



# EL SECTOR ELÉCTRICO

DERECHOS DE LOS  
CONSUMIDORES



Unión de  
Consumidores  
de Aragón-UCE



OMIC · ZARAGOZA



Zaragoza  
AYUNTAMIENTO

## ÍNDICE

Presentación

**1.- Los segmentos del mercado eléctrico**

**2.- La contratación**

2.1.- **El contrato de acceso a la red eléctrica**

2.2.- El contrato de suministro

2.3.- **La elección de la potencia**

2.4.- **Los contadores de telegestión**

2.5.- Tipos de tarifas

**Precio voluntario para el pequeño consumidor (PVC)**

**Facturación por horas**

Precio fijo (PF)

**Tarifa de último recurso (TUR)**

**Tarifa con discriminación horaria (DH)**

El mercado libre

**3.- La factura de electricidad**

3.1.- **Contenido mínimo y modelo**

3.2.- **Comprobación del importe de la factura**

3.3.- Periodicidad de la factura

**4.- Vías de reclamación**

**5.- Consumidores en situación de pobreza y vulnerabilidad energética**

**6.- Glosario de términos**

7.- Normativa aplicable

8.- Preguntas frecuentes

**9.- Direcciones de interés**

## PRESENTACIÓN

En los últimos años, con la liberalización del sector eléctrico, se han producido numerosas e importantes modificaciones normativas, tanto a nivel estatal como europeo.

El objetivo de la presente guía es informar al ciudadano de los segmentos intervinientes en el sector eléctrico, de los tipos de contratos existentes, de las diferentes tarifas, de los nuevos modelos de factura, de la facturación por horas, de las medidas de protección al consumidor y las vías de solución de conflictos, de la normativa, así como las direcciones de interés a las que puede dirigirse.

Se pretende que el ciudadano pueda acceder a la información del mercado eléctrico del modo más sencillo posible, facilitando así la toma de decisiones en la contratación del suministro eléctrico.

En el texto se intercalan distintos enlaces que permiten el acceso directo a la legislación vigente, así como a los operadores del mercado de la electricidad.

También hay un apartado que trata sobre la pobreza y vulnerabilidad energética, y sobre las ayudas de urgencia que el Ayuntamiento de Zaragoza tramita para los consumidores en dicha situación.

La guía **“El Sector Eléctrico. Derechos de los consumidores”** ha sido elaborada por la asesoría jurídica de la Unión de Consumidores de Aragón (UCA).

La elaboración de la guía **“El Sector Eléctrico. Derechos de los consumidores”** ha sido financiada a través de la subvención de apoyo a asociaciones de consumidores y usuarios para 2015 del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza.

José Ángel Oliván García  
Presidente Unión de Consumidores de Aragón (UCA)

## 1.- LOS SEGMENTOS DEL MERCADO ELÉCTRICO

Desde la liberalización del sector eléctrico, las actividades necesarias para el suministro de electricidad (generación, transporte, distribución y comercialización) se desarrollan de manera independiente, con el fin de evitar concentraciones de empresas que impidan la competencia o se produzcan abusos de posición dominante en perjuicio de los consumidores.

El transporte y la distribución de energía eléctrica están regulados por la Administración.

La generación y comercialización de la energía están en el mercado libre.

El gobierno también fijó quienes son los comercializadores de referencia (**antes comercializadores de último recurso**), que venden la electricidad al precio máximo establecido por el mercado regulado.

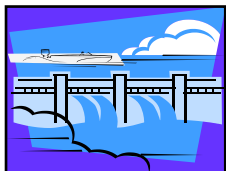
A continuación, vemos el listado con los comercializadores de referencia, así como un gráfico con los segmentos que integran el sector eléctrico en España.

### COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA (COR)

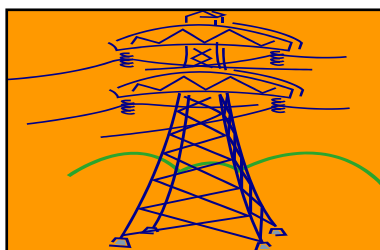
- ◆ ENDESA ENERGIA XXI, S.L.U.
- ◆ IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U.
- ◆ GAS NATURAL S.U.R. SDG, S.A.
- ◆ VIESGO COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.
- ◆ EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.
- ◆ CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA S.L.U.
- ◆ TERAMELCOR, S.L. (Ámbito territorial de Melilla)
- ◆ EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COMERCIALIZACIÓN DE REFERENCIA, S.A. (Ámbito territorial de Ceuta)

Ver sus datos en páginas 58 a 61

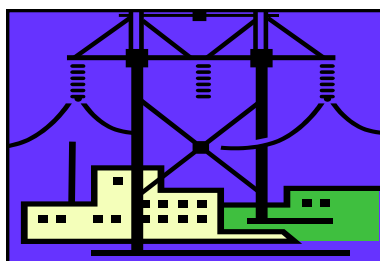
GENERACIÓN (Mercado liberalizado)



TRANSPORTE ( Mercado regulado)



DISTRIBUCIÓN (Mercado regulado)

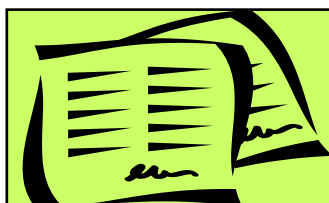


SUMINISTRO (Mercado liberalizado)



## 2.- LA CONTRATACIÓN

El consumidor para tener suministro eléctrico en su vivienda necesita un contrato de acceso a la red eléctrica y un contrato de suministro.



### 2.1.- EL CONTRATO DE ACCESO A LA RED ELÉCTRICA

- ◆ Su duración es anual, aunque se puede prorrogar tácitamente por plazos anuales
- ◆ Su objeto es el uso de la red del distribuidor
- ◆ El coste está fijado por la tarifa fijada por el Ministerio de Industria
- ◆ Puede formalizarse directamente con el distribuidor, o
- ◆ Puede encomendarse al comercializador para que contrate en nuestro nombre con el distribuidor (el comercializador actúa como mandatario del consumidor)
- ◆ El comercializador deberá contar con la documentación por la que se acredite la voluntad del cliente de contratar el suministro en su nombre
- ◆ El titular del contrato es el consumidor
- ◆ El contrato deberá formalizarse por escrito, y deberá especificar: identidad y dirección de la distribuidora, CUPS, nº de póliza de acceso y potencia contratada, tarifa aplicable y BOE, nivel mínimo de calidad, repercusiones por incumplimiento

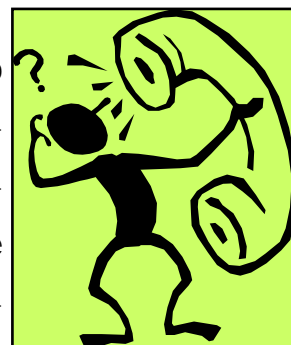
## 2.2.- EL CONTRATO DE SUMINISTRO

Los contratos de suministro de energía eléctrica con los comercializadores de referencia deberán tener como mínimo, claramente especificados los siguientes datos:

- ◆ Identidad y dirección de la empresa comercializadora de referencia
- ◆ Modalidad de contratación aplicable al suministro, distinguiendo expresamente si se trata de PVPC o PF anual
- ◆ El código unificado de punto de suministro (CUPS), nº de póliza del contrato de acceso o de suministro y potencias . Si el comercializador no contrata en nombre del consumidor el acceso a las redes con el distribuidor, el comercializador no está obligado a incluir en el contrato de suministro el nº de póliza del contrato de acceso
- ◆ Referencia de la pagina web de la [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia](#) en la que figuran las ofertas comerciales anuales para colectivos de consumidores
- ◆ Duración del contrato y condiciones para su prórroga o renovación
- ◆ Causas de rescisión y resolución del contrato, el procedimiento para realizarlas y, en su caso, las penalizaciones
- ◆ Información sobre precios, incluidos los impuestos, peajes y cargos aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos



- ◆ Información sobre el servicio de atención a quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado. En concreto, la dirección postal, servicio de atención telefónica y número de teléfono, ambos gratuitos, y el nº de fax o dirección de correo electrónico al que el consumidor pueda dirigirse directamente



- ◆ El procedimiento de resolución de conflictos establecido en la [Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico](#), y su normativa de desarrollo
- ◆ Información sobre los equipos de medida y control necesarios que los consumidores deban tener instalados para la contratación del suministro eléctrico, y para la correcta facturación y aplicación de peajes de acceso, cargos y demás precios

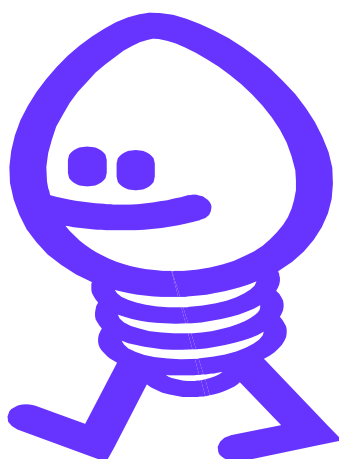
- ◆ Reconocimiento del derecho a la elección del medio de pago, **de entre los comúnmente utilizados** en el tráfico comercial



- ◆ Información referida al tratamiento de los datos de carácter personal del cliente, de acuerdo a la normativa vigente
- ◆ Información relativa al procedimiento de suspensión del suministro de energía eléctrica
- ◆ Mecanismo de corrección de errores en la facturación como consecuencia de errores administrativos y de medida, delimitando claramente las responsabilidades del comercializador y del distribuidor
- ◆ Condiciones de traspaso y subrogación del contrato



- ◆ Cláusulas bajo las cuales se podrán modificar las condiciones del contrato, deberán ser transparentes y comprensibles
- ◆ Derechos de compensación y reembolso si no se cumplen los niveles de calidad contratados, así como demás derechos de los consumidores en relación al suministro
- ◆ Además, el consumidor tiene derecho a que el comercializador de referencia le informe y asesore en el momento de la contratación sobre el peaje de acceso y potencia a contratar más conveniente, y demás condiciones del contrato
- ◆ El consumidor deberá ser debidamente avisado de cualquier intención de modificar las condiciones de suministro con una antelación mínima de un mes, e **informado de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna** cuando reciba el aviso
- ◆ El contrato a PVPC o a PF anual no incluirá ningún otro producto o servicio, sea energético o no, ofrecido directamente por el comercializador de referencia o por terceros



### 2.3.- LA ELECCIÓN DE LA POTENCIA

El consumidor, **en función de las necesidades de su vivienda**, es el que elige la potencia que desea contratar. Depende de la cantidad de aparatos a utilizar, y cuales de ellos se van a utilizar de manera simultánea.

