe estar documentada y limitada sólo a aquellas personas que por su trabajo la requieran;
- o) documentar y registrar cualquier modificación, desviación adición u omisión de los requisitos establecidos inicialmente;
- p) establecer y documentar un control de aquellas acciones que den por respuesta una modificación a los métodos y procedimientos de prestación del servicio de medición y reparto de consumos establecidos inicialmente;
- q) establecer y documentar los procedimientos adecuados para el tratamiento a dar a aquella prestación de servicio que no cumple con los requisitos previamente establecidos. Así mismo, deberá documentar como gestiona las informaciones y reclamaciones de sus clientes;
- r) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua del servicio de medición y reparto de consumos prestado;

- s) establecer y documentar en su sistema de gestión un plan de auditorías internas, como prueba del cumplimiento interno de las exigencias establecidas en este documento a la organización;
- t) la dirección deberá revisar el sistema de gestión de la calidad de la empresa, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia con los requisitos establecidos en este documento, adecuación y eficacia continua. La revisión deberá incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

D.2.2 Personal de la empresa

La empresa debe:

- a) contar con personal propio y en su caso eventual o subcontratado para conformar la plantilla requerida contractualmente por el cliente para llevar a cabo su trabajo, para el cual declara ser competente, según el servicio que corresponda. En este caso la empresa debe registrar al personal eventual o subcontratado calificado;
- b) asegurar que su personal asignado para proporcionar los servicios de captación de datos, reparto de consumos, emisión de liquidaciones y satisfacción del cliente cuente con las aptitudes definidas en la documentación de la empresa;
- c) contar con una descripción del trabajo para cada clase o categoría, que incluya los requisitos necesarios de educación, entrenamiento, habilidades, conocimientos técnicos y experiencia;
- d) demostrar que el personal de la empresa es responsable del alcance y limitaciones de sus funciones;
- e) contar con procedimientos para evaluar a los proveedores de servicios eventuales que se sumen a su plantilla de personal o para la sustitución de ésta;
- f) identificar con un distintivo a su personal asignado al campo de trabajo de captación de los datos.

D.2.3 Capacitación del personal

La empresa debe evidenciar capacitación y actualización profesional de su propio personal así como del eventualmente contratado. Del mismo modo, realizará una evaluación efectiva a su personal que evidencie la aptitud del mismo con base al menos a los siguientes requisitos:

- a) El personal de la empresa repartidora tendrá la competencia suficiente para desarrollar las actividades que le hayan sido asignadas, como puede ser la elaboración de ofertas comerciales, tratamiento de los datos recibidos de los repartidores, gestión de las liquidaciones, ...

- b) El personal de la empresa repartidora deberá demostrar la capacidad para efectuar todas las actividades recogidas en el Anexo E de este documento. Las evidencias de este cumplimiento se considerarán como registro de la propia empresa y de su personal.

D.2.4 Infraestructuras y equipos

La empresa debe:

- a) contar con oficinas independientes, que aseguren la confidencialidad y el resguardo de la documentación física y/o electrónica del cliente.
- b) contar con equipos que permitan desarrollar su actividad de forma adecuada. Entre estos equipos al menos se encontrarán:
 - i. equipos de medición y control adecuados para su empleo en las instalaciones centralizadas de calefacción y ACS.
 - ii. dispositivos receptores de los datos de consumo que emiten los equipos de medición ubicados en cada unidad de uso, que permitan la captura de los datos de consumo por vía remota, y/o
 - iii. equipo informático adecuado y una infraestructura técnica suficiente que permita la compilación y manipulación de estos datos, realización del reparto de costes, cálculo de las estimaciones de consumo, elaboración de informes y documentos de liquidación. Deberá disponer de un software de gestión, cálculo y liquidación de consumos individuales, así como de los elementos Hardware necesarios para editar e imprimir los informes de reparto y las liquidaciones individuales,
- c) diseñar un esquema de formación teórica-práctica, de carácter presencial de instaladores en base a sus criterios y que cumpla al menos lo establecido en el apartado E.4.b de este documento, Deberá disponer de una red de instaladores autorizados en número y cualificación suficiente, en función del número de unidad de usos en servicio.
- d) garantizar el buen funcionamiento de los equipos, para lo cual establecerá planes de control sobre los mismos.
- e) disponer de un servicio de mantenimiento sobre los medidores, que será definido en la oferta comercial.
- f) disponer de un servicio permanente de atención a usuarios, capaz de atender las consultas relacionadas con el servicio, mediante un servicio de atención telefónica, dimensionado adecuadamente, para que los clientes o usuarios puedan realizar de forma ágil las consultas relativas al servicio prestado.
- g) poner a disposición de los clientes un servicio de acceso web donde realizar sus consultas y gestiones y, en el que podrá obtener al menos las liquidaciones, correspondientes a los dos últimos años, realizadas a la unidad de uso.

