CNMC
COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA

GUÍA INFORMATIVA PARA LOS CONSUMIDORES DE ELECTRICIDAD

Diciembre 2014

www.cnmc.es

Índice

1.	Descripción del mercado / Organización del mercado	3
2.	Contratación del suministro	5
3.	Tarifas de último recurso	8
3.1.	El Bono Social	9
4.	Las empresas comercializadoras de electricidad	12
5.	Cómo comparar las ofertas de suministro de electricidad	13
6.	Contratación de un punto de suministro	16
7.	La factura del suministro de electricidad	21
8.	Cambio de suministrador de energía eléctrica	22
9.	Dónde informarse o formular una reclamación	23
10.	Preguntas más frecuentes	24

GUÍA INFORMATIVA PARA LOS CONSUMIDORES DE ELECTRICIDAD

1. Descripción del mercado / Organización del mercado

Desde el 1 de abril de 2014, los puntos de suministro de electricidad efectuados a tensiones no superiores a 1 kV y con potencia contratada menor o igual a 10 kW pueden recibir el suministro eléctrico de tres modalidades de contratación:

A. Mediante el sistema del Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC). Mediante este sistema, el precio facturado incorpora el precio medio resultante en el mercado de electricidad de contado y por tanto, resulta diferente en cada factura.

B. Mediante un precio fijo durante 12 meses que se aplique al consumo de energía eléctrica. Las comercializadoras de referencia están obligadas a ofertarlo como alternativa al PVPC. Dicho precio será fijado libremente por cada empresa comercializadora. La oferta a precio fijo anual deberá recoger los siguientes conceptos:

   1) Los precios que correspondan a los peajes de acceso y, cuando proceda, los cargos y otros costes que sean de aplicación al suministro.

   2) Un precio por el resto del coste del suministro eléctrico, que será fijo durante todo el periodo anual de vigencia del contrato y vendrá expresado en euros/kWh.

C. Mediante suministro en el mercado libre, contratando el suministro de energía eléctrica con cualquier comercializador diferente al comercializador de referencia conforme al precio y las condiciones que en su caso pacten.

En cualquiera de las modalidades de contratación de energía señaladas, se estará abonando los siguientes conceptos:

   1) Los peajes de acceso: es el pago por el uso de las redes del distribuidor. Se denomina tarifa de acceso y consta de dos términos, potencia y energía. El primero es fijo y paga la potencia contratada, mientras que el segundo, que es variable, paga la energía que ha circulado por la red del distribuidor para su consumo.

2) La energía: es el pago por la energía consumida medida por el contador. Es el resultado de multiplicar los precios de la oferta o producto contratado, por los kWh. medidos por el contador.

Si se contrata el acceso a las redes del distribuidor a través del comercializador elegido, de forma general, éste facturará en la misma factura ambos conceptos (los peajes y la energía). En el precio de la oferta seleccionada o producto contratado estará incluido el coste de los peajes, que el comercializador abonará, en nombre del consumidor, al distribuidor.

Al menos una vez al año, o en todas las facturas si así se requiere por parte del consumidor, el comercializador tiene la obligación de informar de los pagos que ha realizado al distribuidor, en nombre del consumidor, por los peajes.

Algunas sugerencias para contratar cualquier oferta diferente al PVPC:

- Utilice el comparador de ofertas creado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia comparadorofertasenergia.cnmc.es.
- Observe bien las condiciones de la oferta que le hagan, particularmente la existencia de claúsulas penalizadoras en caso de rescisión anticipada de contrato.
- En ocasiones encontrará ofertas formuladas con descuentos promocionales. Asegúrese sobre qué es el descuento, qué importe le supone y por cuánto tiempo.
- Recuerde que generalmente habrá un término fijo y otro variable, cerciórese si el descuento es sobre el total de los precios de la oferta o producto contratado o sólo sobre una parte (el termino fijo o el termino de consumo).
- Si la oferta es por un precio fijo asegúrese del tiempo en que ese precio estará en vigor.
- Compruebe si la oferta conlleva la contratación de servicios adicionales al suministro eléctrico, y si la contratación de estos servicios suponen un coste adicional al del suministro.

Desde el 1 de julio de 2009 los puntos de suministro efectuados en baja tensión con potencias contratadas superiores a 10 kW y todos los consumidores con suministros en alta tensión (superior a 1 kV), solo podrán contratar el suministro eléctrico en la modalidad de mercado libre.

2. Contratación del suministro

Modalidades reguladas de contratación del suministro

A. Contratación del suministro mediante el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVCP)

Podrán acogerse a los precios voluntarios para el pequeño consumidor los titulares de los puntos de suministro efectuados a tensiones no superiores a 1 kV y con potencia contratada menor o igual a 10 kW.

Se entenderá que un consumidor se acoge al precio voluntario para el pequeño consumidor cuando, cumpliendo los requisitos para poder acogerse a dicho precio, sea suministrado y haya formalizado el correspondiente contrato de suministro con un comercializador de referencia (antiguos comercializadores de último recurso) y no se haya acogido expresamente a otra modalidad de contratación.

Salvo manifestación expresa en contrario por parte del consumidor, la modalidad de contratación con el comercializador de referencia será a precio voluntario para el pequeño consumidor.

Aquellos clientes acogidos a la antigua tarifa de suministro de último recurso con anterioridad al 1 de abril de 2014 pasarán a ser suministrados a través de esta nueva modalidad de contratación, sin necesidad de realizar ninguna gestión adicional, ni actuaciones o cambios en su contador.

La duración de los contratos de suministro a precio voluntario para el pequeño consumidor será anual y se prorrogará automáticamente por plazos iguales. No obstante, el consumidor tendrá la facultad de resolver el contrato antes de su finalización o de la finalización de cualquiera de sus prórrogas, sin coste alguno.