Si la potencia contratada no se ajusta a las necesidades reales, el consumidor puede solicitar la subida o bajada de potencia.

POTENCIA	TIPO DE VIVIENDA
2'3 Kw	Sin climatización
3'4 Kw	Pequeña sin climatización y pequeños electrodomésticos
4'6 Kw	Media con climatización en algunas habitaciones y peque-
5'75 Kw	Media con climatización y uso medio de electrodomésticos
> 6 Kw	Media/grande con climatización y uso elevado de electro-

#### Para subir o bajar la potencia

La instalación debe cumplir la normativa vigente, es decir, disponer de Interruptor de Control de Potencia (ICP), y cumplir las normas técnicas y de seguridad reglamentarias.

El ICP controla que la demanda de los aparatos conectados a la instalación, no supere la potencia contratada para el punto de suministro.



Interruptor de Control de Potencia (ICP)

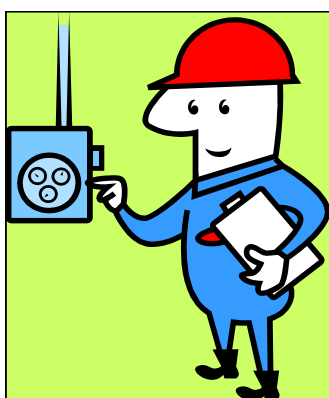
Cuando los aparatos conectados simultáneamente demandan una potencia superior a la contratada, el ICP salta automáticamente, dejando la instalación sin servicio; por ello, se debe desconectar algún aparato para reducir la potencia y que se ajuste a la contratada, y volver a activar el ICP.

La modificación de la potencia tiene un coste que se factura al cliente. El **coste es de 9,044€ (más IVA) por la modificación.**

Si la instalación tiene más de 20 años, la compañía Distribuidora puede solicitar una revisión y los certificados pertinentes emitidos por un instalador eléctrico autorizado.

En este caso, la empresa Distribuidora realiza después una verificación de la **instalación, y su coste es de 8,01€ (más IVA), que también se factura al cliente.**

Si es necesario hacer alguna modificación de la instalación, el consumidor deberá ponerse en contacto con un instalador eléctrico autorizado, que realizará los cambios pertinentes en la instalación eléctrica, y emitirá el Certificado de Instalación Eléctrica de Baja Tensión (CIE). Se aconseja pedir presupuesto previo a varios instaladores autorizados.



El CIE es un documento oficial emitido por un instalador eléctrico autorizado que certifica que la instalación cumple los requisitos necesarios para el suministro eléctrico y garantiza la calidad de la instalación.

El CIE refleja las características de la instalación (potencia instalada, potencia máxima admisible, etc).

## 2.4.- LOS CONTADORES DE TELEGESTIÓN

La telegestión es un sistema de gestión de contadores que permitirá realizar las operaciones relacionadas con el suministro de energía eléctrica de forma remota. Para ello, hay que tener instalado el nuevo modelo de contador eficiente y ha de estar efectivamente integrado en el sistema de telegestión, que permite obtener de los equipos de manera inmediata información acerca de cuestiones tales como el consumo del cliente, eventuales averías, etc. Actualmente, no está activado el sistema en todos los contadores eficientes instalados.

Los contadores de telegestión son:

- Más inteligentes: Facilitan la lectura del consumo y las operaciones a distancia
- Más flexibles: Posibilitan adaptar las tarifas contratadas a los hábitos de consumo
- Más eficientes: Permiten aportar información sobre el consumo para facilitar el ahorro y el uso responsable de la energía



Contador de telegestión



Contador analógico

¿Quién ha de instalarlos y en qué plazo?

Las empresas distribuidoras (no las comercializadoras) son las encargadas de sustituir los contadores analógicos existentes por los contadores de telegestión, cuya potencia contratada sea menor o igual a 15 Kw. **Así se dispuso en la [Orden ITC/3860/2007](#).**

Los nuevos contadores de telegestión deben estar instalados antes del 31 de diciembre de 2018 (fecha límite).

Con la [Orden IET/290/2012](#), se establecen los siguientes plazos y porcentajes para llevar a cabo la sustitución de los equipos (**modificación del ap. 2º de la DA 1ª de la Orden ITC/3860/2007**):

Antes de 31 de diciembre de 2014, deberán sustituirse un 35% del total del parque de contadores de hasta 15Kw de potencia contratada de cada empresa distribuidora

Entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2016, deberán sustituirse un 35% del total del parque de contadores de hasta 15Kw de potencia contratada de cada empresa distribuidora

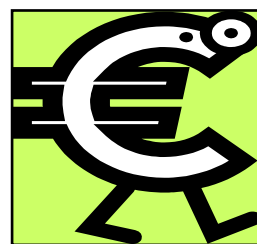
Entre el 1 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2018, deberán sustituirse un 30% del total del parque de contadores de hasta 15Kw de potencia contratada de cada empresa distribuidora

¿Cómo se produce el cambio?

- La empresa distribuidora envía una carta al consumidor informándole de la fecha de sustitución del contador
- Un operario autorizado de la empresa distribuidora se desplaza hasta el domicilio y efectúa el cambio de contador
- Durante el cambio de contador, el suministro eléctrico se interrumpe unos minutos y, tras la sustitución se restablece el servicio
- La distribuidora comunica por carta que la sustitución del contador se ha llevado a cabo
- La distribuidora informa a las distintas empresas comercializadoras de la sustitución del contador de sus clientes

¿Qué gastos conlleva?

- La sustitución del contador no conlleva gasto alguno para el consumidor
- Si el contador estaba en régimen de alquiler, así lo sigue siendo tras la sustitución
- Lo que sí cambia es el precio del alquiler, que se fija en **0,81€/mes**, y el precio del contador sustituido era de **0,54€**
- Si el contador es en propiedad, el consumidor es el que debe proceder a su cambio, y el precio del mismo ronda los **100 €** (pida varios presupuestos)
- Si tiene el contador en propiedad y tiene menos de 15 años, tiene derecho a la sustitución por uno en alquiler, si bien ha de tener la exención del pago de alquiler del nuevo equipo por la vida útil restante de su antiguo contador



## 2.5.– TIPOS DE TARIFAS

EL 1 de abril de 2014 entró en vigor el [Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación](#), estableciendo el nuevo sistema de cálculo del coste de la energía eléctrica de los pequeños consumidores.

Este sistema sustituye al anterior de subastas CESUR, y toma como referencia el precio de la electricidad del mercado mayorista, que cotiza y cambia en función de la oferta y la demanda cada hora.

Se establecen dos metodologías de cálculo del precio de la electricidad **(PVPC y PF), que sustituyen a la anterior Tarifa de Último Recurso (TUR).**

Se mantiene la denominación TUR para los consumidores vulnerables (bono social) y los que sin cumplir los requisitos del PVPC, transitoriamente carecen de contrato en el mercado libre.

Siguen existiendo las tarifas con discriminación horaria (DH).

### MERCADO REGULADO

**PRECIO VOLUNTARIO PARA EL PEQUEÑO CONSUMIDOR (PVPC)** . Sustituye a la TUR. Para consumidores con bono social.

**PRECIO FIJO (PF):** Es un precio fijo durante doce meses.

**TUR** (Consumidores vulnerables, los que sin cumplir los requisitos del PVPC, transitoriamente carecen de contrato en el mercado libre).

### TARIFAS CON DISCRIMINACIÓN HORARIA (DH)

### MERCADO LIBRE

**PRECIOS LIBRES FIJADOS POR LAS COMERCIALIZADORAS**

◆ PRECIO VOLUNTARIO PARA EL PEQUEÑO CONSUMIDOR (PVPC)

El PVPC es el precio que calculará Red Eléctrica de España , para cada cliente y periodo de facturación, sobre la base de los precios horarios del mercado eléctrico y de su estimación del consumo promedio horario del cliente. Refleja las variaciones al alza o a la baja que se producen en los precios del mercado eléctrico.

En la web de [Red Eléctrica de España](#) se publica diariamente el precio promedio que se aplicará a la factura de cada consumidor en función de su periodo de facturación.

La [Resolución de 2 de junio 2015 de la Secretaría de Estado de Energía](#) dispone que desde el 1 de octubre de 2015, si el consumidor tiene un contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión, se facturará directamente el precio del mercado de cada hora a la energía consumida en esa hora. [VER PÁGINA 18 \(Facturación por horas\)](#).

Los consumidores que estaban en la TUR, si no realizan ninguna gestión, pasan automáticamente a la modalidad de facturación de PVPC.

El PVPC es el precio máximo que podrán cobrar los comercializadores de referencia (antes, comercializadoras de último recurso), a los consumidores que se acojan a dicho precio. Pueden acogerse los consumidores cuya potencia contratada sea menor o igual a 10 KW.

La modalidad de contratación con el comercializador de referencia será a PVPC, salvo que expresamente el consumidor manifieste lo contrario.

El PVPC no incluirá ningún otro producto o servicio, sea energético o no, ofrecido directamente por el comercializador de referencia o por terceros.



### Plazo de duración de los contratos

La duración de los contratos de suministro a PVPC será anual y se prorrogará automáticamente por plazos iguales.

El comercializador de referencia deberá comunicar, por escrito o por cualquier medio en soporte duradero, con una antelación mínima de dos meses la fecha de finalización del contrato. Se indicará que si el consumidor no solicita un nuevo contrato (ya sea con un comercializador de referencia o con cualquier otro), le seguirá siendo de aplicación el PVPC con el mismo comercializador de referencia.

El consumidor podrá resolver el contrato de suministro antes de su finalización o de cualquiera de sus prórrogas, sin coste alguno.

Si el consumidor cambia de comercializador, lo comunicará al comercializador entrante a fin de que éste lo comunique al distribuidor y se inicie el procedimiento de cambio de comercializador.

#### PVPC

- ◆ El precio promedio es fijado por Red Eléctrica de España
- ◆ La potencia contratada ha de ser menor o igual a 10 KW
- ◆ Contrato de duración anual y prorrogable tácitamente por periodos iguales
- ◆ Derecho del consumidor a resolver anticipadamente el contrato sin penalización
- ◆ No permite incluir en el contrato otros productos o servicios ofrecidos por el comercializador o por terceros

◆ FACTURACIÓN POR HORAS

La facturación por horas se aplica desde el día 1 de octubre de 2015 a los consumidores que tengan un contrato de suministro de electricidad con la tarifa PVPC, con una potencia inferior o igual a 10 Kw, o la TUR con bono social, y que tengan instalado el contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión.