Anexo E

Requisitos mínimos para la prestación del servicio de medición y reparto de costes de calor en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS

E.1 Objeto

El presente anexo establece los requisitos mínimos que debe cumplir la prestación del servicio implantada en aquellas empresas que soliciten u ostenten el Certificado AENOR de servicio para empresas responsables de la medición y reparto del consumo en instalaciones centralizadas de calefacción y ACS.

E.2 Responsabilidades en la prestación del servicio

La empresa repartidora será la responsable de:

- a) la calidad de los equipos de medición y control utilizados en la instalación centralizada de calefacción y ACS, según lo descrito en E.3,.
- b) la calidad de la instalación de los equipos de medición y control en cada unidad de uso, para lo que exigirá al instalador, bien propio o subcontratado que cumpla con lo establecido en la cláusula E.4,
- c) mantener actualizado el inventario de medidores, presentar una oferta comercial al cliente y realizar la medición y el reparto de costes según lo establecido en E.5, y
- d) la emisión de la liquidación de costes de calor correspondiente, atendiendo las posibles reclamaciones de cliente, según criterios fijados en E.60.

E.3 Calidad de los equipos de la instalación

Con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento de la instalación centralizada de calefacción y ACS, la empresa repartidora de costes establecerá unos criterios mínimos de calidad a los equipos de medición y control utilizados en la instalación.

E.3.1 Repartidores de costes

Los repartidores de costes empleados en una instalación de calefacción centralizada con distribución en columna deberán cumplir con la norma UNE-EN 834 y haber sido desarrollados con tecnología RF. La gama de repartidores de costes empleados deberá contar obligatoriamente con un modelo con sensor remoto para instalar en aquellos radiadores que tengan delante algún obstáculo, tales como cubre radiador, muebles o cortinas, que impidan o dificulten la radiación de calor.

Para verificar este cumplimiento, los repartidores de costes deberán estar en posesión de:

- a) certificado de producto AENOR, de conformidad con la norma UNE-EN 834, o
- b) Informe de ensayos, emitido por un laboratorio acreditado, por una entidad firmante de los acuerdos multilaterales de EA o IAF, en UNE-EN ISO 17025 (no mayor a 5 años de antigüedad), de todas las características técnicas recogidas en la norma de producto UNE-EN 834 , que garanticen que el dispositivo cumple con las características de aptitud para las que ha sido diseñado, o
- c) Informe de ensayos, emitido por un laboratorio independiente al fabricante del dispositivo, que recoja todas las características técnicas recogidas en la norma de producto UNE-EN 834. En este supuesto, los Servicios Técnicos de AENOR evaluarán los informes presentados, reservándose la decisión sobre la validez de los mismos. En caso de no considerarse satisfactorios, se comunicará al peticionario las acciones que deberá iniciar, con el fin de poder obtener su aprobación. Entre las mismas, podrá encontrarse una evaluación, por parte de los Servicios técnicos de AENOR, de la competencia técnica del laboratorio de ensayos en las instalaciones del mismo.

E.3.2 Contadores de energía

Los contadores de energía empleados en una instalación de calefacción centralizada con distribución en anillo deberán presentar su correspondiente certificado MID.

E.3.3 Contadores de ACS

Los contadores de ACS empleados en una instalación de agua caliente sanitaria centralizada deberán presentar su correspondiente certificado MID.

E.3.4 Válvulas con cabezal termostático

Las válvulas con cabezal termostático podrán ser mecánicas o electrónicas.

El cuerpo de válvula deberá ser conforme a la norma UNE-EN 215, y los cabezales mecánicos deberán aportar certificado de eficiencia energética A, según TELL.