Esta modalidad de contratación de suministro eléctrico presenta tres tipos de tarifas de acceso con distintos precios del término de energía en función del periodo horario en el que se realice el consumo:

- Sin discriminación horaria (2.0A)
- Con discriminación horaria de dos periodos (2.0DHA)
- Con discriminación horaria supervalle (2.0DHS)

La CNMC ha habiltado en la página web facturaluz.cnmc.es una herramienta que permita al consumidor acogido al precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) simular su facturación y, por tanto, poder

efectuar la comprobación de la misma, mediante la introducción de los siguientes datos:

- fechas inicial y final de lectura
- potencia contratada
- consumo registrado en cada periodo tarifario

B. Contratación del suministro mediante un precio fijo durante 12 meses

Aquellos consumidores con derecho a suministro mediante PVPC podrán optar por una oferta alternativa en la que se establezca un precio fijo del suministro para un periodo de un año, estando cada comercializador de referencia obligado a realizar esta oferta.

Dicha oferta será única en cada momento por cada comercializador de referencia y publicada en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia comparadorofertasenergia.cnmc.es.

Para su contratación el consumidor podrá formalizar un contrato con su comercializador de referencia por una duración de un año. En dicho contrato, el consumidor deberá elegir entre dos opciones tras la finalización del mismo:

a. El precio voluntario para el pequeño consumidor.

b. La renovación de la oferta a precio fijo anual vigente y publicado en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en la fecha correspondiente al de la factura anterior a la fecha de finalización del contrato.

El consumidor tendrá la posibilidad de modificar dicha elección (contratación a precio voluntario al pequeño consumidor o renovación de la oferta a precio fijo vigente) con anterioridad a la finalización del plazo de un año desde la formalización del contrato.

No obstante, el comercializador de referencia deberá remitir al consumidor una comunicación, en la factura anterior a la fecha de finalización del contrato y, en todo caso, un mes antes, en la cual deberá constar la fecha de finalización y las diferentes alternativas de contratación existentes. En esta comunicación se reflejarán las nuevas condiciones ofertadas para su renovación de acuerdo a la oferta en vigor en cada momento y, expresamente, que si el consumidor no solicita un nuevo contrato, ya sea con el mismo comercializador de referencia o con cualquier otro comercializador, a partir de la fecha de finalización del contrato le serán de aplicación automáticamente la modalidad de contratación determinada por su elección para estos casos en el contrato formalizado.

La oferta a precio fijo anual podrá incluir penalizaciones a aplicar al consumidor en el caso de rescisión anticipada del contrato por voluntad del consumidor antes de la fecha de finalización del mismo. En este caso, las penalizaciones máximas que podrá imponer el comercializador de referencia no podrán exceder el cinco por ciento del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro. A este efecto, se empleará el método de estimación de medidas vigente para el cambio de comercializador.

Todos los comercializadores de referencia ofrecen una oferta a precio fijo asociada a la tarifa de acceso 2.0A (sin discriminación horaria).

Si desea una oferta a precio fijo anual asociada a tarifas con discriminación horaria, compruebe en el comparador de ofertas de energía de la CNMC comparadorofertasenergia.cnmc.es qué comercializador de referencia dispone de ellas.

Contratación del suministro en el mercado libre

Todo consumidor puede optar por contratar el suministro de energía eléctrica con cualquier comercializador diferente al comercializador de referencia conforme al precio y las condiciones que en su caso pacten ambas partes de mutuo acuerdo. Como norma general para los consumidores de pequeño tamaño (domésticos y pymes) existe una gran variedad de ofertas con condiciones preestablecidas por las propias comercializadoras.

Dichas condiciones podrán incluir diferentes clausulas sobre permanencia, sobre la contratación de otros servicios, así como diferentes fórmulas de revisión de la oferta, etc.

Al igual que en el suministro a través del comercializador de referencia, la empresa distribuidora solo realizará la operación y el mantenimiento de la red de distribución y será responsable de la medida y lectura del suministro, así como de aspectos técnicos relativos al mismo. En consecuencia, el cambio de suministrador no supone ningún cambio en la calidad del producto, ni en los aspectos técnicos del suministro. En el caso de una incidencia en su suministro debe contactar con el distribuidor de su zona a través del teléfono que figura en su factura a estos efectos.

Consulte el comparador de ofertas de la CNMC para elegir la oferta más adecuada a su suministro comparadorofertasenergia.cnmc.es.

Las ofertas en el mercado libre podrán incluir penalizaciones a aplicar al consumidor en el caso de rescisión anticipada del contrato por voluntad del consumidor antes de la fecha de finalización del mismo. En este caso,

las penalizaciones máximas que podrá imponer el comercializador de referencia no podrán exceder el cinco por ciento del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro. A este efecto, se empleará el método de estimación de medidas vigente para el cambio de comercializador.

3. Tarifas de último recurso

Las tarifas de último recurso resultarán de aplicación:

A. **A los consumidores que tengan la condición de vulnerables.** Dichos consumidores tendrán derecho a la tarifa resultante de aplicar a su suministro el precio voluntario al pequeño consumidor un descuento del 25% en todos los términos que lo componen. La diferencia entre la facturación correspondiente al PVPC y la facturación a tarifa de último recurso se denomina bono social.

   El Bono Social es una tarifa económica válida sólo para ciertos colectivos de consumidores, en concreto, pensionistas con prestaciones mínimas, familias numerosas o con todos sus integrantes en desempleo, además de los consumidores con menos de 3 kW de potencia contratada.

B. **A aquellos consumidores que, sin cumplir los requisitos para la aplicación del precio voluntario para el pequeño consumidor, transitoriamente no dispongan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador en mercado libre.** Dichos consumidores tendrán derecho a la tarifa resultante de aplicar de forma aditiva los siguientes términos:

   a. Peajes de acceso que le corresponden incrementados un 20%.

   b. El resto de términos que incluye el PVPC correspondientes a un peaje de acceso 2.0A (perfilado) sin discriminación horaria incrementados un 20%.