Con la facturación horaria, se paga según sea el consumo realizado en cada hora.

El precio de la luz para cada día y cada hora se consulta con un día de antelación, a partir de las 20:15h en la página web de [Red Eléctrica de España](#).

El precio de la luz por horas se fija en función de la oferta y la demanda de la luz en cada hora del día.

Si no se dispone de contador inteligente integrado en el sistema de telegestión, se sigue facturando como siempre, aplicando el perfil de un consumidor promedio, que fija Red Eléctrica de España en base a patrones de comportamiento de los consumidores.

FACTURACIÓN POR HORAS

- ◆ El precio de cada hora es fijado por Red Eléctrica de España con un día de antelación, a las 20:15 h
- ◆ La potencia contratada ha de ser menor o igual a 10 KW
- ◆ La tarifa ha de ser el PVPC o TUR con bono social
- ◆ Es necesario disponer de contador inteligente que esté efectivamente integrado en el sistema de telegestión

### ◆ PRECIO FIJO (PF)

Cada comercializador de referencia está obligado a realizar una oferta alternativa al PVPC, estableciendo un precio fijo (PF) del suministro para un periodo de un año.

La oferta a PF se considerará cumplida mediante la publicación de la misma en la página web de la [Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia \(CNMC\)](#), en la que se podrán consultar y comparar las ofertas a PF anual de los distintos comercializadores de referencia.

EL PF no es una tarifa plana, se trata de un precio fijo, y el importe de la factura variará en función del nivel de consumo en ese periodo de facturación.

Si desea esta opción, ha de solicitarla expresamente a su comercializadora de referencia.

#### [Plazo de duración de los contratos](#)

La duración de los contratos de suministro a PF será de un año.

En el contrato se establecerá de manera clara y comprensible a efectos de elección por el consumidor que, al finalizar el contrato, de no mediar consentimiento expreso del consumidor, podrá ser aplicada por el consumidor de referencia una de las dos opciones:

- ◆ el PVPC, o
- ◆ renovación de la oferta a PF anual vigente y publicada en la web de la [CNMC](#) a la fecha de la factura anterior a la fecha de finalización del contrato.



La oferta a PF indicará de forma clara la penalización por rescisión anticipada del contrato por parte del consumidor **antes de la fecha de finalización del mismo**.

La penalización máxima por rescisión de contrato no podrá exceder el 5 por ciento del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro.

El comercializador no puede rescindir unilateralmente el contrato a precio fijo anual antes de su finalización, salvo en casos de suspensión de suministro.

#### PRECIO FIJO (PF)

- ◆ Es una alternativa al PVPC, ha de solicitarse expresamente
- ◆ No es una tarifa plana, es el precio fijo del KW/h durante todo el año
- ◆ La potencia contratada ha de ser menor o igual a 10 KW
- ◆ Contrato de duración anual
- ◆ Se penaliza al consumidor si resuelve anticipadamente el contrato (hasta el 5% de la energía pendiente de suministro)
- ◆ No permite incluir en el contrato otros productos o servicios ofrecidos por el comercializador o por terceros

◆ TARIFAS DE ÚLTIMO RECURSO (TUR)

Actualmente, se mantiene la **Tarifa de Último Recurso (TUR)** , que se aplica a dos tipos de consumidores :

- ◆ Consumidores que tengan la condición de vulnerables
- ◆ Consumidores que, sin cumplir los requisitos para la aplicación del PVPC, transitoriamente no dispongan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador en mercado libre

Los comercializadores de referencia deberán atender las solicitudes de suministro de energía eléctrica y formalizar los correspondientes contratos con los consumidores citados anteriormente.

[Consumidores que tengan la condición de vulnerables](#)

Serán considerados consumidores vulnerables los consumidores de electricidad que cumplan con las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que se determinen. Se circunscribe a personas físicas en su vivienda habitual. La definición de los consumidores vulnerables y los requisitos que deben cumplir, se determinarán reglamentariamente por el Gobierno.

Mientras se produce este desarrollo reglamentario , se aplicará el bono social, que ya se venía aplicando desde el 1 de julio de 2009 a los consumidores más desprotegidos, según lo establecido en el artículo 2 del [Real Decreto Ley 6/2009](#) y la [Resolución de 26 de junio de 2009](#).

Tendrán derecho al Bono Social en su vivienda habitual los consumidores que cumplan los siguientes requisitos:

- **Potencia:** que tengan una potencia contratada inferior a 3 kW en su vivienda habitual
- **Pensionistas:** Que tiene 60 o más años de edad y que es pensionista del Sistema de la Seguridad Social por jubilación, incapacidad permanente o viudedad, y que perciban las cuantías mínimas vigentes en cada momento para dichas clases de pensión con respecto a los titulares con cónyuge a cargo o a los titulares sin cónyuge que viven en una unidad económica unipersonal, así como los beneficiarios de pensiones del extinguido Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez (SOVI) y de pensiones no contributivas de jubilación e invalidez mayores de 60 años
- **Familias numerosas**
- **Desempleados:** que formen parte de una unidad familiar con todos sus miembros en situación de desempleo

Los formularios para la solicitud de bono social y el modelo de declaración responsable se pueden descargar pinchando [aquí](#).

El precio de la TUR que pagarán los consumidores vulnerables será el PVPC descontando un 25 por ciento.

El precio de la TUR así como el porcentaje de descuento para los consumidores vulnerables será fijado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

Para los consumidores con potencia contratada inferior a 3Kw, su inclusión en el bono social es automática, por lo que no tienen que tramitar su solicitud.

Las personas incluidas en los colectivos descritos anteriormente, deben de solicitarlo a su comercializador de referencia mediante correo ordinario, fax o correo electrónico, y acreditar que cumple los requisitos, adjuntando la documentación necesaria para ello.

- DNI del titular del punto de suministro
- Certificado de empadronamiento
- Fotocopia de la última factura
- Declaración de veracidad de la documentación presentada
- Certificado del importe de la pensión de la Seguridad Social
- Fotocopia del carné de familia numerosa

El bono social tendrá efecto a partir del primer día del ciclo de facturación en el que tenga lugar la recepción completa de la documentación acreditativa. Se aplicará en la siguiente factura, siempre que dicha recepción se produzca al menos 15 días naturales antes de la fecha de emisión de la misma. En caso contrario, su aplicación se hará desde la factura inmediatamente posterior.

El bono social se disfruta por un periodo de dos años.

Para volver a beneficiarse de él, habrá de acreditar de nuevo que se cumplen los requisitos.

Los consumidores tienen la obligación de comunicar a su comercializador de referencia cualquier cambio que suponga la pérdida del derecho a percibir el bono social. Para ello, deben cumplimentar el impreso que se puede descargar pinchando [aquí](#).

El incumplimiento de los requisitos para la aplicación del bono social dará lugar a la refacturación del suministro desde la fecha en que se produzca dicho incumplimiento en función del PVPC vigente, aplicando un recargo del diez por ciento.

Consumidores que, sin tener derecho a acogerse al PVPC, transitoriamente carecen de un contrato de suministro

El precio de la tarifa de último recurso que deberán pagar al comercializador de referencia por la electricidad consumida, los consumidores sin derecho a acogerse al PVPC, y que transitoriamente carecen de un contrato de suministro en vigor con un comercializador y continúen consumiendo electricidad será el que resulta de aplicar los siguientes términos:

- ◆ Los términos de los peajes de acceso que correspondan al punto de suministro, incrementados en un 20 por ciento.
- ◆ El resto de términos que incluye el PVPC, incrementados en un 20 por ciento en todos sus conceptos.

TUR

CONSUMIDORES VULNERABLES

- ◆ Se les aplica el bono social
- ◆ Se les factura al PVPC y se descuenta un 25 por ciento

CONSUMIDORES QUE SIN TENER DERECHO A ACOGERSE AL PVPC, TRANSITORIAMENTE CARECEN DE CONTRATO DE SUMINISTRO

- ◆ Se factura el peaje que les corresponde incrementado en el 20 por ciento
- ◆ El resto de costes son los del PVPC incrementados en el 20 por ciento



◆ TARIFA CON DISCRIMINACIÓN HORARIA (DH)

Sigue en vigor la tarifa con discriminación horaria, que supone diferenciar dos o tres periodos tarifarios al día . Para ello, hay que tener un contador adaptado a este tipo de tarifa.

La DH se puede dividir en dos periodos ( punta y valle ) o en tres periodos (punta, valle y supervalle).

DH en dos periodos

- ◆ Punta → precio con recargo
- ◆ Valle → precio reducido



Horario de invierno

Punta: desde las 12h a 22h

Valle: desde las 22h a 12h



Horario de verano

Punta: desde las 13h a 23h

Valle: desde las 23h a 13h

La DH en tres periodos es casi igual que la tarifa en dos periodos, pero incluye unas horas más baratas en las horas nocturnas más inusuales, concretamente entre 1h hasta las 7h.

La DH en tres periodos no diferencia entre horario de verano e invierno .

### DH en tres periodos

- ◆ Punta → precio con recargo
- ◆ Valle → precio reducido
- ◆ Supervalles → precio más reducido



En la [Resolución de 23 de mayo de 2014, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad](#) se establecen modelos de factura con discriminación horaria para diferentes tipos de contrato:

- PVPC con discriminación horaria de XXX periodos
- TUR con discriminación horaria de XXX periodos con aplicación del bono social
- Oferta anual a precio fijo con discriminación horaria de XXX periodos
- Contrato de suministro en mercado libre con discriminación horaria de XXX periodos

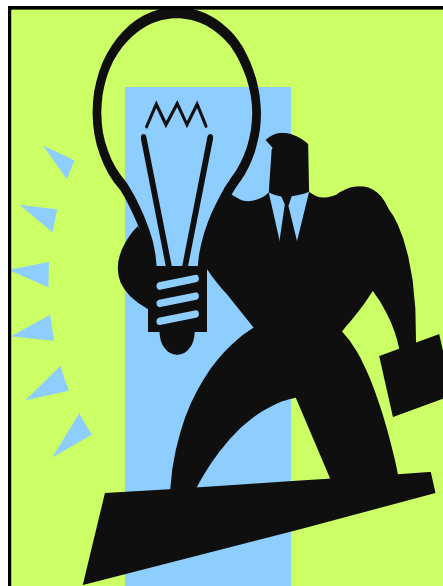
◆ EL MERCADO LIBRE

Otra opción es contratar una tarifa en el mercado libre.