Para verificar este cumplimiento, las válvulas con cabezal termostático deberán estar en posesión de:

- a) Certificado de producto, de conformidad con la norma UNE-EN 215, o
- b) Informe de ensayos, emitido por un laboratorio acreditado, por una entidad firmante de los acuerdos multilaterales de EA o IAF, en UNE-EN ISO 17025, de todas las características técnicas recogidas en la norma de producto UNE-EN 215 , que garanticen que el dispositivo cumple con las características de aptitud para las que ha sido diseñado, o
- c) Informe de ensayos, emitido por un laboratorio independiente al fabricante del dispositivo, que recoja todas las características técnicas recogidas en la norma de producto UNE-EN 215. En este supuesto, los Servicios Técnicos de AENOR evaluarán los informes presentados, reservándose la decisión sobre la validez de los mismos. En caso de no considerarse satisfactorios, se comunicará al peticionario las acciones que deberá iniciar, con el fin de poder obtener su aprobación. Entre las mismas, podrá encontrarse una evaluación, por parte de los Servicios técnicos de AENOR, de la competencia técnica del laboratorio de ensayos en las instalaciones del mismo.

E.4 Instalación de los equipos de medición y control

E.4.1. Requisitos mínimos de la empresa instaladora

Con el fin de garantizar la aptitud adecuada de la instalación de los equipos de medición y regulación, la empresa instaladora deberá estar en posesión del certificado AENOR para el Servicio de Instalación de repartidores de consumo, contadores de energía, contadores de ACS y/o válvulas con cabezal termostático.

Cuando el instalador sea una unidad física dependiente de la empresa repartidora, se admitirá que sea la empresa repartidora la que solicite el certificado SI de AENOR. Este certificado cubrirá a sus instaladores autónomos dependientes. La empresa repartidora deberá mantener un registro actualizado de los instaladores autorizados y aprobados.

De forma transitoria y hasta que AENOR desarrolle la certificación del Servicio de Instalación de repartidores de costes, contadores de energía, contadores de ACS y válvulas con cabezal termostático, la empresa de reparto de costes debe de asegurar que:

- a) la empresa instaladora conoce el producto a montar, por lo que le deberá formar al personal de la instaladora en las características específicas de sus sistemas de repartidores de costes, contadores de energía, contadores de ACS y válvulas con cabezal termostático, en cuanto a montaje e instalación,
- b) los instaladores deben contar con una formación mínima que permita asegurar la calidad final de la instalación. Entre esta formación al menos se encontrará:

- i. Sistemas de distribución de calefacción: en anillo y por columnas
 - ii. Que es un repartidor. Tipos. Elementos
 - iii. Programación de un repartidor. Selección de Kc o utilización de Kc estándar,
 - iv. Criterios de montaje: utilización de criterios generales (75-50) y casos especiales: repartidores de costes con sensor remoto
 - v. Que es un contador de energía. Tipos. Elementos
 - vi. Que es un contador de ACS. Tipos. Elementos
 - vii. Que es una válvula con cabezal termostático. Tipos. Elementos
 - viii. Criterios de montaje según el RITE
 - ix. Lay out del montaje de los equipos
 - x. Conocimientos para la correcta identificación del tipo y modelo del radiador
- c) se mantiene un registro actualizado que evidencie la formación mínima de los instaladores, así como un listado de instaladores autorizados
- d) se comunica a la empresa responsable del mantenimiento y/o la comunidad de propietarios de las modificaciones en la instalación de la calefacción introducidas de forma que la empresa responsable del mantenimiento del sistema de calefacción pueda introducir las modificaciones oportunas para el correcto funcionamiento y equilibrado del sistema.

E.4.2 Inventario de la instalación

La empresa responsable del reparto de costes debe mantener un registro actualizado a modo de inventario de la instalación que deberá incluir al menos:

- a) dirección del edificio. Listado de unidades de usos. Inventario de todos los radiadores
- b) periodo de liquidación de costes de aplicación. Administrador de la propiedad o persona que actúa como representante del edificio
- c) datos relativos a la caldera: Combustible, temperatura de calentamiento del agua.
- d) cuando el sistema centralizado suministra calor a los circuitos de distribución de calefacción y ACS de establecerse un criterio objetivo para la distribución de costes entre los servicios de calefacción y agua caliente sanitaria.
- e) distribución de gastos a cuota fija y porcentaje destinado a consumo. Con carácter general y cuando no exista justificación que recomiende lo contrario el porcentaje de costes a repartir en proporción al consumo no debe bajar del 50% ni exceder el 70% de los costes de calor, quedando el resto para repartir mediante cuota fija
- f) criterio de distribución de los costes de cuota fija entre las distintas unidad de usos
- g) relación de costes a repartir indicando claramente cuales son comunes a toda la instalación centralizada, cuales son específicos del servicio de calefacción, cuáles del servicio de suministro de ACS, y costes imputables a otros servicios. Estos costes deben incluir al menos, salvo justifique en contra, la compra de combustibles, coste eléctrico,

mantenimiento de la instalación, coste de lectura de los medidores, y otros gastos si así se considerase adecuado.