Los comercializadores de referencia deberán atender las solicitudes de suministro de energía eléctrica y formalizar los correspondientes contratos con los consumidores a que se refieren los apartados anteriores. Las condiciones del contrato que se formalicen con los consumidores que tengan la condición de vulnerables se regirán por lo establecido para los contratos de los consumidores acogidos al precio voluntario para el pequeño consumidor.

3.1. El Bono Social

El bono social para los consumidores vulnerables, puede beneficiar a personas físicas consumidoras de electricidad, en su vivienda habitual y acogidas al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC), que cumplan con una serie de características sociales, de consumo y poder adquisitivo. A partir del 1 de abril de 2014, el bono social tiene un descuento del 25% respecto a la facturación del término de potencia y de energía del PVPC.

En la actualidad pueden ser beneficiarios del bono social:

1) **Pensionistas con prestaciones mínimas.**

   El titular debe tener 60 o más años de edad y que acreditar ser pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación, incapacidad permanente o viudedad, y que perciba 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 y de pensiones no contributivas de jubilación e invalidez mayores de 60 años.

   Documentación a presentar:

   - Solicitud del bono social firmada por el titular del contrato.
   - Declaración responsable firmada por el titular del contrato.
   - Fotocopia del documento nacional de identidad (DNI) o del número de identificación de extranjero (NIE) del titular del suministro.
   - Fotocopia de la última factura de electricidad.
   - Certificado en vigor de Empadronamiento del titular del contrato que acredite que el contrato está destinado al suministro de electricidad de su vivienda habitual.
   - Certificado acreditativo de la condición de pensionista emitido por el Organismo competente, específico para la aplicación del bono social

2) **Familias numerosas.**

   El titular debe forma parte de una familia numerosa, según lo establecido en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

   Documentación a presentar:

   - Solicitud del bono social firmada por el titular del contrato.
   - Declaración responsable firmada por el titular del contrato.
   - Fotocopia del documento nacional de identidad (DNI) o del número de identificación de extranjero (NIE) del titular del suministro.
   - Fotocopia de la última factura de electricidad.

- Certificado en vigor de Empadronamiento del titular del contrato que acredite que el contrato está destinado al suministro de electricidad de su vivienda habitual.
- Fotocopia del carné de familia numerosa en vigor expedido por el órgano competente de la comunidad autónoma.

3) Familias con todos sus integrantes en desempleo.

El titular debe formar parte de una unidad familiar en la que todos sus miembros están en situación de desempleo. Se considerarán en situación de desempleo aquellos solicitantes y miembros de la unidad familiar que, sin tener la condición de pensionista, no realicen ninguna actividad laboral por cuenta ajena o propia.

Documentación a presentar:

- Solicitud del bono social firmada por el titular del contrato.
- Declaración responsable firmada por el titular del contrato, haciendo figurar en la misma los componentes de la unidad familiar, autorizando la comprobación de los datos relativos a su condición de desempleados, en los correspondientes registros públicos y, en su caso, de las Mutualidades de Previsión Social alternativas.
- Fotocopia del documento nacional de identidad (DNI) o del número de identificación de extranjero (NIE) del titular del suministro.
- Fotocopia de la última factura de electricidad.
- Certificado en vigor expedido por el Ayuntamiento con la lista de empadronados en el domicilio del punto de suministro.
- Fotocopia del libro de familia (en caso de unidades familiares de dos o más miembros).

4) Los consumidores con menos de 3 kW de potencia contratada.
El punto de suministro ha de tener contratada una potencia inferior a 3kW.

Documentación a presentar:

- Solicitud del bono social firmada por el titular del contrato.
- Declaración responsable firmada por el titular del contrato.
- Certificado en vigor de empadronamiento del titular del contrato que acredite que el contrato está destinado al suministro de electricidad de su vivienda habitual.
- Fotocopia del documento nacional de identidad (DNI) o del número de identificación de extranjero (NIE) del titular del suministro.
- Fotocopia de la última factura de electricidad.

Los formularios para la solicitud de bono social y el modelo de declaración responsable se pueden descargar pinchando aquí.

En el siguiente cuadro se muestran el listado de comercializadores de referencia actualmente en vigor, así como sus datos de contacto para recepción de consultas y solicitudes de otorgamiento del bono social.

Comercializadora de Referencia	Teléfono de atención para BONO SOCIAL	Dirección de la página web	Dirección postal para solicitud de BONO SOCIAL	Fax para solicitud de BONO SOCIAL	Correo Electrónico para solicitud de BONO SOCIAL
Endesa Energía XXI, S.L.U.	800 760 333	www.endesaonline.com	Aptdo. Correos 1.167, 41080 Sevilla	935 077 646	bonosocial@endesa.es
Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.	900 225 235	www.iberdrola.es/clientes	Aptdo. Correos 61.017, 28080 Madrid	944 664 903	bonosocial@iberdrola.es
Gas Natural S.U.R., SDG, S.A.	900 100 283	www.gasnaturalfenosa.es	Aptdo. Correos 61.084 28080 Madrid	93 463 09 06	bonosocial@gasnatural.com
EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.	900 902 947	www.edpenergia.es	Aptdo. Correos 191 33080 Oviedo	984 115 538	bonosocial@edpenergia.es
E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.	900 10 10 05	www.eonespana.com	Aptdo. Correos 460, 39080 Santander	910 91 14 64	bono_social@eon.com
CHC Comercializador de Referencia S.L.U.	900 814 023	www.chcenergia.es/cor.php	Apartado de Correos: F. D. Nº 90 // 3300010 - 33080 Oviedo	984 115 538	bonosocial@chcenergia.es
Teramelcor, S.L.*	800 00 79 43	www.teramelcor.es	Aptdo. Correos 6 52006 Melilla	951 48 11 80	bonosocial@teramelcor.es
Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Comercialización de Referencia, S.A.**	900 103 306	www.electricadeceuta.com	Aptdo. Correos 13, 51001 Ceuta	956 51 95 34	bonosocial@electricadeceuta.com

* Ámbito territorial Melilla
** Ámbito territorial Ceuta

El bono social se devengará 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 tenga lugar al menos 15 días naturales antes de la fecha de emisión de la misma. En caso contrario, la aplicación se realizará desde la factura inmediatamente posterior. Una vez devengado, será de aplicación, salvo pérdida de alguna de las condiciones que dan derecho a la percepción del bono social.