Son precios conocidos de antemano y estables durante un año como mínimo.

No existe compromiso de permanencia ni penalización.

Se pueden contratar servicios adicionales al de suministro, como el de mantenimiento de la instalación eléctrica, seguros de protección de pagos, etc



Los contratos complementarios sí que suelen estar sujetos a un compromiso de permanencia.

MERCADO LIBRE

- ◆ Precios estables durante un año como mínimo
- ◆ Sin compromiso de permanencia ni penalizaciones
- ◆ Permite contratar servicios adicionales (servicio de mantenimiento o de asistencia eléctrica)
- ◆ Los contratos complementarios suelen estar sujetos a permanencia

### 3.- LA FACTURA DE ELECTRICIDAD

#### 3.1.- CONTENIDO MÍNIMO Y MODELO

Mediante la [Resolución de 23 de mayo de 2014, de la Dirección General de Política Energética y Minas](#), se ha establecido el contenido mínimo y el formato tipo de las facturas de electricidad que deberán remitir los comercializadores de referencia (COR) a:

- ◆ los consumidores acogidos al PVPC
- ◆ los consumidores que sin tener derecho al PVPC transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en el mercado libre.

Asimismo, se establece el contenido mínimo obligatorio y un formato tipo voluntario de las facturas que deberán remitir los comercializadores de referencia a los consumidores con derecho a PVPC acogidos a la oferta a precio fijo (PF), y los comercializadores en libre mercado a los consumidores cuyo suministro se realice en baja tensión hasta 15 KW de potencia contratada.

La [CNMC](#) publicará en su página web información detallada del modelo de factura y sus componentes, así como un glosario del significado de cada término de la factura, a efectos de transparencia y de que la factura sea una herramienta que facilite al consumidor la elección de comercializador.

Las empresas comercializadoras, desde el 1 de octubre de 2014, emiten las facturas de acuerdo al siguiente modelo, que vemos desglosado a continuación.



Anverso de la primera hoja

El diagrama muestra la estructura de la primera hoja del anverso de una factura eléctrica, dividida en cuatro zonas etiquetadas como a, b, c y d:

- Zona a):** LOGOTIPO COMERCIALIZADORA.
- Zona b):** DATOS DE LA FACTURA DE ELECTRICIDAD. Incluye: IMPORTE FACTURA: XX,XX €; Nº factura: XXXXXXXX; Período de consumo: xx de (mes) de xxxx a xx de (mes) de xxxx; Fecha de cargo/fecha límite de pago: xx de (mes) de XXXX.
- Zona c):** FACTURA RESUMEN. Incluye un desglose de los conceptos y su importe en euros (€):

Por potencia contratada:	XX,XX €
Por energía consumida	XX,XX €
Impuesto electricidad	XX,XX €
Alquiler equipos de medida y control	XX,XX €
Impuesto aplicado (XX %)	XX,XX €
<b>TOTAL IMPORTE FACTURA</b>	<b>XX,XX €</b>
- Zona d):** Datos de contacto: Día./D. ....; Calle .... nº ....; XXXXX (.....).

- A) Logotipo, denominación, CIF y domicilio social de la empresa comercializadora de referencia
- B) Datos de la factura de electricidad: Importe total de la factura expresado en euros, número de la factura, periodo de consumo y fecha de cargo en caso de estar domiciliado el pago, o fecha límite de pago en caso de no estarlo
- C) Resumen de la factura, con los conceptos que aparecen en el modelo correspondiente a cada modalidad de suministro
- D) Nombre y dirección a efectos de comunicación del titular del contrato. Podrá incluirse un código de barras para la correcta gestión por parte del comercializador de referencia

e)

**INFORMACIÓN DEL CONSUMO ELÉCTRICO**

	Consumo en el periodo xxx	Consumo en el periodo xxx	Consumo en el periodo xxx
	xxh - xxh	xxh - xxh	xxh - xxh
Lectura anterior (real/estimada) (xx-mes-xxxx)	xxx kWh	xxx kWh	xxx kWh
Lectura actual (real/estimada) (xx-mes-xxxx)	xxx kWh	xxx kWh	xxx kWh
Consumo en el periodo (*)	xxx kWh	xxx kWh	xxx kWh

(\*) Para confirmar que su consumo está bien facturado, introduzca los datos de consumo en el periodo, fechas de lectura y potencia contratada (marcados en color) en la herramienta publicada en la página web de la Comisión Nacional de Competencia y los Mercados [www.cnmec.es](http://www.cnmec.es)

Su consumo medio diario en el periodo facturado ha sido de xx,xx €. Su consumo medio diario en los últimos 14 meses ha sido de xx,xx €. Su consumo acumulado del último año ha sido de xx,xx kWh.

ESPACIO RESERVADO PARA EL GRÁFICO REPRESENTATIVO DE LA EVOLUCIÓN DE CONSUMO

Registro Mercantil de (ciudad). Lomo XXXX Folio XXX Hoja BXXX-XXXX

E) El consumo que aparezca en esta área será calculado por la diferencia entre los consumos correspondientes a las dos últimas facturas disponibles realizadas por el encargado de la lectura.

Deberá indicarse si es lectura real o estimada.

Para los consumidores acogidos al PVPC, con o sin aplicación del bono social, tanto las fechas de las lecturas como el consumo de cada periodo aparecerá en color rojo o en otro color que elija el comercializador para resaltar estos datos de forma clara.

Si el suministro está acogido a la modalidad con discriminación horaria, la información de los consumos deberá desglosarse en tantas columnas como periodos tarifarios, indicándose las horas comprendidas en cada periodo.

Si el suministro está acogido a la modalidad con discriminación horaria, la información de los consumos deberá desglosarse en tantas columnas como periodos tarifarios, indicándose las horas comprendidas en cada periodo.

Para los consumidores sin derecho al PVPC que transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en el mercado libre, **la disposición del contenido de este área podrá alterarse ligeramente con el objetivo de recoger la totalidad de la información que se establece en la resolución de 23 de mayo de 2014.**

Para los consumidores acogidos al PVPC, que no dispongan de contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión, **se incluirá una explicación precedida de asterisco.**

***“\*para confirmar que su consumo está bien facturado, introduzca los datos de consumo en el periodo y fechas de lectura (marcados en color) en la herramienta publicada en la página web de la Comisión Nacional de Competencia y los mercados [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)”***

Si el suministro dispone de contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión se omitirá dicho texto.

Se reserva un espacio en el que deberá incluirse un gráfico de barras representativo de la evolución del consumo.

Cada comercializador de referencia incluirá como mínimo la información relativa a los últimos 14 meses.

Si no existe información histórica de consumos suficiente por tratarse de un nuevo cliente, se mostrará el periodo de consumo que esté disponible.

#### DATOS DEL CONTRATO

Titular: Dña. ... NIF: XXXXXXXXE

Dirección de suministro: C/...., XXX

TIPO DE CONTRATO: PVPC con discriminación horaria de xxx periodos.

TIPO DE CONTADOR: Con/sin contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión.

Facturación con perfil promedio del periodo de facturación /Facturación por consumo real horario.

Peaje de acceso: XXX Potencia contratada: **XXX kW**

Referencia del contrato de suministro (nombre empresa COR): xxxxx

Referencia del contrato de acceso (nombre empresa distribuidora): xxxxxx

Fecha final contrato: xx de (mes) de xxxx (renovación anual automática)

Fecha emisión factura: xx de (mes) de xxxx

Código unificado de punto de suministro CUPS: XXXXXXX

Atención al cliente (nombre empresa COR): 900.xxx.xxx (gratis) Reclamaciones (nombre COR): 900.xxx.xxx [clientes@xxxxxxxx.es](mailto:clientes@xxxxxxxx.es)

Averías y Urgencias (nombre empresa distribuidora): 900.xxx.xxx (gratis) Dirección postal reclamaciones (nombre COR): xxxxx

Para reclamaciones sobre el contrato de suministro o facturaciones podrá dirigirse a la Consejería xx (órgano competente en materia de energía) de la Comunidad Autónoma de XXX en el teléfono 9x.xxx.xxx o a través de su página web www.xx.es.

Adicionalmente, en el caso de tratarse de una persona física, podrá dirigirse a la Consejería de xx (órgano competente en materia de consumo) de la Comunidad Autónoma de xxx en el teléfono 9x.xxx.xxx o a través de su página web www.xx.es.

Asimismo, podrá acudir a la entidad de resolución alternativa de litigios xxxxxx en el teléfono 9x.xxx.xxx.\*

Espacio reservado para datos de cuenta bancaria u otras formas de pago

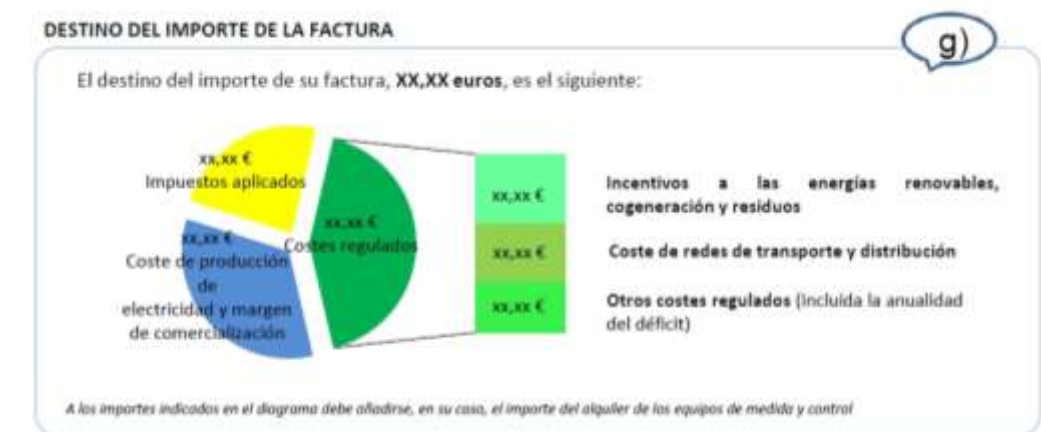
F) Datos del contrato que deben figurar:

- ◆ Nombre y NIF del titular del contrato de suministro
- ◆ Dirección del suministro
- ◆ Tipo de contrato (tarifa elegida, y si está acogido al bono social, deberá especificarse)
- ◆ Tipo de contador (se indicará si dispone de contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión)
- ◆ Peaje de acceso
- ◆ Potencia contratada (deberá aparecer en color rojo o en otro color para resaltar este dato de forma clara)