El documento debe estar actualizado, fechado y se informará de los cambios al representante del edificio, considerándose registro del sistema.

E.5 Oferta comercial

E.5.1 Contenido mínimo de la oferta

La empresa responsable del reparto de costes presentará al cliente una oferta comercial que deberá incluir al menos:

- a) Datos del cliente
- b) Fecha de emisión de la oferta y validez de la misma.
- c) Periodicidad de los servicios de gestión de consumos
- d) Opción de venta o alquiler/depósito de los equipos
- e) Descripción de los servicios ofertados, atendiendo alguno de los mismos a las siguientes definiciones:

Denominación	Descripción
Suministro/Venta	Suministro de repartidores de costes de calefacción con tecnología de radio frecuencia o contadores, tanto mecánicos como electrónicos y los correspondientes módulos de comunicación mediante conexión a bus de datos o con tecnología de radiofrecuencia
Alquiler/Depósito	Alquiler/entrega en depósito de repartidores de costes de calefacción o contadores, incluyendo su instalación y su reparación o reposición cuando se averíen, lectura, reparto de costes, confección de liquidaciones de consumo y listas cobratorias
Instalación	Instalación de los contadores o repartidores de costes en el lugar adecuado dentro de cada unidad de uso o bien en la entrada/salida del agua/calefacción la unidad de uso
Lectura de contadores/repartidores	Obtención de los valores visualizados o de consumo de los repartidores de costes de calefacción y los contadores con el propósito de realizar el reparto de costes
Reparto de costes	Asignación de los costes correspondientes a cada unidad de uso (vivienda o local) de acuerdo con el consumo individual medido en cada una de ellas y unas reglas de reparto conocidas
Emisión de liquidaciones de consumo	Impresión en papel de las liquidaciones de consumo individuales correspondientes a cada unidad de uso (vivienda o local)
Mantenimiento de contadores/repartidores	El servicio de mantenimiento incluye la mano de obra, incluido el desplazamiento y la disponibilidad del servicio, para reparar las averías en los contadores y repartidores detectadas durante las lecturas o comunicadas por el cliente. No se incluye el suministro de piezas necesarias para realizar la reparación que serán por cuenta del cliente una vez transcurrido el periodo de garantía
Ampliación de garantía de los productos o mantenimiento correctivo	Ampliación del periodo de garantía de los repartidores/contadores durante el periodo de tiempo definido que supere los dos años iniciales, incluyendo la mano de obra, el desplazamiento y la disponibilidad del servicio, y las piezas necesarias para realizar la reparación
Seguro de reposición	El cliente recibe gratuitamente ya de forma indefinida, mientras dure el contrato, el

	suministro de los productos averiados. No incluye la mano de obra y desplazamiento, Si el cliente quisiera gratuidad en estos dos servicios debería contratar el mantenimiento de los equipos
Buzoneo de liquidaciones de consumo	Reparto independiente de liquidaciones de consumo a la dirección postal de cada propietario de la unidad de uso

- f) Valoración económica de los servicios
- g) Oferta de una posible verificación de equipos, correcta instalación de los mismos y gestión de los consumos por los Servicios Técnicos de AENOR.

E.5.2 Reparto de costes y medición

La empresa responsable del reparto de costes deberá de:

- a) mantener el registro de los datos para la valoración de los costes de calefacción y ACS para cada ejercicio,
- b) obtener los datos de los consumos registrados por los medidores al menos con la misma periodicidad que el tiempo establecido entre dos liquidaciones consecutivas
- c) disponer de criterios de estimación, claramente documentados, a la vez que conocidos por la comunidad de propietarios, en el caso de no lectura, error o manipulación del repartidor entre los que al menos se encontrarán:
 - i. en el caso de que una unidad de uso no esté equipada, es decir, no disponga de ningún medidor, le será de aplicación como mínimo el mayor ratio de consumo por m² de superficie de los calculados entre las unidades de uso medidas.
 - ii. en el caso de que una unidad de uso esté parcialmente equipada, es decir falte alguno de los RCC se aplicará la relación máxima consumo /potencia del radiador instalado de los RCC de toda la unidad de coste que se hayan leído.
 - iii. en el caso de que una unidad de uso esté totalmente equipada pero por circunstancias de emisión y/o lectura no se tengan todas las lecturas, pero las disponibles superen el 50%, se promediarán los consumos de los RCC que sí tienen lectura y se aplicará ese promedio a los que no la tienen. El consumo es antes de aplicar los coeficientes y se aplicará a los no leídos el cálculo del consumo promedio multiplicado por su coeficiente K.
 - iv. en el caso de que una unidad de uso esté totalmente equipada pero por circunstancias de emisión y/o lectura no se tengan todas las lecturas, y las disponibles no superen el 50%, se promediarán los consumos de los RCC que sí tienen lectura de todas las unidades de usos y se aplicará ese promedio a la unidad de uso en cuestión. El consumo es antes de aplicar los coeficientes y se aplicará a los no leídos el cálculo del consumo promedio multiplicado por su coeficiente K.

- d) en los casos iii) y iv), las cantidades estimadas serán a cuenta, debiéndose compensar la diferencia, positiva o negativa en el siguiente recibo.
- e) cuando la propiedad comunique a la empresa de reparto que se ha producido un cambio de usuario de una unidad de uso en una fecha distinta a la prevista para la emisión de la liquidación, deberán emitirse dos liquidaciones, una a cargo de cada uno de los usuarios. La distribución de consumos entre las dos liquidaciones se hará preferentemente a partir de los datos de consumo real registrados el día del cambio. En caso de que estos consumos no estén disponibles se procederá a prorratear el consumo del periodo liquidado entre los dos usuarios, en proporción a los días de ocupación de la unidad de uso de cada uno de ellos.
- f) en el caso de que se produzca un fallo en alguno de los repartidores no achacable a manipulación o mal uso de los dispositivos, deberá disponer de un servicio que permita la sustitución o reparación del mismo, de forma que las posibles estimaciones derivadas de su mal funcionamiento afecten de la menor manera posible, en términos de temporalidad, al justo reparto de los costes de calefacción .

E.6 Gestión de la liquidación y reclamaciones de clientes

La empresa responsable del reparto de costes deberá establecer un procedimiento de gestión de la liquidación que al menos recogerá los siguientes requisitos:

- a) la liquidación de consumo debe estar disponible con toda la información requerida por la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la eficiencia energética, tanto en papel como en formato electrónico
- b) las lecturas de consumos y liquidación de los mismos con frecuencia mínima bimestral. En instalaciones únicamente de calefacción central, las lecturas y liquidaciones se limitarán al periodo de uso.
- c) la liquidación debe identificar al menos los siguientes datos mínimos:
 - i. periodo de lectura,
 - ii. días comprendidos en el periodo facturado
 - iii. fecha de lectura,
 - iv. fecha de emisión de la liquidación
 - v. identificador del repartidor, incluyendo; zona, lectura , lectura anterior, lectura del período, consumo una vez aplicado el factor k,
 - vi. número de serie del repartidor
 - vii. factor K conversor utilizado. Puede quedar implícito, si es así se deberá incluir en la liquidación la fórmula de cálculo
 - viii. gastos totales a repartir, divididos entre gastos fijos y variables.
 - ix. Criterio de reparto de gastos fijos
 - x. teléfono de información

- xi. hoja explicativa de los elementos que configuran la liquidación.
- xii. Indicación de que una lectura es estimada en el caso de ser así
- d) las modificaciones de los gastos a repartir sólo podrán ser modificadas a petición del cliente, de manera justificada; en el caso de que se produzcan modificaciones, debiendo quedar registro de las mismas.
- e) las rectificaciones sobre una liquidación se harán a través de un documento posterior a la propia liquidación, que indique adecuadamente la corrección o adición e identifique la liquidación inicial.
- f) la empresa responsable del reparto de costes deberá establecer un procedimiento de gestión de las reclamaciones de los clientes en el que se indicará los procedimientos establecidos para cursar una reclamación, la metodología de análisis de las reclamaciones, así como las conclusiones y acciones tomadas sobre las mismas. Deberá quedar registro de las mismas.
- g) La empresa deberá disponer de un seguro de responsabilidad civil, de al menos 100.000€, ante problemas de derivados de una mala repartición de costes de calor.