Los consumidores estarán obligados a comunicar a su comercializadora de referencia cualquier cambio que suponga la pérdida del derecho a percibir el bono social en el plazo de un mes desde que se produjera la pérdida del derecho. A estos efectos, el consumidor podrá solicitar la renuncia del bono social a través de cualquiera los medios previstos para la acreditación y solicitud del bono social ante el comercializador de último recurso, empleando el formato del anexo IV que puede descargarse 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 el

incumplimiento al PVPC aplicando un recargo del 10% que tendrá lugar en la factura inmediatamente posterior a la detección del incumplimiento.

4. Las empresas comercializadoras de electricidad

Las empresas que pueden vender energía eléctrica a los consumidores son las empresas comercializadoras. De acuerdo con lo establecido en la Ley del Sector Eléctrico, los propietarios de las redes de distribución de energía eléctrica deben permitir su uso a cualquier compañía comercializadora de energía eléctrica habilitada.

Las empresas comercializadoras de referencia de energía eléctrica son las siguientes:

- Endesa Energía XXI, S.L.U.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
- Gas natural S.U.R. SDG, S.A.
- E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.
- EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.
- CHC Comercializador de Referencia S.L.U.
- Teramelcor, S.L. (ámbito territorial limitado a Melilla).
- Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Comercialización de Referencia, S.A. (ámbito territorial limitado a Ceuta).

Los comercializadores de referencia deberán atender las solicitudes de suministro de energía eléctrica y formalizar los correspondientes contratos con los consumidores siguientes:

a) Los titulares de los puntos de suministro efectuados a tensiones no superiores a 1 kV y con potencia contratada menor o igual a 10 kW que opten por acogerse al precio voluntario para el pequeño consumidor.
b) Los titulares de los puntos de suministro efectuados a tensiones no superiores a 1 kV y con potencia contratada menor o igual a 10 kW que soliciten contratar al precio fijo de suministro.
c) Los que tengan la condición de vulnerables y les resulten de aplicación las tarifas de último recurso.
d) Los que, sin cumplir los requisitos para la aplicación del precio voluntario para el pequeño consumidor, transitoriamente carecen de contrato en vigor con un comercializador libre.

Las empresas comercializadoras de energía eléctrica en el mercado libre son las siguientes:

- Link al listado completo de las empresas comercializadoras

5. Cómo comparar las ofertas de suministro de electricidad

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha desarrollado una herramienta web que permite comparar para el perfil de cada consumidor, el valor económico y características de las ofertas de suministro de electricidad o de gas y conjuntas para ambos suministros a partir de la información actualizada que se obtiene de las empresas comercializadoras que operan en el mercado minorista español.

El comparador de ofertas de suministro de gas y electricidad está disponible en la dirección comparadorofertasenergia.cnmc.es.

Funcionamiento del comparador

Las compañías comercializadoras de gas y de electricidad están obligadas a comunicar sus ofertas a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, con una estructura estándar adaptada a los requisitos del comparador, de manera que posteriormente las ofertas se puedan presentar al consumidor de una manera clara y ordenada.

¿Cómo utilizar el comparador?

El consumidor debe acceder a la dirección comparadorofertasenergia.cnmc.es, donde tiene que rellenar la siguiente información:

- ***Tipo de suministro:*** *gas/ electricidad / ofertas conjuntas*
- ***Código postal*** *correspondiente a su domicilio o negocio*
- ***Datos de consumo anual (en kWh)*** *y en el caso de la electricidad,* además*,* ***la potencia contratada.*** Para que la comparativa se ajuste mejor a las características del consumidor, es conveniente que estos datos sean los consumos reales de su vivienda o negocio en el último año.

Cuando no dispone de esta información, el comparador proporciona una ayuda con el consumo estimado de varios consumidores tipo.

Por ejemplo, en el caso de la electricidad, uno de los consumidores tipo se corresponde con una vivienda que, además de los electrodomésticos habituales, dispone de aire acondicionado o bomba de calor eléctrica. A este consumidor tipo se le asigna una potencia contratada de 5,5 kW y un consumo de 5.000 kWh al año.

Una vez se introducen estos datos, el comparador presenta todas las ofertas de suministro disponibles en el mercado para las características del suministro seleccionado, ordenando los resultados de la búsqueda por importe anual en el primer año (impuestos incluidos).

Para cada oferta del listado, pinchando en “consultar detalle" se accede a una “Ficha de Importes” con el detalle del cálculo de los importes anuales estimados.

Desde esta ficha se puede acceder a otra “Ficha de Características”. En la ficha de características se muestra información detallada de la oferta: duración de la oferta, condiciones de revisión de precios, condiciones de permanencia y características de los servicios adicionales.

Todas las pantallas se pueden imprimir o convertir a un documento en formato electrónico (PDF) para su posterior consulta por el consumidor.

¿Qué ofertas están incluidas en el comparador?

El comparador está pensado principalmente para su utilización por los consumidores domésticos y residenciales de gas y electricidad, pero también incluye ofertas para pequeños negocios. Así, el comparador permite consultar las ofertas de gas natural disponibles para consumidores del grupo 3 (hasta 4 bares de presión) y ofertas de electricidad para consumidores en baja tensión, con y sin discriminación horaria.