- ◆ Referencia del contrato de suministro, poniendo entre paréntesis el nombre de la empresa comercializadora de referencia
- ◆ Referencia del contrato de acceso, poniendo entre paréntesis el nombre de la empresa distribuidora a la que esté conectada el punto de suministro
- ◆ Fecha final del contrato. Si la tarifa elegida es PVPC, se incluirá que el contrato se renovará anualmente de manera automática, salvo manifestación en contra del consumidor
- ◆ CUPS (Código unificado de punto de suministro)
- ◆ Teléfono gratuito de atención al cliente, especificando el nombre de la comercializadora de referencia
- ◆ Teléfono gratuito, dirección postal y número de fax o correo electrónico de la comercializadora de referencia para reclamaciones
- ◆ Teléfono gratuito de averías y urgencias, poniendo entre paréntesis el nombre de la empresa distribuidora del suministro
- ◆ Texto para indicar el teléfono de contacto y la página web del órgano competente de energía y/o consumo, según corresponda, de la Comunidad Autónoma para reclamaciones sobre el contrato de suministro o facturaciones
- ◆ En caso de que la empresa comercializadora de referencia esté adherida a una entidad de resolución alternativa de litigios, deberá indicar dicha información, así como facilitar un teléfono de contacto de la misma
- ◆ Datos relativos a la forma de pago

Reverso de la primera hoja



G) Destino del importe de la factura

El importe total de la factura se desglosará en:

- ◆ Costes regulados:
  - Incentivos a las energías renovables, cogeneración y residuos
  - Costes de redes de transporte y distribución
  - otros costes regulados (incluida la anualidad del déficit)
- ◆ Costes de producción de electricidad y margen de comercialización
- ◆ Impuestos aplicados (se especificará cuales son de ámbito estatal y autonómicos)

Al final se especificará: *“A los importes indicados en el diagrama debe añadirse, en su caso, el importe del alquiler de los equipos de medida y control”.*

DETALLE DE LA FACTURA

h)

**Facturación por potencia contratada:** Comprende dos conceptos: la facturación por peaje de acceso (resultado de multiplicar los kW contratados por el precio del término de potencia del peaje de acceso y el número de días del período de facturación) y la facturación por margen de comercialización fijo.

Importe por peaje de acceso:  
 $xx \text{ kW} * xxxx \text{ €/kW y año} * (xx/365) \text{ días}$  ..... **xx,xx €**

Importe por margen de comercialización fijo:  
 $xx \text{ kW} * xx \text{ €/kW y año} * (xx/365) \text{ días}$  ..... **xx,xx €**

**Facturación por energía consumida:** Comprende dos conceptos: la facturación por peaje de acceso (resultado de multiplicar los kWh consumidos en el período de facturación por el precio del término de energía del peaje de acceso) y la facturación por coste de la energía (resultado de multiplicar los kWh consumidos por el precio del término del coste horario de energía del PVPC).

Importe por peaje de acceso:  
 $xx \text{ kWh} * xxxx \text{ €/kWh}$  ..... **xx,xx €**

Importe por coste de la energía:  
 $xx \text{ kWh} * xxxx \text{ €/kWh}$  ..... **xx,xx €**

Subtotal: ..... **xx,xx €**

**Impuesto de electricidad:** Impuesto especial al tipo del x,xxx % sobre el producto de la facturación de la electricidad suministrada multiplicada por el coeficiente xxx.

Impuesto electricidad ( $xx,xx * x,xxx * x,xxx \%$ ) ..... **xx,xx €**

**Alquiler de equipos de medida y control:** Precio establecido que se paga por el alquiler de equipos de medida y control.

Alquiler de equipos de medida y control ( $xx \text{ días} * xx,xx \text{ €/día}$ ) ..... **xx,xx €**

Subtotal otros conceptos ..... **xx,xx €**

Importe total ..... **xx,xx €**

**Impuesto de aplicación:** Impuesto xxx al tipo del x%.  
 $xx \%$   $\text{a}^2$   $xx,xx$  ..... **xx,xx €**

**TOTAL IMPORTE FACTURA** ..... **XX,XX €**

*Precio de los términos del peaje de acceso publicados en (disposición normativa).*

*PVPC calculado según Real Decreto xxxx (disposición normativa).*

*Margen de comercialización fijo publicado en (disposición normativa).*

*Precio de los equipos de medida y control establecidos en (disposición normativa).*

H) Detalle de la factura

El detalle incluirá los cálculos a partir de los cuales se obtienen las cuantías de los importes totales reflejados en el área c).

Se especificará:

- ◆ Facturación por potencia contratada (importe por peaje de acceso y la facturación por margen de comercialización fijo)
- ◆ Facturación por energía consumida (facturación por peaje de acceso y la facturación por coste de la energía)
- ◆ Impuesto de electricidad
- ◆ Alquiler de equipos de medida y control
- ◆ Importe total
- ◆ Impuesto de aplicación (actualmente, tipo de IVA 21%)

## Anverso de la segunda hoja

### INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR



Usted tiene contratado el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC). No obstante, tiene también otras Opciones de Contratación ALTERNATIVAS al PVPC:

- a) Con la comercializadora de referencia: Usted podrá contratar un precio fijo durante 12 meses, que todas las comercializadoras de referencia están obligadas a ofertar. Dicho precio será fijado libremente por cada empresa comercializadora de referencia.
- b) Con cualquier comercializadora en mercado libre: También puede contratar el suministro de energía eléctrica conforme al precio y las condiciones pactadas, en su caso, entre las partes.

En la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, [www.cnmcc.es](http://www.cnmcc.es), podrá consultar y comparar las distintas ofertas vigentes de las comercializadoras de energía eléctrica, tanto las de precio fijo anual como las de mercado libre. Asimismo, podrá encontrar en esta página web el listado de las comercializadoras que suministran en el mercado libre y las comercializadoras de referencia.

**BONO SOCIAL PARA CONSUMIDORES VULNERABLES:** Tienen derecho a acogerse al bono social aquellos consumidores vulnerables que cumplan con las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que se determinan. En todo caso, se circunscribirá a personas físicas en su vivienda habitual. Para solicitar el bono social, podrá hacerlo presencialmente en nuestras oficinas o llamando al teléfono xxx. Dispone de información sobre los requisitos que deben cumplirse en el teléfono xxx o en la página web xxx.xxx.es.

#### OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

(Si no se dispone de contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión): En cumplimiento de la normativa, su factura se ha realizado con base en lecturas reales que se efectúan bimestralmente. En el caso de que usted haya dado su consentimiento expreso para que la facturación sea mensual o en otros casos que hubieran dado lugar a una facturación estimada, los pagos a que den lugar las estimaciones de consumo en los meses en los que no haya lectura, se considerarán pagos a cuenta, objeto de regulación en la primera factura que se realice con consumos reales.

(Si se dispone de contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión): Sus facturas se realizan mensualmente con base en lecturas reales.

Puede encontrar más información en las siguientes direcciones web: Consumidores de energía e información sobre la factura: [www.cnmcc.es](http://www.cnmcc.es). Comparador de precios y ofertas de electricidad: <http://comparadorofertasenergia.cnmcc.es>. Información sobre consumo eficiente y ahorro energético: [www.idae.es](http://www.idae.es). Red Eléctrica de España: [www.ree.es](http://www.ree.es)

### l) Información para el consumidor

- ◆ Se informa de las diferentes opciones de contratación alternativas al PVPC.
- ◆ Si no se dispone de contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión, se incluirá:

*“En cumplimiento de la normativa, su factura se ha realizado con base en lecturas reales que se efectúan bimestralmente. En el caso de que Vd. haya dado su consentimiento expreso para que la facturación sea mensual o en otros casos que hubieran dado lugar a una facturación estimada, los pagos en los meses en que no haya lectura, se considerarán pagos a cuenta, objeto de regulación en la primera factura que se realice con consumos reales”.*

- ◆ Si se dispone de contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión, se incluirá: *“Sus facturas se realizan mensualmente con base en lecturas reales”.*

[Reverso de la segunda hoja](#)

ORIGEN E IMPACTO AMBIENTAL DE LA ELECTRICIDAD CONSUMIDA



ESPACIO RESERVADO PARA LA INFORMACIÓN RELATIVA AL ORIGEN E IMPACTO AMBIENTAL DE LA ELECTRICIDAD CONSUMIDA, CONFORME A LA CIRCULAR 1/2008, DE 7 DE FEBRERO, DE LA COMISIÓN NACIONAL DE ENERGÍA, DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR SOBRE EL ORIGEN DE LA ELECTRICIDAD CONSUMIDA Y SU IMPACTO SOBRE EL MEDIO AMBIENTE

### 3.2.- COMPROBACIÓN DEL IMPORTE DE LA FACTURA

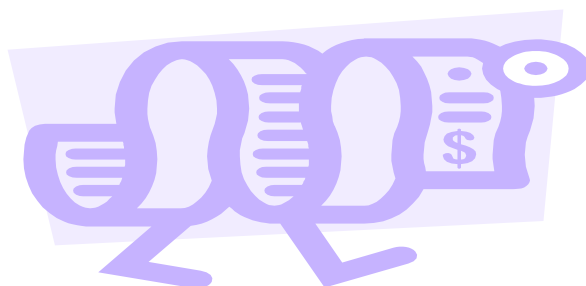
La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) ha puesto en marcha en su página web un simulador de la facturación de la electricidad con el nuevo mecanismo de precios.

Los consumidores puedan así comprobar si el importe de la factura que le cobra su comercializadora de referencia es el adecuado y si se ajusta a la nueva regulación.

El [simulador de la CNMC](#) permite calcular el importe de la facturación de los clientes acogidos al PVPC y facturas de TUR para consumidores vulnerables (bono social).



El simulador no puede aplicarse a los consumidores que hayan optado por la opción de precio fijo anual (PF) ni a los consumidores con potencia contratada superior a 10 KW, **aunque estén suministrados por comercializadores de referencia**, ni a los consumidores en el mercado libre.



### 3.3.- PERIODICIDAD DE LA FACTURA

Como regla general, sólo procede la facturación mensual cuando la lectura mensual es obligatoria, es decir, cuando el punto de suministro cuente con equipo de medida de telegestión plenamente operativo .

Si no existe equipo de telegestión , el consumidor, el encargado de la lectura y la empresa comercializadora pueden llegar a un acuerdo expreso para remitir facturas mensuales, si bien la lectura de la energía será bimestral, y el mes que no haya lectura, se facturará de manera estimada.