El comparador incluye en torno a 450 ofertas diferentes de suministro de gas, electricidad o conjuntas, de más de 30 compañías diferentes, por lo que podemos decir que representa realmente la oferta disponible en el mercado.

Además de las ofertas en el mercado, a precio libre, el comparador presenta los importes que corresponderían a la Tarifa de Último Recurso de gas, el Precio Voluntario al Pequeño Consumidor y el bono social eléctrico, que se explican en el siguiente punto.

Tarifa de Último Recurso de gas natural

La Tarifa de Último Recurso (TUR) es la tarifa de gas que fija el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, y que se puede contratar con cualquiera de los Comercializadores de último recurso (CUR).

La mayoría de los consumidores domésticos de gas tienen derecho a acogerse a la tarifa de último recurso. En el caso del gas natural, son los consumidores de menos de 50.000 kWh.

Muchas de las ofertas a precio libre utilizan la TUR como precio de referencia, ofreciendo los descuentos en porcentaje sobre el término fijo o de potencia y término de energía o consumo de la TUR.

¿El precio es el único criterio para elegir una oferta?

Sin duda, el precio del suministro es el criterio más importante para los consumidores a la hora de elegir una oferta de gas o electricidad.

No obstante, también existen ofertas que se especializan en ofrecer una mejor calidad de servicio, incluyendo, por un precio adicional, servicios complementarios que las puedan hacer atractivas para los consumidores, como son las ofertas de energía verde, o que incluyen el mantenimiento de la instalación de gas o de electricidad.

El comparador también incluye este tipo de ofertas. Los consumidores pueden filtrar las características y servicios de las ofertas empleando la herramienta de "refinar la búsqueda". Esta herramienta permite, por ejemplo, hacer una comparativa seleccionando sólo las ofertas de gas que incluyen el servicio de mantenimiento de su instalación de gas y calefacción, o las ofertas de electricidad verde, y comparar así los precios de las ofertas con servicios homogéneos.

¿Cuánto puedo ahorrar en mi suministro de luz y gas?

La mejor manera de conocer el ahorro es utilizar el comparador con los datos reales de consumo de la vivienda o negocio, y observar los resultados de la comparativa.

¿Cómo se contratan las ofertas que aparecen en el comparador?

El comparador de la CNMC es solamente una herramienta informativa al consumidor, no permite la contratación directa de las ofertas.

Para realizar la contratación del suministro, el consumidor debe contactar directamente con el comercializador responsable de la oferta, cuyos datos de contacto encontrará en la ficha de la oferta.

Muchos comercializadores ya permiten la contratación del suministro por teléfono o por internet desde su página web, cuya dirección figurará en la ficha de la oferta, lo que permite al consumidor contratar la oferta al instante y sin salir de su domicilio.

¿El cambio de suministrador es un proceso complicado?

No, el cambio de suministrador es un proceso muy sencillo para el consumidor, ya que todos los trámites para realizar la baja del contrato anterior los realiza el nuevo comercializador con el que se firma el contrato de suministro.

Además, la regulación europea ha reducido los plazos para la tramitación del cambio de suministrador, que debe efectuarse, como máximo, en un plazo de 3 semanas.

Acceso al comparador

Para acceder al Comparador de Ofertas de Electricidad y de Gas, puede conectarse directamente a la página comparadorofertasenergia.cnmc.es.

Para facilitar el entendimiento y uso del comparador, también se ha editado un Video incorporado a la herramienta web y accesible en la dirección electrónica:

http://www.youtube.com/user/videoscne?feature=mhum

6. Contratación de un punto de suministro

¿Qué es un punto de suministro?

El punto de suministro es el punto físico donde la acometida se conecta con la red eléctrica del distribuidor.

¿Qué se entiende por dar de "alta" un suministro eléctrico?

Conlleva dos actuaciones correlativas:

1. Establecer el contrato de acceso a la red con la distribuidora de la zona.
2. Establecer el contrato de suministro propiamente dicho con una comercializadora, libre o de referencia.

En el caso del contrato de acceso a la red, el titular puede optar por realizarlo directamente con la distribuidora o realizar todos los trámites con la comercializadora que elija, quien a su vez establecerá el citado contrato de acceso con el distribuidor en nombre del titular del suministro.

¿Qué son los derechos de acometida y demás actuaciones necesarias para atender el suministro eléctrico?

La utilización de las redes contempla una serie de actuaciones que requieren de una contraprestación económica regulada dentro del Régimen de Acometidas[1]. Dentro del mismo se distinguen entre los derechos de acometida y los derechos de enganche, verificación y actuaciones sobre los equipos de control. Incluyen los siguientes conceptos:

Derechos de Acometida

a) Derechos de extensión:

Se pagan al solicitar nuevos suministros o la ampliación de potencia de uno ya existente.

Están originados por las nuevas instalaciones de red necesarias para acometer los nuevos suministros o las ampliaciones de los existentes.

Los abona el solicitante, normalmente el promotor en el caso de nuevos suministros o el consumidor en el caso de los incrementos de potencia.

Se determinan en función de los siguientes criterios:

- Suelo urbanizado

[1] Capítulo VII del Real Decreto 1048/2013, de 27 de diciembre

- Con condición solar: la empresa distribuidora está obligada a realizar la instalación eléctrica:
  - Suministros en baja tensión -> Potencia. Máx. ≤ 100kW
  - Suministros en alta tensión -> Potencia Máx. ≤ 250kW
- Sin condición de solar: infraestructura eléctrica a costa del propietario.

- Suelo no urbanizado: infraestructura eléctrica a costa del propietario incluyendo las instalaciones de conexión a la red de distribución existente y los refuerzos.

b) Derechos de acceso:

Se pagan bien al contratar un nuevo suministro o bien en la ampliación de potencia de uno ya existente. En ambos casos se abonan en concepto de su incorporación a la red. Los paga el contratante.

c) Derechos de supervisión de instalaciones cedidas

Derechos de enganche, verificación y actuaciones sobre los equipos de control:

Se pagan para que el distribuidor atienda los requerimientos del servicio:

a) Enganche:

Se pagan por la operación de acoplar eléctricamente la instalación receptora a la red de la empresa distribuidora.

En el caso de los suministros de temporada sólo se deberán abonar una quinta parte de los derechos en concepto de enganche si al dar de alta la instalación no ha sufrido ninguna modificación y sólo se precisara la maniobra del elemento de corte ya existente.

b) Verificación de las instalaciones

Se pagan por la revisión y comprobación de que las instalaciones se ajustan a las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias.

Los suministros que deban presentar un boletín de instalador autorizado o hayan necesitado un proyecto y certificado final no deberán pagar derechos de verificación.

En el caso de aumentos de potencia no se deberán abonar derechos en concepto de verificación, en tanto que no se exceda la potencia máxima admisible de la instalación recogida en el último boletín del instalador.

c) Actuaciones en los equipos de medida y control:

Contempla el conexionado y precintado de los equipos así como cualquier actuación sobre los mismos por parte del distribuidor derivados de decisiones del consumidor.

¿Cómo contratar el suministro eléctrico?

A continuación se desarrollan las casuísticas que se pueden presentar en lo que se refiere al contrato de acceso a la red.

Subrogación de un contrato de suministro existente

Si el cliente se subroga a un contrato existente, como regla general se estará en alguna de las siguientes situaciones:

- El cliente no modifica la potencia contratada: en dicho caso no debe pagar ni derechos de acceso ni derechos de extensión, ni derechos por actuación en el equipo de medida.
- El cliente reduce la potencia contratada: en dicho caso debe pagar los derechos por actuación en el equipo de medida, pero no los derechos de extensión ni los derechos de acceso.
- El cliente aumenta la potencia contratada: en dicho caso, debe pagar los derechos de acceso, los derechos de extensión y los derechos por actuación en el equipo de medida.

  No obstante, si anteriormente se hubiera producido una bajada de potencia y los derechos de extensión estuvieran todavía vigentes, sólo se deberán abonar los derechos de extensión en caso de que se sobrepase la potencia máxima adscrita a la instalación y por la parte correspondiente a la diferencia entre dicha potencia adscrita y la nueva potencia solicitada.

  Igualmente sólo se abonarán derechos de verificación en caso de que se sobrepase la potencia máxima admisible de la instalación y será necesaria la emisión por parte de un Instalador Autorizado de un Certificado de Instalación o Boletín eléctrico.
- El cliente mantendrá el CUPS del punto de suministro.

Caso particular: El suministro ya existe pero se quiere modificar la tensión

En el caso de que se decida modificar la tensión de conexión, la potencia que se tenía quedará adscrita al nuevo suministro, no

debiendo realizarse abono alguno en concepto de derechos de acceso y extensión, siempre que no se modifique la potencia contratada.

Sí deberán abonarse los derechos de enganche, verificación y actuación.

Alta de un nuevo contrato de suministro

El anterior titular rescindió el contrato de suministro y se procede a dar de alta uno nuevo contrato. Como regla general se tiene que:

- El cliente debe establecer un nuevo contrato
- Mantendrá el CUPS que tenía la instalación
- Deberá abonar derechos de acceso a red.
- Deberá pagar la totalidad de los derechos de extensión sólo si éstos caducaron[2]. En caso de que se produzca un incremento de potencia respecto a lo que se tenía contratado en origen[3] se deberá abonar únicamente los derechos de extensión que correspondan a dicho incremento siempre que éstos superen la potencia máxima adscrita de la instalación y sólo por la cuantía resultante de la diferencia entre dicha potencia máxima adscrita y la nueva potencia solicitada.
- Igualmente sólo se abonarán derechos de verificación en caso de que se sobrepase la potencia máxima admisible de la instalación y será necesaria la emisión por parte de un Instalador Autorizado de un Certificado de Instalación o Boletín eléctrico.
- Deberá abonar los derechos de enganche y por actuación en equipos de medida.

Documentación necesaria para contratar, similares a los de un alta nueva:

- Código CUPS
- Potencia normalizada a contratar
- Dirección del suministro
- Datos del titular del contrato de suministro
- Datos de la facturación

[2] Atención: Dependiendo de cuánto lleve dado de baja el anterior contrato de suministro, es posible que hayan caducado los derechos de extensión. La vigencia de los mismos se establecen en el artículo 28 del Real Decreto 1048/2013, de 27 de diciembre, y resulta ser de 3años en el caso de Baja Tensión y de 5 años para el caso de Alta tensión.

[3] El Real Decreto 1048/2013, de 27 de diciembre, establece en el artículo 28.3 que *"…//… los aumentos de potencia se considerarán como un alta adicional y originarán los derechos de acceso y extensión que correspondan al incremento de potencia solicitado …//…"*

- Certificado de Instalación o Boletín eléctrico

Alta de un nuevo punto de suministro con su correspondiente contrato

Este sería el caso de las viviendas nuevas.

En estos casos, y como regla general se tiene que:

- El cliente debe establecer un nuevo contrato
- Deberá abonar los derechos de acometida, es decir, deberá abonar tanto los derechos de extensión como los derechos de acceso a red.
- Deberá abonar los derechos de enganche, verificación y actuación en equipos de medida.

Documentación necesaria para contratar:

- Código CUPS
- Potencia normalizada a contratar
- Dirección del suministro
- Datos del titular del contrato de suministro
- Datos para la facturación
- Certificado de Instalación o Boletín eléctrico

¿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.