El [Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 KW](#), permite una tercera modalidad de facturación, que consiste en la **facturación de una cuota fija mensual** proporcional a los consumos históricos y cuando éstos no existan, se realizarán con una estimación de horas de utilización diaria, previamente acordada, más el término de potencia. Anualmente, se producirá una regularización con base en lecturas reales.

Si el encargado de la lectura no puede acceder al contador para realizarla, dejará un aviso indicando un número de teléfono y una dirección web para que el usuario facilite la lectura de su equipo, así como el plazo para hacerlo y la información requerida para ello.

De no comunicar la lectura el consumidor en el plazo de dos meses, el encargado de la lectura podrá estimar el consumo de acuerdo a la normativa vigente. La factura se podrá dilatar en un periodo superior a dos meses, con el límite de un año.

#### 4.-VÍAS DE RECLAMACIÓN

Las empresas comercializadoras, para el suministro a consumidores finales, deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones e incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, **así como solicitudes de información** sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones.



Las empresas pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico, en la que el consumidor y usuario (cualquiera que sea su lugar de residencia) pueda interponer quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Las empresas comunicarán su dirección legal si ésta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Los servicios de atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos a personas con discapacidad o personas de edad avanzada.





Las empresas deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación con las otras actividades de la empresa, no pudiéndose utilizar los servicios de atención al cliente para la difusión de actividades de comunicación comercial.

En caso de poner a disposición del consumidor una línea de atención telefónica para comunicarse en relación con el contrato celebrado, el coste de la línea no puede suponer para el consumidor un coste superior a la tarifa básica (coste ordinario de la llamada de que se trate, siempre que no incorpore un importe adicional en beneficio del empresario).

Las oficinas de atención al cliente deberán asegurar al consumidor que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero.

SU NÚMERO DE INCIDENCIA  
ES XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



Las empresas deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.



Si en dicho plazo la reclamación no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al consumidor y usuario el acceso al mismo cuando éste reúna los requisitos previstos en la [Recomendación 98/257/CE, de la Comisión, de 30 de marzo](#), relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y en la [Recomendación 2001/310/CE, de la Comisión, de 4 de abril de 2001](#), relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo o normativa que resulte de aplicación y, como tales, hayan sido notificados a la red comunitaria de órganos nacionales de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo.

Los empresarios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos y aquellos adheridos a códigos de conducta, indicarán en sus ofertas comerciales que presenten de forma detallada sus servicios, el sistema extrajudicial de resolución de conflictos que ofrecen a los consumidores y usuarios, el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema extrajudicial. En el nuevo modelo de factura, también debe especificarse si la empresa está adherida a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos (apartado f) datos de la factura).

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial de conflictos.



Distintivo oficial del Sistema Arbitral de Consumo.

Para más información sobre el Sistema Arbitral de Consumo, pinche en este [enlace](#).

Para el supuesto de que las empresas comercializadoras no se sometan a las entidades de resolución alternativa de litigios en materia de consumo o que éstas no resulten competentes para la resolución del conflicto, los usuarios finales que sean personas físicas podrán someter la controversia al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, cuando tales controversias se refieran a sus derechos específicos como usuarios finales, incluidos todos los previstos en la [Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico](#) y sin perjuicio de las competencias del resto de Administraciones Públicas .

El procedimiento, **que se aprobará por orden del Ministerio de Industria, Energía y Turismo**, deberá ser transparente, sencillo y gratuito.

La resolución que se dicte podrá ordenar la devolución de importes indebidamente facturados y, en general, disponer cuantas medidas tiendan a restituir al interesado en sus derechos e intereses legítimos, incluyendo la posibilidad de reembolso y compensación por los gastos y perjuicios que se hubiesen podido generar.

Los sujetos del sector eléctrico estarán obligados a someterse al procedimiento, así como a cumplir la resolución que le ponga fin.

En cualquier caso, el procedimiento que se adopte fijará el plazo máximo en el que deberá notificarse la resolución expresa, transcurrido el cual se podrá entender desestimada la reclamación por silencio administrativo. La resolución que se dicte podrá impugnarse ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisará la efectividad y la aplicación de las medidas de protección a los consumidores y podrá dictar resoluciones jurídicamente vinculantes tendentes al cumplimiento de las mismas.

Pendiente de desarrollar este procedimiento por parte del Ministerio de Industria, Energía y Turismo.

## 5.-CONSUMIDORES EN SITUACIÓN DE POBREZA Y VULNERABILIDAD ENERGÉTICA

La crisis económica ha influido notoriamente en el incremento del número de hogares que tienen dificultades para pagar los recursos energéticos que necesitan para mantener su vivienda en las condiciones de confort adecuadas, de ahí que cada vez escuchemos con más frecuencia la expresión pobreza energética.

### ¿Qué es la pobreza energética?

La Asociación de Ciencias Ambientales define la pobreza energética como la incapacidad de un hogar de satisfacer una cantidad mínima de servicios de la energía para sus necesidades básicas, como mantener la vivienda en unas condiciones de climatización adecuadas para la salud (18 a 21°C en invierno y 25°C en verano, según los criterios de la Organización Mundial de la Salud).

Es una problemática compleja con origen en diversas causas, si bien existen tres factores fundamentales: los bajos ingresos familiares, el elevado coste de la energía y la baja eficiencia energética de las viviendas.

Asimismo, cabe destacar que la pobreza energética produce un gran impacto en la salud humana, ya que una temperatura inadecuada de la vivienda genera gran cantidad de problemas de salud en colectivos especialmente vulnerables, como niños y ancianos.

Conviene distinguir entre supuestos de “pobreza energética” y “vulnerabilidad energética”, con el fin de que los Servicios Sociales puedan tramitar y conceder ayudas de urgencia a las familias, en situación de emergencia o urgencia social, relacionadas con los suministros eléctricos y/o con la vivienda.

Se entiende que se encuentran en situación de **pobreza energética**, los hogares que reciben ayudas de urgencia en materia de electricidad y/o gas, considerando que se encuentran en situación de **vulnerabilidad energética** aquellos otros hogares que reciben ayudas de urgencia en otros conceptos relacionados con la vivienda (alquiler, desahucios, electrodomésticos, gastos de comunidad, mobiliario básico ...) **y que, de persistir la situación económica, aumentaría el problema para suministrar el hogar energéticamente.**

Desde el Área de Acción Social del Ayuntamiento de Zaragoza se han venido realizando actuaciones en materia energética en el marco de la Ordenanza de Ayudas de Urgencia, y se han establecido acuerdos con operadores energéticos con el fin de evitar el corte de los suministros por impagos a los beneficiarios de los Servicios Sociales municipales.

### ¿Cómo se actúa?

El Ayuntamiento de Zaragoza podrá aprobar ayudas de urgencia para gastos de electricidad y/o gas por las mensualidades que los profesionales responsables de los Servicios Sociales valoren como necesarias, por el importe total del recibo, con independencia que el recibo sea mensual o bimensual.

Si el ciudadano se encuentra ante la situación de no poder hacer frente al pago del recibo de electricidad y/o gas, o tenga ya un aviso de suspensión de suministro, deberá ponerse en contacto con el trabajador social del Centro Municipal de Servicios Sociales que le corresponda en función de su domicilio, acreditando mediante documento fehaciente el impago o el aviso de suspensión de suministro en el que consten las cantidades adeudadas.

**El trabajador social tramitará la ayuda por el citado importe, incluyendo en el informe de valoración copia del recibo pendiente de pago o aviso de suspensión del suministro.**

Desde noviembre de 2014, existe un convenio de colaboración con Endesa para que el trabajador social, al objeto de posibilitar el abono de las facturas de los usuarios, como medida cautelar avise a la empresa de la tramitación de la ayuda de urgente necesidad para evitar el corte de suministro por impago producido por usuarios de Servicios Sociales.

El pago del recibo se realiza directamente por parte del Ayuntamiento a la empresa suministradora de energía.

El pasado 15 de diciembre de 2015, el Gobierno de Aragón, la Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias (FAMCP) y Endesa han aprobado un convenio marco para la protección de las personas y las familias en Aragón en situación de vulnerabilidad o urgencia social.

Posteriormente, en fecha 29 de diciembre, **el Consejo de Gobierno aprobó** un convenio marco con la empresa Iberdrola.

Ambos acuerdos tienen como objetivo evitar el corte de suministro o garantizar su restablecimiento en caso de que se haya efectuado el corte por impago a aquellas personas que se encuentren en situación de emergencia social y puedan ser objeto de una ayuda económica de urgencia.

El procedimiento para evitar el corte de suministro por impago se basará en un informe de los servicios sociales, que realizarán una valoración técnica de la situación en la que se encuentra esa persona o familia para determinar si puede ser beneficiaria de la ayuda de urgencia.

Si tiene derecho a la ayuda de urgencia, se pondrá de manifiesto a la empresa correspondiente (ENDESA e IBERDOLA) con el fin de mantener el suministro mientras se gestiona la concesión de la ayuda de urgencia destinada al pago de la factura adeudada.

Para el resto de supuestos en que el beneficiario tenga suscrito el contrato de suministro con otras compañías, y hasta tanto no se suscriban otros convenios marco de colaboración, se procederá de la siguiente forma:

- ◆ El usuario deberá abonar el importe del recibo a la compañía suministradora por el procedimiento que esta compañía tenga establecido.
- ◆ Una vez abonada la factura se tramitará la ayuda correspondiente adjuntando junto con la propuesta de valoración, el justificante original del pago a la empresa suministradora o fotocopia del recibo con sello original de su abono.
- ◆ En la propuesta de valoración ha de figurar el nº de cuenta de la persona a la que debe de realizarse el ingreso, así como fotocopia de su DNI o NIE.

Se recomienda a los usuarios en situación de emergencia o urgencia social que, en caso de no poder hacer frente al pago de alguna factura por suministro energético, se pongan en contacto lo antes posible con el trabajador social de su Centro Municipal de Servicios Sociales, con el fin de poder tramitar la concesión, si procede, de una ayuda de urgencia energética.

Si su empresa suministradora de energía ha firmado un convenio de colaboración, el Centro Municipal de Servicios Sociales como medida cautelar y en todos los casos, dará aviso a la empresa de la tramitación de la ayuda de urgencia para evitar el corte de suministro, indicando nombre del usuario, importe y el nº de la factura.

## 6.-GLOSARIO DE TÉRMINOS



- ◆ Acceso de redes  
Se entenderá por :
  - ◆ Derecho de acceso: derecho de uso de la red en unas condiciones legal o reglamentariamente establecidas.
  - ◆ Derecho de conexión a un punto de red de transporte o distribución existente o planificada y aprobada por la Administración en unas condiciones determinadas.
  - ◆ Permiso de acceso: el que se otorga para el uso de la red a la que se conecta la instalación.
  - ◆ Permiso de conexión a un punto de la red: el que se otorga para poder conectar una instalación de producción de energía eléctrica.
  
- ◆ Bono social  
El bono social cubre la diferencia entre el valor del PVPC y un valor base, que se llama tarifa de último recurso. Se aplica por los comercializadores de referencia a los consumidores que quedan acogidos al mismo. Se aplica un descuento del 25 por ciento al PVPC. Es considerado obligación de servicio público, según lo dispuesto en la directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009.
  
- ◆ Central eléctrica  
Instalación destinada a generar energía eléctrica.
  
- ◆ Comercializador  
Es la empresa responsable de vendernos la electricidad que consumimos en nuestra vivienda, y es con quien firmamos el contrato de suministro.



### ◆ Comercializador de referencia (COR)

Son los comercializadores que tienen la obligación de asumir el suministro de energía eléctrica en todo el territorio español.

Actualmente son:

- Endesa Energía XXI, S.L.U.
- **EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.**
- Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L.
- Gas Natural S.U.R, S.D.G, S.A.
- **Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.**
- CHC Comercializador de Referencia, S.L.U.
- Teramelcor (Ámbito territorial de Melilla)
- **Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Comercialización de Referencia, S.A.** (Ámbito territorial de Ceuta)

### ◆ Consumidores

Son las personas físicas o jurídicas que adquieren la energía para su propio consumo.

### ◆ Consumidores vulnerables

Se consideran vulnerables los consumidores de electricidad que cumplan las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que se determinen reglamentariamente por el gobierno. Se limita a personas físicas en su vivienda habitual.

### ◆ Contador de telegestión

Equipo de medida que tiene la capacidad de recibir señales u órdenes de mando o gestión, mediante diferentes sistemas de comunicación.

### ◆ Coste de comercialización

Costes en los que incurre una empresa comercializadora en su actividad de comercialización.

### ◆ Coste de peaje

Es el dinero que pagan los consumidores, los productores y los agentes por las exportaciones de energía a países no comunitarios, por el uso de las redes de transporte y distribución destinadas a cubrir la retribución, el transporte y la distribución.

Los peajes son únicos en todo el territorio español y no incluye ningún tipo de impuestos. Los peajes que pagarán los consumidores tendrán en cuenta las especialidades por niveles de tensión y las características de los consumos por periodos horarios y potencia.

Los peajes que deberán satisfacer los productores de energía eléctrica se fijarán reglamentariamente, teniendo en cuenta la energía vertida en las redes.

- ◆ Distribuidor

Es la empresa responsable de llevar físicamente la energía a cada vivienda. También es responsable de que toda la infraestructura eléctrica (cableado, interruptores, transformadores, contadores...) estén en perfectas condiciones.

- ◆ Energía activa

Energía consumida por todos los equipos y máquinas eléctricas medida en KWh.

- ◆ Energía eléctrica

Suma de la energía activa y reactiva, también llamada aparente, que necesitan los equipos y máquinas eléctricas para su funcionamiento.

- ◆ Energía reactiva

Energía consumida por algunos equipos eléctricos y máquinas que necesitan generar o utilizar un campo magnético para su funcionamiento.

- ◆ Facturación por horas

El precio de la luz por horas se fija en función de la oferta y la demanda de la luz en cada hora del día.

Para contratos de suministro de electricidad con la tarifa PVPC, con una potencia inferior o igual a 10 Kw, o la TUR con bono social, y que tengan instalado el contador inteligente efectivamente integrado en el sistema de telegestión.

- ◆ KWh

Símbolo del kilovatio hora. Expresa la energía que desarrolla un equipo generador, de 1000W de potencia durante una hora, o consume un equipo durante el mismo tiempo.

- ◆ [MW](#)  
Símbolo del megavatio. Unidad de potencia que equivale a un millón de vatios.
- ◆ [Operador del mercado](#)  
Asume la gestión del sistema de oferta de compra y venta de energía eléctrica en el mercado diario de energía eléctrica en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- ◆ [Operador del sistema](#)  
Su función es garantizar la continuidad y seguridad del suministro eléctrico y la correcta coordinación del sistema de producción y transporte.  
El operador del sistema es el gestor de la red de transporte, que en España es Red Eléctrica de España.
- ◆ [Perfil de consumo](#)  
Es la distribución del consumo energético a lo largo de las 24 h del día, de los días de la semana, de un mes, o de los meses del año, denominándose perfil de consumo diario, semanal, mensual y anual respectivamente.
- ◆ [Potencia](#)  
Es la capacidad de demanda energética que tiene la instalación de un consumidor.  
Si todos los equipos eléctricos funcionan a la vez, se adquiere la máxima potencia.  
Se suele contratar una potencia inferior teniendo en cuenta que no todos los equipos van a funcionar de manera simultánea.
- ◆ [Precio voluntario para el pequeño consumidor \(PVPC\)](#)  
El PVPC es el precio que calculará Red Eléctrica de España, para cada cliente y periodo de facturación, sobre la base de los precios horarios del mercado eléctrico y de su estimación del consumo promedio horario del cliente.  
Refleja las variaciones al alza o a la baja que se producen en los precios del mercado eléctrico.
- ◆ [Precio fijo \(PF\)](#)  
Es el precio fijo por KWh durante un año. El importe final está en función del consumo, ya que no se trata de una tarifa plana.

### ◆ Redes de transporte y distribución

Las redes de transporte están constituidas por las líneas, parques, transformadores y otros elementos eléctricos con tensiones nominales iguales o superiores a 220 KW.

Las redes de distribución son aquellas por debajo de los 220 KW y llevan la electricidad al consumidor final.

### ◆ Suministro de energía eléctrica

Es la entrega de energía a través de las redes de transporte y distribución mediante contraprestación económica en las condiciones de regularidad y calidad que resulten exigibles.

### ◆ Tarifa con discriminación horaria (DH)

Esta tarifa supone diferenciar dos periodos tarifarios al día (punta y valle), o tres periodos (punta, valle y supervalle). Requiere de un contador adaptado a la tarifa.

### ◆ Tarifa de último recurso (TUR)

Es la tarifa aplicable a unas categorías determinadas de consumidores:

- Los que tengan la consideración de vulnerables
- Los consumidores que sin cumplir los requisitos para la aplicación del PVPC, transitoriamente no dispongan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador en el mercado libre.

### ◆ Tarifa en el mercado libre

Son los precios conocidos de antemano y estables durante un año como mínimo.

Permite contratar servicios adicionales al contrato de suministro.

### ◆ Pobreza energética

La incapacidad de un hogar de satisfacer una cantidad mínima de servicios de la energía para sus necesidades básicas, como mantener la vivienda en unas condiciones de climatización adecuadas para la salud (18 a 21°C en invierno y 25°C en verano, según los criterios de la Organización Mundial de la Salud).

## 7.- NORMATIVA APLICABLE

- ◆ Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación
- ◆ Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimiento de autorización de instalaciones de energía eléctrica
- ◆ Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión
- ◆ Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se deroga la Directiva 2003/54/CE
- ◆ Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias
- ◆ Real Decreto 1718/2012, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 KW
- ◆ Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia
- ◆ Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico
- ◆ Resolución de 31 de enero de 2014, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se revisa el coste de producción de energía eléctrica y los precios voluntarios para el pequeño consumidor

- ◆ Orden IET/107/2014, de 31 de enero, por la que se revisan los peajes de acceso de energía eléctrica para 2014
- ◆ Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación
- ◆ Resolución de 23 de mayo de 2014, de la Dirección General de política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad
- ◆ Resolución de 2 de junio de 2015, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se aprueban determinados procedimientos de operación para el tratamiento de los datos procedentes de los equipos de medida tipo 5 a efectos de facturación y de liquidación de la energía
- ◆ Ordenanza reguladora de las prestaciones económicas de urgente necesidad, aprobación definitiva por el Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza el 28 de noviembre de 2014
- ◆ Instrucción N° 3 del Consejero de Acción Social y Deportes del Ayuntamiento de Zaragoza ( 5 de noviembre de 2014) relativa a ayudas de urgencia energéticas
- ◆ Instrucción N° 5 de la Consejera de Derechos Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza (4 de noviembre de 2015) sobre ayudas de urgencia

## 8.– PREGUNTAS FRECUENTES

- ◆ ¿Puedo ser beneficiario del bono social y estar en una tarifa del mercado libre?

No, el bono social es incompatible con las tarifas en el mercado libre.

- ◆ ¿Es necesario renovar el bono social?

No, se aplica de manera automática mientras el consumidor cumple los requisitos.

En el caso de familias numerosas, el cliente ha de solicitar la renovación antes de que finalice la vigencia del actual bono social.

- ◆ ¿Qué hacer si dejo de cumplir los requisitos del bono social?

El consumidor ha de comunicar a la empresa comercializadora de último recurso cualquier cambio que suponga la pérdida del derecho a percibir el bono social.

Si dejan de cumplirse los requisitos y no se comunica, se cobraría un recargo del 10% en la próxima factura.

- ◆ ¿El precio fijo (PF) es una tarifa plana?

No, no se trata de tener un consumo ilimitado por un precio fijo. El importe de la factura dependerá del nivel de consumo.

- ◆ ¿Cómo saber cuál es la potencia que tengo contratada?

La potencia contratada figura en la factura, concretamente en el apartado “Datos del cliente”.

◆ [¿Cómo elegir la potencia a contratar?](#)

Hay que calcular la potencia de los electrodomésticos y otros aparatos que existan en el domicilio, así como la potencia de la iluminación, y si se van a enchufar de manera simultánea.

◆ [¿Qué debo saber antes de modificar la potencia?](#)

El consumidor solo puede bajar la potencia una vez al año.

La modificación de la potencia tiene un coste que se repercutirá en la factura. Desde febrero de 2014, el coste de modificación es de **9,044 €**. Si además hubiera que revisar la instalación por tener una antigüedad de más de 20 años, el coste adicional sería de **8,01 €**.

◆ [¿Cuándo se carga en la cuenta bancaria la factura?](#)

A los siete días de la recepción por parte de las entidades financieras de la comunicación del importe de la factura.

Si no se tiene domiciliado el pago, en la propia factura se indicará la fecha límite de pago.

◆ [¿Qué sucede si no se puede leer el contador?](#)

Si no se puede acceder al contador para efectuar la lectura, deberán dejar aviso de imposibilidad de lectura. En el aviso debe constar plazo, nº de teléfono, dirección web, así como la información que ha de proporcionarse con la lectura.

◆ [¿Con cuantos días tiene que comunicar el consumidor la lectura del contador?](#)

Ha de comunicarse en los diez días laborables anteriores a la emisión de la factura.

◆ [¿Pueden cobrarme por recibir la factura en papel en lugar de la factura electrónica?](#)

No pueden cobrar por remitir la factura en papel.



- ◆ [¿Cómo puedo saber si la factura del comercializador de referencia con tarifa PVPC es correcta?](#)

Con los datos de su factura puede introducirlos en la herramienta que la CNMC pone a disposición de los consumidores para comprobar su factura, siempre que se tenga contratado el PVPC.

Consulte el [simulador de la factura de electricidad](#).

- ◆ [¿Cómo puedo contratar en el mercado libre?](#)

Pinche [aquí](#) para ver el listado de comercializadores en el mercado libre.

- ◆ [¿Cuánto cuesta tramitar la contratación de un suministro?](#)

Los derechos de acometida así como de los derechos de enganche, verificación y actuación en equipos de medida, son conceptos regulados y tienen consideración general y única en todo el territorio. La compañía distribuidora podría cobrar un depósito de garantía en concepto de fianza.

- ◆ [¿Cómo comparar las ofertas del suministro de electricidad?](#)

La CNMC ha desarrollado una herramienta que permite comparar el perfil de cada consumidor, el valor económico y las características de cada oferta de las empresas comercializadoras. Pinche en el [comparador ofertas de energía](#)

El comparador no permite la contratación directa de las ofertas, hay que ponerse en contacto con la empresa comercializadora elegida.

- ◆ [¿Cómo presentar una reclamación si no está de acuerdo con la factura de la luz?](#)

Primero debe presentar una reclamación en el Servicio de Atención al Cliente de su comercializadora.

Si no está de acuerdo con la respuesta de su empresa comercializadora, puede interponer una reclamación ante el organismo competente de su Comunidad Autónoma.

Si la empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, puede solicitar el arbitraje de consumo. Es necesario saber los límites de la adhesión de la empresa comercializadora al Sistema Arbitral de Consumo.

Póngase en contacto con una asociación de consumidores o con la Oficina Municipal de Información al Consumidor de su localidad, le informarán de como hacer la reclamación, y también pueden tramitarla en su nombre.

## 9.-DIRECCIONES DE INTERÉS

MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGIA Y TURISMO

Pº de la Castellana 160

28046 Madrid

Tifo: 91 349 46 40

[www.minetur.gob.es](http://www.minetur.gob.es)

RED ELÉCTRICA DE ESPAÑA

Pº del Conde de los Gaitanes 177

28109 Alcobendas (Madrid)

Tifo: 91 650 85 00/ 91 650 20 12

[www.ree.es](http://www.ree.es)

COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA (CNMC)

C/ Alcalá 47

28014 Madrid

Tifo: 91 432 96 00/ FAX: 91 577 62 18

[www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)

ENDESA ENERGÍA XXI, S.L.U

C/ Ribera del Loira 60

28042 Madrid

Teléfono gratuito de atención al cliente: 800 760 333

E-mail de atención al cliente: [antencionalcliente@endesaonline.com](mailto:antencionalcliente@endesaonline.com)

Dirección para solicitud de bono social: Apto. Correos 1.167, 41080 Sevilla

Teléfono de atención para bono social: 800 760 333

Fax para solicitud de bono social: 935 077 646

E-mail para solicitud de bono social: [bonosocial@endesa.es](mailto:bonosocial@endesa.es)

[www.endesaonline.com](http://www.endesaonline.com)

IBERDROLA COMERCIALIZACIÓN DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U

Plaza Euskadi 5

48009 Bilbao

Teléfono gratuito de atención al cliente: 900 225 235

E-mail de atención al cliente: [clientes@iberdrola.es](mailto:clientes@iberdrola.es)

Dirección para solicitud de bono social: Apto. Correos 61.017, 28080 Madrid

Teléfono de atención para bono social: 900 225 235

Fax para solicitud de bono social: 944 664 903

E-mail para solicitud de bono social: [bonosocial@iberdrola.es](mailto:bonosocial@iberdrola.es)

[www.iberdrola.es/clientes](http://www.iberdrola.es/clientes)

GAS NATURAL S.U.R., SDG, S.A.

Plaza del Gas 1

08003 Barcelona

Teléfono gratuito de atención al cliente: 900 100 259

E-mail de atención al cliente: **Formulario online sección “contacte” de la web**

Dirección para solicitud de bono social: Apto. Correos 61.084, , 28080 Madrid

Teléfono de atención para bono social: 900 100 283

FAX para solicitud de bono social: 93 463 09 06

E-mail para solicitud de bono social: [bonosocial@gasnatural.com](mailto:bonosocial@gasnatural.com)

[www.gasnaturalfenosa.es](http://www.gasnaturalfenosa.es)

EDP COMERCIALIZADORA DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.

Plaza de la Gesta 2

33007 Oviedo

Teléfono gratuito de atención al cliente: 900 902 947

Correo electrónico de atención al cliente: [atcliente@edpenergia.es](mailto:atcliente@edpenergia.es)

Dirección para solicitud de bono social: Apto. Correos 191, 33080 Oviedo

Teléfono de atención para bono social: 900 902 947

FAX para solicitud de bono social: 984 115 538

Correo electrónico para solicitud de bono social: [bonosocial@edpenergia.es](mailto:bonosocial@edpenergia.es)

[www.edpenergia.es](http://www.edpenergia.es)

VIESGO COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.L.  
C/ Isabel Torres 25  
39001 Santander  
Teléfono gratuito de atención al cliente: 900 101 005  
E-mail de atención al cliente: Formulario de contacto a través web  
Dirección para solicitud de bono social: Apto. Correos 460, 39080 Santander  
Teléfono de atención para bono social: 900 101 005  
FAX para solicitud de bono social: 910 911 464  
E-mail para solicitud de bono social: [bono-social@viesgo.com](mailto:bono-social@viesgo.com)  
[www.viesgoclientes.com](http://www.viesgoclientes.com)

CHC COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA S.L.U.  
C/ Capitán Haya 38, 10 D  
28020 Madrid  
Teléfono gratuito de atención al cliente: 900 814 023  
E-mail de atención al cliente: [clientecor@chcenergia.es](mailto:clientecor@chcenergia.es)  
Dirección para solicitud de bono social: Apto. Correos F.D.Nº 90//3300010  
33080 Oviedo  
Teléfono de atención para bono social: 900 814 023  
FAX para solicitud de bono social: 984 115 538  
E-mail para solicitud de bono social: [bonosocial@chcenergia.es](mailto:bonosocial@chcenergia.es)  
[www.chcenergia.es/cor.php](http://www.chcenergia.es/cor.php)

TERAMELCOR, S.L.  
C/ Comandante Aviador Joaquín García Morato 5  
52006 Melilla  
Teléfono gratuito de atención al cliente: 800 007 943  
E-mail de atención al cliente: [informacion@teramelcor.es](mailto:informacion@teramelcor.es)  
Dirección para solicitud de bono social: Apto. Correos 6 , 52006 Melilla  
Teléfono de atención para bono social: 800 007 943  
FAX para solicitud de bono social: 951 481 180  
E-mail para solicitud de bono social: [bonosocial@teramelcor.es](mailto:bonosocial@teramelcor.es)  
[www.teramelcor.es](http://www.teramelcor.es)

EMPRESA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE CEUTA COMERCIALIZACIÓN DE REFERENCIA, S.A.

c/ General Serrano Orive 19

51001 Ceuta

Teléfono gratuito de atención al cliente: 900 103 306

E-mail de atención al cliente: [info@electricadeceuta.com](mailto:info@electricadeceuta.com)

Dirección para solicitud de bono social: Apto. Correos 13, 51001 Ceuta

Teléfono de atención para bono social: 900 103 306

FAX para solicitud de bono social: 956 519 534

E-mail para solicitud de bono social: [bonosocial@electricadeceuta.com](mailto:bonosocial@electricadeceuta.com)

[www.electricadeceuta.com](http://www.electricadeceuta.com)

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Plaza del Pilar 18

50003 Zaragoza

[www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es)

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR ([OMIC](#))

Plaza del Pilar 18

Tlfo : 976 724 676

E-mail: [omic@zaragoza.es](mailto:omic@zaragoza.es)

Horario atención público: Lunes, miércoles y jueves, de 10,30 a 13,30h.

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA ([JAC](#))

Plaza del Pilar 18

Tlfo: 976 724 729

E-mail: [jac@zaragoza.es](mailto:jac@zaragoza.es)

Horario de atención al público: De lunes a jueves , de 10,30 a 13,30h.

SERVICIOS SOCIALES

Plaza San Carlos 4

Tlfo: 976 721 800, 976 721 814

Ver [Directorio de Centros Municipales de Servicios Sociales](#)

GOBIERNO DE ARAGÓN

Edificio Pignatelli  
Pº María Agustín 36  
Tlfo: 976 714 000  
50004 Zaragoza  
[www.aragon.es](http://www.aragon.es)

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Edificio Universitas, Vía Universitas 36, 6ª Planta  
50017 Zaragoza  
Tlfo: 976 714 000  
Teléfono Atención al Consumidor 900 12 13 14  
También se puede contactar a través de [formulario](#) de la web

JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO GOBIERNO DE ARAGÓN

Edificio Universitas, Vía Universitas 36, 6ª Planta  
50017 Zaragoza  
Tlfo: 976 715 610

SERVICIO PROVINCIAL DE INDUSTRIA DE ZARAGOZA

Edificio Pignatelli  
Pº María Agustín 36  
Tlfo: 976 714 000  
50004 Zaragoza  
Tlfo:976 714 770

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN (UCA)

C/ Alfonso I, 20, entlo. ctro  
50003 Zaragoza  
Tlfo: 976 39 76 02  
[info@ucaragon.com](mailto:info@ucaragon.com)  
[www.ucaragon.com](http://www.ucaragon.com)



Textos, fotos y maquetación: Alicia Arbe Serrano



Unión de  
Consumidores  
de Aragón-UCE

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN (UCA)

c/ Alfonso nº 20, Entlo. Ctro.

50003 Zaragoza

Tlfo: 976397602/Fax :976398630

[info@ucaragon.com](mailto:info@ucaragon.com)

[www.ucaragon.com](http://www.ucaragon.com)



OMIC · ZARAGOZA



**Zaragoza**  
AYUNTAMIENTO