Los importes vigentes son los recogidos en el Anexo V de la "*Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial*"[4].

Por último señalar que la compañía distribuidora podría cobrar un depósito de garantía en concepto de fianza[5].

[4] *Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial :http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/31/pdfs/BOE-A-2009-21173.pdf*

[5] Según lo recogido en el artículo 79.7 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, en la redacción dada por el apartado nueve del artículo tercero del Real Decreto 198/2010, de 26 de febrero, por el que se adaptan determinadas disposiciones relativas al sector eléctrico a lo dispuesto en la Ley 25/2009, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

7. La factura del suministro de electricidad

Suministros acogidos a modalidades reguladas (precio voluntario al pequeño consumidor y precio fijo anual)

La facturación se efectuará por el comercializador de referencia que corresponda con base en lecturas reales y considerando los perfiles estándar de consumo salvo para aquellos suministros que cuenten con equipos de medida con capacidad para telemedida y telegestión, y efectivamente integrados en los correspondientes sistemas, en los que la facturación se realizará considerando sus propios valores horarios de consumo.

En el caso de tener contratado con el comercializador de referencia el PVPC, puede comprobar su factura en la herramiento que la CNMC pone a disposición de los consumidores a la web facturaluz.cnmc.es

La lectura de la energía será realizada por el encargado de lectura con una periodicidad bimestral y puesta a disposición de la empresa comercializadora de referencia para su facturación bimestral al consumidor.

En el caso de suministros que cuenten con equipos de medida con capacidad para telemedida y telegestión, la lectura se realizará con una periodicidad mensual, poniéndose a disposición de la empresa comercializadora de referencia para su facturación mensual al consumidor.

No obstante, previo acuerdo expreso entre las partes, se podrán realizar facturaciones mensuales. La lectura de la energía será realizada por el encargado de lectura con una periodicidad bimestral y puesta a disposición de la empresa comercializadora de referencia.

En aquellos suministros para los que no se haya podido disponer de la lectura, el distribuidor podrá estimar el consumo de dicho suministro, realizándose con posterioridad una regularización anual.

Información recogida en su factura eléctrica

La factura eléctrica deberá recoger, como mínimo, los siguientes conceptos:

- **Nº de contrato** de suministro.
- **Fecha de finalización del contrato.**
- **Identificación del punto de suministro** mediante el código CUPS (Código Universal de Punto de Suministro), único e invariable para cada punto de suministro.
- **Periodo de facturación** referido al periodo de prestación del servicio
- **Potencia contratada** expresada en kW.

- **Tarifa de acceso**, en función de la potencia contratada y discriminación horaria.
- **Energía consumida** expresada en kWh durante el periodo de facturación.
- **Potencia facturada**, resultado de multiplicar la potencia contratada por el número de días facturados y el precio del kW.
- **Energía facturada**, resultado de multiplicar el consumo durante el periodo de facturación por el precio de la energía.
- **Impuesto sobre la electricidad**, aplicable al consumo y la potencia (5,1127% que sale como resultado de elevar las base de facturación en 1,05113 y aplicar una tasa del 4,864%).
- **Coste de alquiler de equipos de medida** (en caso de que el consumidor no sea propietario del mismo).
- **IVA** aplicable sobre la electricidad (21%).

8. Cambio de suministrador de energía eléctrica

Todos los consumidores tienen derecho contratar libremente su suministro de energía eléctrica con la compañía comercializadora que estimen más adecuada a sus necesidades e intereses.

Para facilitar la comparación de las ofertas de suministro, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha desarrollado un comparador de ofertas de suministro de gas y electricidad, disponible en la dirección comparadorofertasenergia.cnmc.es.

Aquellos consumidores con derecho a las modalidades reguladas de contratación del suministro podrán acudir tanto a las empresas comercializadoras de referencia, para el contrato de una modalidad de suministro regulada, como a las comercializadoras que operan en mercado libre, para la formalización de un contrado de suministro en el mercado libre.

Aquellos consumidores que no tengan derecho a las modalidades reguladas de contratación del suministro deberán dirigirse obligatoriamente a alguna de las empresas comercializadoras que operan en el mercado libre.

En ambos casos el consumidor interesado en cambiar de comercializador sólo necesita contactar con el nuevo comercializador elegido (salvo existencia de cláusulas de preaviso por parte del conumidor hacia el comercializador con quien se va a finalizar la relación contractual). Cuando un consumidor firma un contrato de suministro nuevo con un comercializador, dicho comercializador se encargará de tramitar el cambio de suministro con la empresa distribuidora de energía eléctrica. **El cambio de suministrador es gratuito.**

El nuevo comercializador elegido informará al consumidor del plazo aproximado en el que tomará efecto el cambio de suministrador. Así como de todas las circunstancias del cambio de suministrador. El inicio del suministro con un nuevo comercializador implica la finalización de la relación contractual, referida al suministro, con el comercializador anterior.

9. Dónde informarse o formular una reclamación

A. En primera instancia

Para presentar una reclamación deberá dirigirse al servicio de atención al cliente de su comercializador. Al respecto, el artículo 46.1.n) de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, exige a las comercializadoras de electricidad informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio. Para ello, deberán disponer de un servicio de atención a sus quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, y un número de fax o una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente.

Acceda aquí al listado completo de las empresas comercializadoras donde podrá encontrar el teléfono gratuito de cada comercializadora.

B. En segunda instancia

Puede reclamar ante el organismo competente de su comunidad autónoma, en virtud de lo dispuesto en el artículo 98 del RD 1955/2000, según el cual «las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro».

C. Adicionalmente

Puede existir la posibilidad de acudir al sistema arbitral de consumo, si dicha comercializadora se encuentra adherida a tal sistema (regulado en sus aspectos básicos por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y el RD 231/2008, de 15 de febrero). La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es el organismo de la Administración General del Estado que ejerce las funciones de promoción y fomento de los derechos de los consumidores y usuarios. En este organismo puede encontrar toda la información necesaria para solicitar el arbitraje sobre su disconformidad o discrepancia conforme al sistema arbitral de consumo (http://consumo-inc.gob.es/arbitraje/).

10. Preguntas más frecuentes

1. ¿Qué opciones de suministro tienen los consumidores de energía eléctrica?

Los puntos de suministro efectuados a tensiones no superiores a 1 kV y con potencia contratada menor o igual a 10 kW pueden tanto ser suministrados mediante una modalidad regulada (PVPC o precio fijo durante 12 meses) como a precio libre.

Los puntos de suministro efectuados en baja tensión con potencias contratadas superiores a 10 kW y todos los consumidores con suministros en alta tensión (superior a 1 kV), únicamente podrán contratar el suministro eléctrico en la modalidad de mercado libre.

2. ¿Qué es el precio voluntario al pequeño consumidor (PVPC)?

Es el nuevo sistema de suministro regulado para determinar el coste de energía de la factura de electricidad desde el pasado 1 de abril de 2014. A partir de ahora, se pagará únicamente, por el consumo durante un periodo de facturación, el precio del mercado eléctrico.

Aquellos consumidores que, con anterioridad al 1 de abril de 2014, tuvieran contratada la antigua tarifa de último recurso con un comercializador de último recurso, pasarán automáticamente, y sin gestión alguna por su parte, a ser suministrados al nuevo precio voluntario al pequeño consumidor a través de una comercializadora de referencia.

3. ¿Qué consumidores tienen derecho a contratar el precio voluntario al pequeño consumidor (PVPC)?

Los puntos de suministro efectuados a tensiones no superiores a 1 kV y con potencia contratada menor o igual a 10 kW.

4. ¿Cómo puedo saber si la factura del comercializador de referencia con producto PVPC es correcta?

Con los datos de su factura puede introducirlos en la herramienta que la CNMC pone a disposición de los consumidores y comprobar y comprobar su factura, siempre y cuando tenga contratado el PVPC: facturaluz.cnmc.es. Tenga en cuenta que esta herramienta no simula otros productos que haya contratado con cualquier otro comercializador que no sea el comercializador de referencia.

5. ¿Qué otras opciones de precio regulado existen al PVPC?

Si usted prefiere que el precio que se aplique a su consumo de energía sea el mismo durante todo un año podrá contratar un precio fijo durante 12 meses por la energía eléctrica.

6. ¿Qué es la Tarifa de Último Recurso?

Son las tarifas de aplicación a los consumidores que tengan la condición de vulnerables y aquellos consumidores que, sin cumplir los requisitos para la aplicación del precio voluntario para el pequeño consumidor, transitoriamente no dispongan de un contrato de suministro en vigor con un comercializador en mercado libre.

7. ¿Qué es el Bono social?

La diferencia entre la facturación correspondiente al PVPC y la facturación a tarifa de último recurso, la cual resulta de aplicar al suministro de electricidad el precio voluntario al pequeño consumidor con un descuento del 25% en todos los términos que lo componen.

8. ¿Quién tiene derecho al Bono social?

El Bono Social es una tarifa económica válida sólo para ciertos colectivos de consumidores, en concreto, pensionistas con prestaciones mínimas, familias numerosas o con todos sus integrantes en desempleo, además de las instalaciones con menos de 3 kW de potencia contratada.

9. ¿Qué consumidores tienen derecho a contratar el suministro eléctrico en la modalidad de mercado libre?

Todos los consumidores tienen derecho al suministro de energía eléctrica, con cualquier comercializador, en el mercado libre

10. ¿Dónde puedo consultar ofertas del suministro de electricidad y gas en el mercado libre?

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha desarrollado una herramienta web que permite comparar para el perfil de cada consumidor, el valor económico y características de las ofertas de suministro de electricidad o de gas y conjuntas para ambos suministros a partir de la información actualizada que se obtiene de las empresas comercializadora que operan en el mercado minorista español.

Puede acceder al comparador de ofertas de gas y electricidad creado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia a través de comparadorofertasenergia.cnmc.es.

11. ¿Cómo se contrata el precio voluntario al pequeño consumidor (PVPC)?

Debe contratar su suministro con un Comercializador de Referencia.

12. ¿Cómo se contrata un precio fijo para todo el año?

Debe contratar su suministro con un Comercializador de Referencia. Adicionalmente, también existen ofertas con modalidad de precio fijo para todo un año en el mercado libre.

13. ¿Cuáles son las comercializadoras de referencia?

Las empresas comercializadoras de referencia de energía eléctrica son las siguientes:

- Endesa Energía XXI, S.L.U.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
- Gas natural S.U.R. SDG, S.A.
- E.ON Comercializadora de Último Recurso, S.L.
- EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.
- CHC Comercializador de Referencia S.L.U.
- Teramelcor, S.L. (ámbito territorial limitado a Melilla).
- Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Comercialización de Referencia, S.A. (ámbito territorial limitado a Ceuta).

14. ¿Cómo se contrata el suministro en el mercado libre?

Debe contratar su suministro con un Comercializador libre. Puede encontrar las empresas comercializadoras de energía eléctrica pinchando aquí.

15. Una vez que el consumidor conectado a tensiones no superiores a 1 kV y con potencia contratada menor o igual a 10 kW decide ser suministrado por un comercializador a precio libre, ¿puede volver a una tarifa regulada?

Sí, cualquier consumidor que decida pasar a ser suministrado en el mercado libre, a un precio libremente pactado con un comercializador podrá volver a ser suministrado a precio regulado a través de un Comercializador de Referencia. Dicho cambio podría estar sujeto a penalizaciones en caso de no respetar el periodo de obligada permanencia pactado con el comercializador libre.



CNMC

COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA