



Comisión  
Nacional  
de Energía

# **PROPUESTA DE UN MODELO DE FACTURA DE ELECTRICIDAD PARA CONSUMIDORES BAJO LA MODALIDAD DE SUMINISTRO DE ÚLTIMO RECURSO**

7 de junio de 2012

## PROPUESTA DE UN MODELO DE FACTURA DE ELECTRICIDAD PARA CONSUMIDORES BAJO LA MODALIDAD DE SUMINISTRO DE ÚLTIMO RECURSO

### 1 OBJETO

El objeto del presente informe es proponer al Ministerio de Industria, Energía y Turismo (MINETUR) un modelo de factura para los consumidores bajo la modalidad de suministro de último recurso de electricidad, esto es, consumidores acogidos a la tarifa de último recurso, consumidores acogidos al bono social y consumidores que sin derecho a tarifa de último recurso transitoriamente carecen de contrato en vigor con un comercializador y continúan consumiendo, al amparo de la Disposición adicional decimocuarta del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de energía eléctrica.

Adicionalmente, esta Comisión entiende que la propuesta de un modelo de factura, que introduzca transparencia y capacite a los consumidores para seleccionar a su comercializador, entra en el ámbito de las propuestas normativas que la CNE puede realizar en relación con el suministro y las medidas de protección a los consumidores recogidas en la función vigésima novena, introducida por el Real Decreto-Ley 13/2012, de 30 de marzo, por el que se transponen directivas en materia de mercados interiores de electricidad y gas y en materia de comunicaciones electrónicas, y por el que se adoptan medidas para la corrección de las desviaciones por desajustes entre los costes e ingresos de los sectores eléctrico y gasista.

### 2 ANTECEDENTES NORMATIVOS

La 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 profundiza en la protección al consumidor. Entre otros aspectos, el mecanismo de protección al consumidor se basa en facilitarle información sobre sus consumos y los costes asociados al mismo de una forma clara que le permita realizar fácilmente comparaciones entre distintas ofertas, así como facilitarle el conocimiento sobre el coste de su suministro.

En este sentido, la Directiva establece en su considerando 45 que *“Los Estados miembros deben garantizar que los clientes domésticos y, cuando los Estados miembros lo consideren adecuado, las pequeñas empresas tengan derecho a un suministro de electricidad de una calidad determinada a unos precios claramente comparables, transparentes y razonables.”*

Adicionalmente, en el considerando 50 que *“Un aspecto clave en el suministro a los clientes es el acceso a datos sobre el consumo objetivos y transparentes. Por ello, los consumidores deben tener acceso a sus datos de consumo, los precios asociados y los costes del servicio, de manera que puedan invitar a los competidores a hacer ofertas basándose en ellos. Por otra parte, también deben tener derecho a estar adecuadamente informados de su consumo de energía. Los pagos anticipados deben reflejar el consumo probable de electricidad y los diferentes sistemas de pago no deben ser discriminatorios. La información sobre los costes facilitada a los consumidores con la suficiente frecuencia creará incentivos para el ahorro de energía, ya que los consumidores tendrán una respuesta directa sobre los efectos de la inversión en eficiencia energética y de los cambios de comportamiento.”*

Estos aspectos son desarrollados en el artículo 3 de la Directiva, recogándose en el Anexo I medidas de protección concreta para consumidores domésticos. En particular, el artículo 3.3 de la Directiva establece que los Estados miembros deberán garantizar que todos los consumidores

domésticos y, cuando así lo consideren necesario, las pequeñas empresas “deberán garantizar el derecho al suministro de electricidad de una calidad determinada, y a unos precios razonables, fácil y claramente comparables”. Asimismo, en relación con la factura de electricidad, en el artículo 3.9 establece que los Estados miembros garantizarán que los suministradores de electricidad indiquen en las facturas, o junto a ellas, y en la documentación promocional puesta a disposición de los clientes: a) la contribución de cada fuente energética a la combinación total de combustibles, b) por lo menos, la referencia a fuentes de información sobre el impacto de las emisiones de CO2 y los residuos radiactivos y c) información relativa a sus derechos respecto de las vías de resolución de conflictos.

En el Anexo, entre otras medidas de protección, se establece que los consumidores reciban información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de electricidad y estén informados adecuadamente del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes con una frecuencia que les permita regular su propio consumo de electricidad.

Estos aspectos han introducidos en la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico a través del Real Decreto-Ley 13/2012, que añade obligaciones de información respecto a las ya existentes a los comercializadores y asigna a la CNE la función de supervisar las medidas de protección a los consumidores y la función de informar, atender y tramitar, en coordinación con las Administraciones competentes, las reclamaciones planteadas por los consumidores de gas y electricidad.

En particular, el contenido del artículo 3.9 de la Directiva 2009/72/CE se recoge en los nuevos apartados k) y l) que se añaden al artículo 45.1 de la Ley 54/1997 sobre obligaciones y derechos de las empresas comercializadoras en relación al suministro, en el Real Decreto-Ley 13/2012:

*k) Informar a sus clientes acerca del origen de la energía suministrada, así como de los impactos ambientales de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada entre ellas.*

*l) Informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio.*

Adicionalmente, el apartado citado apartado l) del artículo 45.1 se incorpora la obligación de las empresas comercializadoras de poner a disposición de los consumidores finales “*un servicio de atención de 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 información 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*”.

En relación con las medidas de protección del consumidor previstas en la Directiva 2009/72/CE, el Real Decreto-Ley 13/2012 añade dos nuevas funciones a la CNE. La función (vigésimo novena) de supervisar las medidas de protección de los consumidores de gas y electricidad, pudiendo realizar propuestas normativas en relación con los requisitos de calidad de servicio, suministro y medidas de protección a los consumidores al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y a las Administraciones de las Comunidades Autónomas. La función (trigésimo segunda) de informar, atender y tramitar, en coordinación con las Administraciones competentes, a través de protocolos de actuación, las reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y del sector de hidrocarburos y tener a disposición de los consumidores toda la información necesaria relativa a sus derechos, a la legislación en vigor y a las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigios.

Por otra parte, la normativa vigente impone un conjunto de La Ley 54/1997, de 7 de noviembre, del Sector Eléctrico establece, en el artículo 18.6 relativo a la tarifa de último recurso, que *“Con el fin de que exista la mayor transparencia en los precios del suministro de energía eléctrica, se desglosarán en la facturación al usuario, en la forma que reglamentariamente se determine, al menos los importes correspondientes a la imputación de los costes de diversificación y seguridad de garantía de abastecimiento y permanentes del sistema y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan.”*

Asimismo, el artículo 45.1.c) establece entre otras obligaciones de las empresas comercializadoras la de *“Desglosar en las facturaciones a sus clientes al menos los importes correspondientes a la imputación de los peajes, los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento y permanentes del sistema y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan.”*

En desarrollo de lo anterior, en el artículo 5.2 del Real Decreto 1164/2001, de 26 de octubre, por el que se establecen tarifas de acceso a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica, se señala: *“La facturación expresará las variables que sirvieron de base para el cálculo de las cantidades y, en todo caso, se desglosará en la facturación los importes correspondientes a la imputación de los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento y permanentes del sistema y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan.”*

El Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, establece en el artículo 110 bis la información que se debe facilitar al consumidor en relación con el origen de la electricidad consumida y su impacto sobre el medio ambiente y en el artículo 110 ter, relativo a los requisitos mínimos de los contratos suscritos con clientes domésticos, que la información sobre precios y tarifas aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos deberá estar permanentemente actualizada a través de la facturación.

El artículo 3.5 del 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 establece que los comercializadores en sus facturas a los consumidores deberán necesariamente hacer constar el Código Unificado de Punto de Suministro, el número de póliza de contrato de acceso, la tarifa de acceso a que estuviese acogido el suministro, los datos necesarios para el cálculo de dicha tarifa de acceso y la fecha de finalización del contrato.

Adicionalmente, la Disposición adicional cuarta de la Orden ITC/1723/2009, de 26 de junio, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de julio de 2009 y las tarifas y primas de determinadas instalaciones de régimen especial, impone la obligación a los comercializadores de último recurso de remitir en todas las facturas a los consumidores con derecho a suministro de último recurso el listado de comercializadores y las condiciones de aplicación del Bono Social.

El Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica, establece en su Disposición adicional decimo cuarta que *“La Dirección General de Política Energética y Minas podrá establecer el contenido mínimo y un formato tipo de las facturas que deberán remitir los comercializadores de último recurso de electricidad y de gas a los consumidores.”*

Por otra parte, de acuerdo con la función vigésima novena de la CNE relativa a la supervisión de la protección de los consumidores de gas y electricidad, la CNE puede realizar propuestas normativas al Ministerio de Industria, Energía y Turismo efectos de en relación con el suministro y la protección de los consumidores.

En resumen, de acuerdo con la normativa vigente la factura de electricidad debe contener la información relativa a las variables empleadas en el cálculo del importe de la misma, detalle sobre la facturación de peajes de acceso, con el desglose de los costes permanentes y costes de diversificación y seguridad de abastecimiento, y los tributos que gravan el consumo. Adicionalmente, deberá acompañar a la factura la información relativa a: i) el origen de la energía, el impacto ambiental de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada entre ellas, ii) el listado completo de comercializadores, iii) las condiciones de aplicación del Bono Social y iv) información a los consumidores sobre el mecanismo de reclamaciones.

### **3 MOTIVACIÓN DE LA PROPUESTA**

Esta Comisión tiene conocimiento, directa o indirectamente, sobre el creciente número de reclamaciones relacionadas con distintos aspectos del suministro de energía eléctrica, que revelan una situación de indefensión de los consumidores, bien frente a una regulación poco clara, o bien frente a posibles incumplimientos de la normativa vigente por parte de las empresas. Al respecto, cabe señalar que el 15 de marzo de 2011, el Consejo de la CNE, en respuesta a un escrito de la Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU), en el cual se apuntaba la existencia de un número creciente de reclamaciones de los consumidores, relacionadas con distintos aspectos del suministro de energía eléctrica (siendo la facturación uno de los principales), acordó la apertura de un expediente informativo para la coordinación con las Comunidades Autónomas en materia de recopilación y gestión de las reclamaciones.

Asimismo, se reciben consultas tanto de particulares, como de Asociaciones de Consumidores y Comunidades Autónomas poniendo de manifiesto la problemática en la comprensión de la información de las facturas emitidas por los comercializadores y la dificultad de comparar ofertas de distintos comercializadores, aspectos puestos de manifiesto en las alegaciones que el Consejo Consultivo de Electricidad ha realizado sobre el modelo de factura propuesto por la CNE.

Por otra parte, de acuerdo con las recomendaciones realizadas por ERGEG en su informe “Public Consultation on Draft Advice on Customer Complaint Handling, Reporting and Classification” de 17 de septiembre de 2009 sobre el tratamiento, tipificación y seguimiento de las consultas y reclamaciones realizadas por los consumidores, la CNE ha solicitado a las comercializadoras el número y tipo de consultas y reclamaciones recibidas en el año 2011, con el fin de facilitar un análisis previo que pudiera permitir una clasificación más profunda de la tipología de consultas que reciben los comercializadores. Del análisis preliminar de la información recibida cabe destacar que el aspecto que mayor número de consultas y/o reclamaciones genera, con un 40% y 47%, respectivamente, es el relacionado los precios de la facturación emitida o bien con el consumo que refleja la factura<sup>1</sup>, seguido por las consultas y/o reclamaciones relacionadas con los cobros e impagos, con un 16% y 7% de las reclamaciones y consultas recibidas, respectivamente.

---

<sup>1</sup> Véase “Informe de supervisión del mercado minorista de electricidad. Primer semestre de 2011”

Al respecto, cabe señalar que, esta Comisión ha puesto de manifiesto en sucesivos informes<sup>2</sup> un conjunto de medidas dirigidas a favorecer el cambio de suministrador, la transparencia de precios y campañas de información al consumidor final. Entre otras, con objeto de facilitar a los consumidores la comparación de precios entre las distintas ofertas de comercializadores, se ha propuesto la obligación por parte del comercializador de desglosar en la factura, además de los conceptos legalmente establecidos, el coste de la energía, los pagos por capacidad y el coste de acceso.

En resumen, a efectos de la protección y capacitación del consumidor para comparar ofertas se considera necesario regular el contenido mínimo de la información que se suministra al consumidor y el orden de determinados contenidos en la factura, lo que facilitará la comprensión de la factura, la comparación de precios, las gestiones que tengan que ver con la misma e introducirá transparencia en la regulación del suministro de último recurso.

Teniendo en la capacidad asignada a la CNE de realizar propuestas normativas en relación con el suministro y la protección a los consumidores, así como las obligaciones de información en la factura recogidas en la normativa vigente, está Comisión, en el ejercicio de la función prevista en el apartado tercero.1.segunda de la Disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre del Sector de Hidrocarburos, propone una un modelo de factura para los consumidores acogidos a tarifa de último recurso, al amparo de la Disposición adicional decimo cuarta del Real Decreto 485/2009, con objeto de facilitar al consumidor el acceso a la información relativa a sus consumos y el coste del suministro, la comprensión de su factura, la comparación de ofertas e información respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen.

En el Anexo II del presente informe se acompaña a título ilustrativo el modelo de factura que aplicaría a un consumidor acogido a tarifa de último recurso sin discriminación horaria.

El modelo de factura propuesto en este informe ha seguido el trámite de audiencia del Consejo Consultivo de Electricidad. El 22 de noviembre de 2011 se remitió la “Propuesta de un Modelo de factura de electricidad para consumidores acogidos a la tarifa de último recurso” a efectos de que los miembros del Consejo Consultivo de electricidad remitieran las observaciones que consideraran oportunas en el plazo de un mes. Se han recibido 20 alegaciones del Consejo Consultivo de Electricidad, de las cuales dos se corresponden con asociaciones de consumidores, siete de comunidades autónomas, seis de comercializadoras y el resto de diversos agentes. En el epígrafe 5 se presenta un resumen de las alegaciones recibidas por los miembros del Consejo Consultivo de Electricidad, incluyendo aquellos aspectos que no se han considerado en la propuesta y su justificación. En el Anexo III se aportan las alegaciones recibidas.

## **4 MODELO DE FACTURA**

### **4.1 Contenido de la factura**

La factura, además de la información legalmente establecida (variables empleadas en el cálculo del importe de la factura, detalle sobre la facturación de peajes de acceso, con el desglose de los costes permanentes y costes de diversificación y seguridad de abastecimiento, y los tributos que

---

<sup>2</sup> Véanse “Informe 18/2011 de la CNE sobre el anteproyecto de Ley por el que se modifica la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico”, “Informe 34/2011 de la CNE sobre el proyecto de Real Decreto por el que se modifica el real decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica” e Informe 34/2008 sobre la propuesta de Real Decreto por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica”



graven el consumo, información relativa al origen de la energía, el impacto ambiental de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada entre ellas, el listado completo de comercializadores, las condiciones de aplicación del Bono Social e información a los consumidores sobre el mecanismo de reclamaciones), ha de contener la información imprescindible para que el consumidor pueda realizar todas aquellas gestiones relacionadas con la misma, que, en la mayor parte de los casos, se deberá a problemas con la facturación, con el suministro o para comunicar un cambio de suministrador.

Asimismo, tras la consulta al Consejo Consultivo de Electricidad, se ha incluido en la propuesta toda aquella información necesaria para que el consumidor pueda valorar su consumo, capacitarle para adoptar otras ofertas y sobre todo facilitarle el acceso a su CUR ante posibles reclamaciones. Todo ello valorando que la información presentada en la factura no es excesiva para el consumidor.

En consecuencia, se propone que la factura muestre, al menos, los siguientes contenidos de información

*1. Información sobre la empresa comercializadora (de último recurso)*

El consumidor debe poder identificar claramente a su suministrador. Por lo que se propone incluir debajo del Logo de la empresa la denominación de la empresa comercializadora a efectos de conocimiento del consumidor, indicando que se trata de una comercializadora de último recurso, junto con los datos de la comercializadora: nombre, domicilio social, CIF y referencia a su página web.

*2. Información de carácter general*

En este epígrafe se debe recoger la información relativa al cliente, contrato de suministro y punto de suministro. Dicha información será necesaria en cualquier reclamación que realice el cliente en relación con su factura o en caso de cambio de comercializador.

- Nombre o razón social de la persona física o jurídica que recibe la factura
- Dirección postal a la que se remite la factura
- CUPS
- Dirección del punto de suministro
- Nº Contrato de acceso
- Fecha de finalización de contrato de acceso
- Número del contrato de suministro.
- Titular del contrato
- NIF/CIF del titular
- Potencia contratada, expresada en kW, con dos decimales
- Tarifa de último recurso aplicada
- En caso de consumidores acogidos Bono Social, tarifa de referencia
- Peaje de acceso aplicado

*3. Información de la factura*

En este epígrafe se deberá recoger la información necesaria para realizar cualquier reclamación en relación con su factura.

- Nº factura
- Fecha de emisión de la factura
- Periodo de facturación
- Importe de la factura
- Fecha de cargo (en caso de domiciliación bancaria) o Fecha límite de pago (en el caso de otras modalidades de pago)

- Forma de pago (domiciliación bancaria u otros). En caso de domiciliación bancaria, se ocultarán los últimos dígitos del número de cuenta corriente.

4. *Facturación (indicando si es en base a consumos reales o estimados)*

La facturación puede realizarse con base en consumos reales o en consumos estimados, lo que necesariamente deberá indicarse claramente en este apartado. Al efecto se propone que en el epígrafe correspondiente a la facturación se recoja, según sea el caso:

- Facturación en base a consumos reales
- Facturación en base a consumos estimados

Por otra parte, de acuerdo con la normativa vigente, la factura debe recoger todas las variables que sirven de base para su cálculo de su importe. En consecuencia, necesariamente se deberán incluir los siguientes conceptos:

- Precios aplicables de peajes y tarifa de último recurso, indicando número de BOE y fecha.
- Potencia facturada, expresada en kW, con dos decimales. En caso de que la potencia contratada y la potencia facturada<sup>3</sup> sean diferentes, se deberá incluir una nota en el apartado de información de interés para el cliente en que se explique dicha diferencia.
- Número de días que comprende el periodo de facturación, considerando que el día de lectura inicial está excluido y el día de lectura final está incluido.
- Precio del término de potencia, expresado en €/kW y año, publicado en la correspondiente resolución. A efectos del cálculo de la facturación por potencia, el término de potencia expresado en €/kW y año deberá dividirse entre 365 días ó 366 días en caso de un año bisiesto.
- Energía consumida, expresada en kWh, desagregada, en su caso, por periodo horario.
- Precio del término de energía, expresado en €/kWh, desagregada, en su caso, por periodo horario.
- Si durante el periodo de facturación se hubiera producido una actualización de precios, se deberá recoger de forma independiente la facturación de cada uno de los periodos, indicando el número de días de aplicación de cada uno de ellos. Esto es, no se aplicarán los precios ponderados por periodo.
- En caso de consumidores acogidos al bono social, deberá recogerse, además, el descuento aplicado sobre la TUR y la referencia normativa para su cálculo.
- En el caso de consumidores sin derecho a TUR que transitoriamente carecen de contrato de suministro en vigor con un comercializador, deberá recogerse aparte la penalización establecida en la normativa vigente y la referencia normativa. Además, para suministro no esenciales, se deberá incluir una nota en el apartado de información de interés al cliente en la que se informe al cliente la fecha de finalización del régimen transitorio y sus consecuencias.
- En su caso, se deberá recoger la facturación por energía reactiva y por el alquiler del equipo de medida.

Adicionalmente, se debe tener en cuenta la Resolución de 14 de mayo de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el procedimiento de

---

<sup>3</sup> A modo de ejemplo, en caso de incumplimiento por parte del consumidor del Plan de Instalación de ICP la potencia a facturar sería de 10 kW para los consumidores con potencia contratada inferior a 5 kW y de 20 kW para los consumidores con potencia contratada comprendida entre 5 kW y 10 kW, según se establece en la Disposición adicional segunda de la Orden ITC/1559/2010, de 11 de junio, por la que se regulan diferentes aspectos de la normativa de los sistemas eléctricos insulares y extrapeninsulares.



facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales. En el caso de una facturación en base a lecturas reales, cuando la previa se ha realizado en base a lecturas estimadas, se propone que en la factura se descuente la facturación por la energía estimada en la factura anterior y se facture la totalidad del consumo entre las dos lecturas reales.

Asimismo, según se establece en la normativa vigente, se debe desglosar en las facturas los importes correspondientes a la imputación de los peajes, los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento, los costes permanentes del sistema y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan.

Cabe señalar que, los peajes de acceso vigentes no están desagregados por componente de coste y tampoco se dispone de la metodología de asignación de los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento. Por lo que únicamente es posible desagregar en la factura el peaje de acceso, el margen comercial y el coste de la energía, en tanto no se desarrolle una metodología asignativa de tales costes.

Con objeto de cumplir con la normativa vigente y en tanto no se disponga de la citada metodología, se propone recoger en la factura el detalle de la facturación de los peajes de acceso, de los pagos por capacidad y el porcentaje que representan los costes permanentes del sistema (Comisión Nacional de Energía, Operador del Sistema, Compensación extrapeninsular), los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento (Moratoria Nuclear, segundo ciclo de combustible nuclear, servicio de interrumpibilidad y prima del régimen especial) y las anualidades de déficit de actividades reguladas, respectivamente, sobre los costes totales de acceso del sistema.

Por último, de forma análoga a lo propuesto por esta Comisión en su Informe 6/2012<sup>4</sup>, a efectos de informar y proteger al consumidor, se propone que en el caso una refacturación se indique claramente en la factura. Acompañando, en su caso, en una hoja a parte el motivo que justifica dicha refacturación, con el detalle de las variables implicadas en la refacturación.

## 5. Consumo

En este apartado se deberá recoger la información relativa al consumo implicado en el cálculo de la factura, así como información relativa a su consumo anual y perfil de consumo, al menos, durante los trece últimos meses, con objeto de que el consumidor pueda percibir cambios en su patrón de consumo.

- Información de consumo:
  - Tipo de lectura: real/estimada
  - Fecha lectura inicial
  - Lectura inicial
  - Fecha lectura final
  - Número de contador
  - Consumo de energía activa, desagregado en su caso por periodo horario.
  - En su caso, se incluirá el consumo de energía reactiva
- Histórico de consumos
  - Gráfico evolución mensual del consumo

---

<sup>4</sup> Con objeto de evitar la confusión al consumidor, en el Informe 6/2012 sobre la propuesta de Orden por la que se revisan los peajes a partir del 1 de abril, se propuso incluir la obligación de las empresas comercializadoras a remitir junto con las facturas una carta en la que se explique a los consumidores los motivos de las refacturaciones, teniendo en cuenta que éste es, precisamente, uno de los principales motivos de reclamación por parte de los consumidores.

- Consumo real de al menos los últimos trece meses en kWh. Cuando una lectura afecte a más de un mes, el consumo mensual se calculará prorrateando el consumo en función del número de días comprendido entre dos lecturas.

#### 6. Información de interés para el cliente

En este espacio se deberá recoger en cada una de las facturas que se emita:

- El teléfono de atención al cliente del CUR.
- Teléfono de la empresa distribuidora específico de averías y urgencias, a efectos solucionar problemas con la red.
- Referencia para proceder en caso de conflicto o reclamación. Deberá incluir, al menos, un teléfono gratuito y una referencia a la página web del comercializador de último recurso en el que se informe al cliente sobre el procedimiento para presentar una reclamación ante la empresa o, en su caso, ante las Direcciones competentes de la Comunidad Autónoma o Ciudad Autónoma (con indicación de los teléfonos y dirección postal), según se establece en el Real Decreto-Ley 13/2012 y será complementada cuando la CNE desarrolle los protocolos de actuación en coordinación con las Administraciones competentes, de acuerdo con la función trigésimo segunda, introducida en el Real Decreto-Ley 13/2012, consistente en informar, atender y tramitar reclamaciones planteadas por los consumidores.
- Referencia a la web del IDAE en la que se proporcione al consumidor información sobre medidas de ahorro y eficiencia energética.
- Referencia a la web de la CNE en la que se incluirá una descripción detallada de la factura, sus componentes y procedimiento de cálculo.
- Referencia al comparador de precios de la web de la CNE, al efecto de facilitar al consumidor información sobre las distintas ofertas existentes en el mercado.

Adicionalmente, se propone incluir en este apartado, entre otra, toda aquella información relevante para el consumidor.

- En caso de la potencia contratada y la potencia facturada no coincidan se comunicará al cliente dicha situación, indicando el motivo de la diferencia.
- En caso de facturas en base a consumos estimados, indicación de que el pago de la misma se considera un pago a cuenta y que deberá ser regularizado en la próxima factura que se realice con consumo real.
- En caso de consumidores acogidos al bono social, la referencia normativa para su cálculo.
- En el caso de consumidores sin derecho a TUR que transitoriamente carecen de contrato de suministro en vigor con un comercializador, se informará al cliente de la fecha de finalización del régimen transitorio y sus consecuencias, haciendo referencia a la normativa vigente en cada momento.

#### 7. Otra información

Según se establece en la normativa vigente, la factura deberá recoger adicionalmente la siguiente información:

- Información sobre el origen de la energía
- Información sobre el Bono Social
- Listado de comercializadores

### 4.2 Diseño de la factura

Con objeto de facilitar al consumidor la comprensión de la factura y, en su caso, capacitarle para realizar las gestiones que tengan que ver con la misma, se propone agrupar los contenidos de información, resaltando aquellos aspectos de mayor interés para el consumidor,

independientemente de quién sea el suministrador, todo a efectos de promover la transparencia en el suministro y proporcionar la información sobre los precios, los consumos y las medidas de las que dispone el consumidor a efectos de información y reclamación.

*1º Logo de la empresa*

Se propone situar el logo de la empresa en la parte superior izquierda de la factura. Debajo del logo del comercializador se deberá recoger claramente que se trata del comercializador de último recurso.

*2º Información sobre la factura*

Uno de los aspectos más importantes para el consumidor es el importe de la factura, por lo que se propone que la información relativa a la factura se localice en la parte superior derecha de la factura, recogiendo el importe de forma resaltada, con letra de mayor tamaño.

*3º Información de carácter general*

A continuación por orden de importancia se recomienda situar los datos correspondientes al punto de suministro, alineados a la izquierda, y los datos de remisión de la factura alineados a la derecha, a efectos de hacerlos coincidir con la ventana del sobre para su remisión por correo ordinario.

*4º Información sobre los componentes de la facturación*

Después de la información sobre el punto de suministro, se propone incluir la información relativa a la facturación, indicando si se trata de una factura en base a consumos reales o estimados y resaltando el importe de la factura con letra de mayor tamaño. Se desglosará en el importe de factura total, la factura por potencia, por consumo, el impuesto de la electricidad, el alquiler de contadores y el IVA. Asimismo, se desglosará la facturación por peajes de acceso, por pagos por capacidad y se indicará el porcentaje de costes de redes (Transporte, Distribución y Gestión comercial), costes permanentes (Comisión Nacional de Energía y Compensación extrapeninsular), costes de diversificación y seguridad de abastecimiento (Moratoria Nuclear, segundo ciclo de combustible nuclear, servicio de interrumpibilidad y prima del régimen especial) y de las anualidades para la financiación del déficit de actividades reguladas, respectivamente, respecto del total de costes de acceso del sistema.

*5º Información sobre el consumo*

En la parte izquierda de la zona reservada para la información relativa a los consumos se recogerá las fechas de lectura inicial y actual, las lecturas de los equipos de medida y el consumo de energía activa y, en su caso, reactiva. En la parte derecha, se mostrará un gráfico con la evolución del consumo mensual en los trece últimos meses. En caso de que la última factura se realice en base a consumos estimados, la representación gráfica correspondiente a dicha estimación se mostrará en un color diferente.

*6º Información de interés para el consumidor*

En este espacio se deberá recoger de forma resaltada, en todas las facturas, el teléfono de atención al cliente, el teléfono de averías y urgencias, la referencia en caso de reclamaciones, que incluirá un teléfono gratuito y una referencia a la página web del comercializador, referencia a la página web del IDAE en la que se proporcione al consumidor información sobre medidas de ahorro y eficiencia energética y referencia a la página web de la CNE en la que describe la información contenida en la factura y al comparador de precios.

Asimismo, en este apartado se indicaran los peajes vigentes, indicando el número de B.OE y fecha.

Indicar nuevamente si la facturación se ha realizado con consumos reales o estimados. En caso de facturación con consumos estimados, se deberá indicar que los pagos a que den lugar estas estimaciones se considerarán pagos a cuenta y que serán objeto de regularización en la primera factura que se realice con consumos reales.

Finalmente, se reserva un espacio para incluir toda aquella información que se considere de interés para el cliente.

#### 7º Otra información

Por último, se propone incluir en el reverso de la factura o en hoja aparte, aquella información que debe remitirse al consumidor y que éste pudiera no comprobar siempre que recibe una factura.

- Información sobre el origen de la energía
- Información sobre el Bono Social
- Listado de comercializadores

En el Anexo I se incluye la Propuesta de Resolución por la que se establece un modelo de factura, con la disposición de los contenidos informativos anteriores.

## 5 ANÁLISIS COSTE-BENEFICIO DE LA PROPUESTA DE MODELO DE FACTURA

La implementación del modelo de factura propuesta implica costes y beneficios para todos los agentes implicados.

Por una parte, los consumidores se verán beneficiados por el modelo de factura en la medida en que se introduce mayor transparencia sobre sus consumos y facturaciones, se le facilita el acceso a la información relativa a su suministro y al procedimiento de reclamaciones, bien en la propia factura bien mediante la introducción de diversas referencias a páginas web (comercializador, distribuidor, CNE, IDAE) y se configura como una herramienta que le facilite las comparaciones de las distintas ofertas.

Por otra parte, la implementación del modelo de factura propuesta tiene un coste para las empresas comercializadoras de último recurso, en la medida en que éstas deberán adaptar, necesariamente, sus sistemas de facturación, si bien este aspecto no ha sido puesto de manifiesto por las mismas en las alegaciones remitidas a la Comisión y no se dispone de la información necesaria para valorar el impacto económico.

## 6 ALEGACIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE ELECTRICIDAD

Se resumen a continuación las alegaciones a la propuesta de un modelo de factura de electricidad para consumidores acogidos a tarifa de último recurso presentadas por los siguientes agentes:

- OCU
- CECU
- JUNTA DE ANDALUCIA
- PRINCIPADO DE ASTURIAS
- GOBIERNO DE ARAGÓN
- GOBIERNO DE CANTABRIA
- JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN
- GENERALITAT DE CATALUNYA
- XUNTA DE GALICIA
- IBERDROLA
- ENDESA
- GAS NATURAL FENOSA
- HC ENERGIA
- EON
- OS (OPERADOR DEL SISTEMA)
- OMIE

- ACIE (Asociación de Comercializadores Independientes de Energía)
- FENIE (Federación Nacional de Empresarios de Instalaciones Eléctricas y Telecomunicaciones de España)
- UNEF (Unión Española Fotovoltaica)
- GREENPEACE

## 6.1 Consideraciones generales

Con carácter general todos los miembros del CCE han valorado positivamente la propuesta de la CNE. No obstante, se han formulado las siguientes observaciones de carácter general que no se han considerado en la propuesta:

En relación con el formato de la factura, GAS NATURAL FENOSA, IBERDROLA y HC ENERGÍA se muestran de acuerdo con que el regulador determine el contenido mínimo a incluir en la factura, como medida de protección al consumidor, pero no un formato concreto (actividad libre), ya que éste limita las posibilidades de elección de los clientes y conllevaría un extracoste para los CUR. Por el contrario, UNEF propone que se exija la obligatoriedad de utilizar el formato de modelo normalizado propuesto, sin ningún adición, modificación, ni restricción. Finalmente, OMIE propone pasar parte de la información a la segunda página de la factura, por estar la primera demasiado abigarrada.

Al respecto, se indica que el modelo de factura propuesto incluye contenidos mínimos, con una agrupación de información, a efectos de facilitar al consumidor tanto su comprensión como la comparación de ofertas, dejando un margen de espacio a los comercializadores de último recurso para la comunicación con el cliente. No se considera adecuada la propuesta de incluir una página adicional porque aumentaría los costes de emisión de facturas para los comercializadores.

En relación con el contenido de la factura, el GOBIERNO DE ARAGÓN propone que se desglose toda la información que debe acompañar a las facturas de energía eléctrica en dos grupos: la “*vinculada de manera directa e inmediata a la factura a pagar*” (nombre del cliente, dirección del cliente, nº de contrato, dirección del suministro, potencia contratada, tarifa de acceso, fecha de la factura, período de facturación, importe de la factura, etc.) y la “*no vinculada de manera directa*”, que podría facilitarse en un folleto con carácter trimestral o anual y que este documento estuviera diseñado y presentado para una difusión y comprensión lo más simplificada posible.

Cabe señalar que, si bien no queda claro cuál es la información “*vinculada de forma directa*” y la “*no vinculada de forma directa*” a la que se refiere el Gobierno de Aragón, en el modelo de factura propuesto se reserva la primera cara para la información más directamente relacionada con la factura, mientras que la segunda cara se reserva para el resto de obligaciones de información que tienen las empresas comercializadoras.

En relación con la periodicidad de la factura, el PRINCIPADO DE ASTURIAS, GAS NATURAL FENOSA e IBERDROLA proponen la facturación bimestral con lectura real, en línea con lo establecido en la Directiva del tercer paquete en cuanto a la información a los clientes de su consumo real.

Si bien esta Comisión comparte la propuesta de los agentes, tal y como se ha puesto de manifiesto en sucesivos informes<sup>5</sup>, no ha sido posible su incorporación por estar pendiente de

---

<sup>5</sup> Véanse el Informe 34/2011 de la CNE sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el R.D. 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica y el Informe 1/2012 de la CNE sobre el proyecto de Real Decreto por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de consumidores con derecho a quedar acogidos a la tarifa de último recurso.

publicación el proyecto de Real Decreto por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de consumidores con derecho a quedar acogidos a la tarifa de último recurso. No obstante, se recoge en el Anexo II el modelo de factura que resultaría en caso de facturación con base en lecturas reales para un consumidor doméstico sin discriminación horaria.

En relación con el modo de remisión de la factura, GAS NATURAL FENOSA propone que por defecto sea electrónico. Según la Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares<sup>6</sup>, en el año 2011 el 63,9% de los hogares disponía de acceso a internet, si bien solo el 61,8% de los usuarios declara utilizarlo al menos una vez por semana, siendo diferente el grado de penetración por Comunidad Autónoma. En consecuencia, no se considera adecuado que la factura electrónica sea el modo de emisión por defecto de la factura de electricidad.

Por el contrario, en la propuesta se han tenido en cuenta las siguientes observaciones de carácter general:

En relación con la comprensión de la factura, se ha introducido en el modelo de factura, la propuesta realizada por OMIE de incluir en la página web de la CNE un glosario pormenorizado de lo que significa cada término de la factura, para informar a los consumidores de los diversos componentes del precio final de electricidad.

En relación con la entrada en vigor del modelo de factura, se ha incluido un periodo transitorio, a propuesta de GAS NATURAL FENOSA, para la adaptación de los sistemas de información para la implantación del modelo de factura, si bien se ha establecido en seis meses el periodo transitorio, por considerarse excesivo el periodo transitorio propuesto (un año).

## **6.2 *Ámbito de aplicación***

Varios miembros del Consejo Consultivo de Electricidad han propuesto que el modelo de factura se extienda a otros colectivos. En particular, HC ENERGÍA propone un modelo único de factura para los suministros de electricidad y gas, puesto que los CUR pueden suministrar tanto electricidad como gas a un mismo cliente. La XUNTA DE GALICIA y UNEF proponen que el modelo de factura se extienda a todos los suministros de baja tensión. El PRINCIPADO DE ASTURIAS propone un modelo de factura común para todos los consumidores suministrados por comercializadoras de último recurso. EON propone incluir en el ámbito de aplicación a los consumidores en régimen transitorio. GREENPEACE considera que el modelo de factura propuesto debe aplicarse a todos los consumidores, independientemente de su opción de contratación, porque en todos los casos se necesita protección de los derechos de los consumidores y acceder a una información veraz y transparente.

En consecuencia, se amplía el ámbito de aplicación del modelo de factura a los suministros de último recurso. Es decir, clientes acogidos a la tarifa de último recurso, clientes acogidos al Bono Social y clientes sin derecho que transitoriamente son suministrados por un comercializador de último recurso.

No se amplía más el ámbito de aplicación del modelo de factura por entender que el Real Decreto 485/2009 se refiere sólo a los consumidores acogidos sujetos a un precio regulado y porque las facturas de gas y electricidad son diferentes, con obligaciones informativas diferentes y, por tanto, no procede un formato común.

---

<sup>6</sup> Véase <http://www.ine.es/prensa/np678.pdf>



### 6.3 Contenido de factura

En relación con la información relativa a la empresa comercializadora de último recurso, se ha modificado el modelo de factura para incorporar la propuesta de diversos miembros del Consejo Consultivo de Electricidad (JUNTA DE ANDALUCÍA, PRINCIPADO DE ASTURIAS y HC-ENERGÍA), sobre la necesidad de incluir en la misma el nombre de la comercializadora, domicilio social, CIF y referencia a su página web.

No se incluye la propuesta de la XUNTA DE GALICIA de identificar en la factura no sólo a la comercializadora, sino también a la empresa distribuidora, a efectos de no confundir al cliente, teniendo en cuenta que el comercializador actúa como representante del cliente ante el distribuidor. Sin embargo, en línea con la alegación anterior, se incluye el teléfono de la empresa distribuidora a efectos de la atención de urgencias y averías en la red.

En relación con la información de carácter general, se han introducido las siguientes modificaciones a propuesta de diversos miembros del Consejo Consultivo de Electricidad:

- Se ha sustituido en la información de remisión de la factura el “nombre del cliente” y “Dirección del cliente” por “Nombre o razón social de la persona física o jurídica que recibe la factura” y “Dirección postal a la que se remite la factura” (IBERDROLA, GAS NATURAL FENOSA y PRINCIPADO DE ASTURIAS).
- Se ha sustituido la referencia al DNI por la referencia al CIF o NIF (HC ENERGIA).
- Se ha incluido la fecha de finalización del contrato de acceso, de acuerdo con el artículo 3.5 del Real Decreto 1435/2002, que establece que las comercializadoras deberán necesariamente hacer constar ésta en sus facturas (HC ENERGIA).
- Se ha incluido el número de contrato de suministro eléctrico (ACIE).

No se han tenido en cuenta las siguientes propuestas del Consejo Consultivo de Electricidad a efectos de no introducir complejidad y por no considerarse información relevante de cara al consumidor, destinatario último de la factura:

- GAS NATURAL FENOSA propone también incluir en la información de carácter general si el suministro es vivienda habitual o no, justificado por la dificultad del Instituto Nacional de Estadística a efectos de la comprobación del Bono Social.
- OMIE propone que conste en “Información punto de suministro” si hay instalado un ICP y su valor y exigirse a las empresas distribuidoras y comercializadoras mantener una base de datos actualizada que permitiría conocer a nivel nacional el número y porcentaje de los puntos de suministro sin ICP instalado.
- La JUNTA DE ANDALUCIA considera que se debería añadir la tensión de alimentación y su tipo (monofásica o trifásica)

En relación con la información relativa a la factura, se ha modificado los siguientes aspectos, teniendo en cuenta las alegaciones del Consejo Consultivo de Electricidad:

- Se ha sustituido la “Fecha de pago” por “Fecha límite de pago” (PRINCIPADO DE ASTURIAS).
- Se especifica la forma de pago, admitiendo formas distintas a la domiciliación bancaria (PRINCIPADO DE ASTURIAS, ENDESA y ACIE).

En relación con la información relativa a la facturación, se han incluido los siguientes aspectos señalados por los miembros del Consejo Consultivo de Electricidad:

- Se han incluido en la factura el “Descuento por aplicación del bono social” para los consumidores acogidos al mismo (OCU, CECU, IBERDROLA y HC ENERGIA).
- Se ha modificado la propuesta de modelo de factura, en lo relativo al procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales, sustituyendo “anulación” de la factura por “descuento de la energía estimada”, para evitar confusiones (PRINCIPADO DE ASTURIAS, ENDESA, GAS NATURAL FENOSA, HC ENERGÍA y FENIE).
- En lo relativo al número de días que comprende el periodo de facturación, se ha modificado lo relativo a la inclusión del día de lectura inicial, que está excluido, y el día de lectura final, que está incluido (ENDESA).
- Se ha incluido, cuando sea aplicable, el "Recargo a consumidor sin derecho a TUR" (PRINCIPADO DE ASTURIAS, EON, XUNTA DE GALICIA).
- Se ha reservado un espacio para la información relativa al consumo de energía reactiva, para completar en caso de que se facture al consumidor por este concepto (HC ENERGIA).
- Se ha sustituido el concepto “alquiler equipo de medida” por “alquiler de equipos” para incluir, en su caso, el alquiler de los dispositivos de control de potencia (OCU, CECU y HC ENERGIA,).

No se han incluido las siguientes propuestas de los miembros del Consejo Consultivo de Electricidad por considerar que se trata de información útil al consumidor:

- HC ENERGIA considera que basta con indicar la fecha del BOE que fija los peajes y la TUR correspondiente en cada caso, no siendo necesario incluir el número del BOE.
- Algunos miembros del CCE se han mostrado en contra de desglosar los pagos por capacidad (ENDESA, HC ENERGIA y OMIE), otro miembro se ha mostrado en contra del desglose de las anualidades del déficit de actividades reguladas (HC ENERGIA), mientras otros miembros han propuesto distintos desgloses de los peajes de acceso en los distintos componentes (EON, UNEF y FENIE) o bien diferenciar entre costes de acceso, retribución de redes, resto de costes e impuestos (IBERDROLA). Adicionalmente, la XUNTA DE GALICIA y GAS NATURAL FENOSA proponen trasladar esta información al apartado “Otra información” junto con el origen de la energía, la información sobre el bono social o el listado de comercializadores.

Respecto a la información relativa al consumo, en el modelo de factura se han introducido las siguientes modificaciones, teniendo en cuenta las alegaciones de los miembros del Consejo Consultivo de Electricidad.

- El histograma de consumo reflejará el consumo real y se proporcionará información, al menos, sobre el consumo de los últimos 13 meses. (OCU, CECU, JUNTA DE ANDALUCÍA, UNEF y GAS NATURAL FENOSA )
- El consumo real en (kWh) de los últimos doce meses (OCU y CECU).
- Se introduce la modalidad de tarifa supervalde que tiene tres periodos. (JUNTA DE ANDALUCIA, GAS NATURAL FENOSA y OS)

- Se ha incorporado el número de contador. (PRINCIPADO DE ASTURIAS y EON)
- Adicionalmente se ha incluido en el modelo de factura si el consumo es real ó estimado y si las lecturas anterior y actual son estimadas ó reales. (HC ENERGÍA y ACIE)

Por otro lado, no se han incluido las siguientes propuestas de los miembros del Consejo Consultivo, teniendo en cuenta que se hace necesario seleccionar la información relevante a incluir en la factura:

- EI GOBIERNO DE ARAGÓN considera prioritaria la reconversión de los equipos de medida para que incorporen conexión digital en tiempo real.  
Esta Comisión no ha tenido en cuenta esta alegación en relación con el objeto de la propuesta de modelo de factura.
- EI PRINCIPADO DE ASTURIAS indica que en la gráfica de consumos históricos se debería añadir, además del consumo mensual, el consumo diario estimado durante el periodo de facturación.

Esta propuesta no se ha considerado debido a que el consumo real de los últimos doce meses aporta más información (permite comprender y valorar la evolución del consumo) que un solo dato diario y es útil a efectos del comparador de precios.

- JUNTA DE ANDALUCIA propone corregir el gráfico de consumo para que se exprese también en euros.

Esta propuesta no se ha considerado dada a la escasez de espacio en el modelo de factura y que la evolución del consumo a efectos del ahorro y eficiencia energética es información más relevante.

- IBERDROLA considera más útil para el cliente el dato del consumo medio mensual que el de los últimos 12 meses que figura en la propuesta de la CNE.  
Esta propuesta no se ha considerado dado que el consumo real de los últimos doce meses aporta más información que un solo dato mensual y es útil a efectos de utilizar el comparador de precios de la CNE.
- OS propone incluir información sobre los perfiles horarios de consumo del propio consumidor de forma que disponga de toda la información necesaria para poder modificar sus patrones de consumo y pueda comparar su consumo con el del consumidor medio de su mismo tipo.

Dicha información será relevante tenerla en cuenta en el futuro, a efectos de facilitar la capacitación del consumidor. No obstante, no se ha incluido la información relativa al perfil de consumo horario del propio consumidor ni del perfil de consumo horario del consumidor medio de su mismo tipo debido a la complejidad que introduciría en el proceso de facturación de los comercializadores generar este tipo de información. Adicionalmente, se señala que sería necesario definir previamente el consumidor medio de su mismo tipo, pudiendo no disponer el comercializador de último recurso de la información necesaria para generar el perfil horario de dicho consumidor medio.

Respecto a la información de interés para el cliente, en el modelo de factura se han introducido las siguientes modificaciones, teniendo en cuenta las alegaciones de los miembros del Consejo Consultivo de Electricidad.

- Se incluye en el modelo de factura el número de teléfono de Atención Telefónica 24 h de Averías de la distribuidora. (OCU, CECU, GAS NATURAL FENOSA, y EON)
- Se introduce el número de teléfono de atención al cliente de la empresa comercializadora así como un número de teléfono gratuito para realizar las reclamaciones (XUNTA DE GALICIA y PRINCIPADO DE ASTURIAS).
- Se incluye un enlace web de la Comercializadora de último recurso a efectos de reclamaciones.(IBERDROLA)
- Se incluye en la factura la referencia a la web del IDAE relativa a los consejos de ahorro y eficiencia energética (OS).
- Se incluye en un enlace web de la CNE con la información sobre la factura que contendrá además un enlace de la página del IDAE de medidas de ahorro y eficiencia energética. (OS)

Por otro lado, no se han incluido las siguientes propuestas de los miembros del Consejo Consultivo:

- En relación con las referencias para resolver reclamaciones, ENDESA y GAS NATURAL FENOSA proponen que sea la CNE la que recopile la información de direcciones y teléfonos de las distintas CCAA y ciudades autónomas y las ponga a disposición de las CUR, para que se facilite una información homogénea al respecto.

Adicionalmente, HC-NATURGAS propone que se defina una única dirección de contacto a incluir en todas las facturas y que centralice las reclamaciones y XUNTA DE GALICIA que figure en el reverso de la factura el procedimiento de reclamación ante los servicios competentes de la Comunidad Autónoma, previa reclamación a la empresa comercializadora. En este sentido, la XUNTA DE GALICIA plantea la necesidad de disponer a la mayor brevedad posible de una normativa de resolución de conflictos que obligue a las empresas comercializadoras a poner en marcha un servicio de atención a los consumidores para la resolución de quejas y reclamaciones. Además, el PRINCIPADO DE ASTURIAS propone que se debe dejar claro que las empresas comercializadoras son las que están obligadas a atender y resolver las reclamaciones de sus clientes en lugar de derivarlas a la Administración como están haciendo de forma generalizada, entendiéndose que sólo en aquellos casos en los que no se ha atendido una reclamación en los plazos establecidos por el RD1955/2000 para clientes a tarifa o si la solución no es satisfactoria, el cliente debe acudir al órgano competente en materia de consumo/industria de su Comunidad Autónoma. Finalmente, FENIE propone establecer, por CC.AA, antes de arbitraje para la resolución de conflictos entre consumidores y comercializadores.

Estas consideraciones no se han tenido en cuenta puesto que la Ley 54/1997, en la redacción dada por el Real Decreto Ley 13/2012, establece la obligación de las comercializadoras de informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio así como poner a disposición de los consumidores finales *“un servicio de atención de 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 información 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”*.

Por otra parte, esta propuesta no puede ser incluida en tanto no se desarrolle el artículo 44.5 de la Ley 54/1997 y los protocolos de actuación necesarios para cumplir la función asignada en esta materia a la CNE en la disposición adicional undécima de la Ley 34/1998, en la redacción dada por el Real Decreto Ley 13/2012, relativa a informar, atender y tramitar, en

coordinación con las Administraciones competentes, las reclamaciones planteadas por los consumidores.

- GAS NATURAL FENOSA señala que no es necesario incluir el BOE de la publicación de la tarifa de acceso puesto que la TUR es aditiva.

Sin embargo, el artículo 45.1.c) de la Ley 54/1997 establece entre otras obligaciones de las empresas comercializadoras la de *“Desglosar en las facturaciones a sus clientes al menos los importes correspondientes a la imputación de los peajes, los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento y permanentes del sistema y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan.”*

- En relación con las referencias legales a los precios, OCU y CECU proponen que debería indicarse las referencias legales a los precios aplicados de la TUR. Dicho aspecto estaba incluido en el modelo de factura propuesto por la CNE para consulta del CCE.

En el epígrafe de otra información de interés se ha incluido la referencia al comparador de precios de la CNE, en coherencia con la propuesta de UNEF y FENIE de remitir al consumidor a una web de la CNE en la que se recojan las ofertas comerciales.

En relación con la información sobre el origen de la energía, el Bono Social y la lista de comercializadores IBERDROLA propone que la información sobre el origen de la se remita junto a la factura, únicamente, una vez al año. Adicionalmente, proponen completar, o mejor sustituir, con un enlace a alguna página de Internet (de la comercializadora, CNE o MINETUR) que facilite la información y explique su significado. Asimismo proponen sustituir por un enlace a la página de internet de la CNE el Listado de comercializadores y por un enlace a la página de internet del MINETUR la información sobre el bono social.

El PRINCIPADO DE ASTURIAS señala que debe indicarse quiénes tienen derecho a solicitar el bono social y dónde deben dirigirse para hacerlo.

Por su parte, UNEF propone la desaparición del listado de comercializadores y que se remita al consumidor únicamente a una dirección web de la CNE en la que se recojan las ofertas comerciales del mercado libre que aquellas comercializadoras hayan querido incorporarlas y una aplicación de cálculo que facilite al consumidor la posibilidad de realizar comparativas reales.

Por otra parte UNEF y FENIE consideran que la información “origen de la electricidad” debería estar basada en datos actualizados, aunque sean provisionales, y no del ejercicio cerrado inmediatamente anterior (es conveniente que el contenido de esta información, respecto del periodo de facturación, en ningún caso exceda de los 3 meses y que recoja también la información histórica acumulada durante los últimos 12 meses).

Esta Comisión considera adecuadas las consideraciones de los agentes y se propone someter a reflexión la necesidad de mantener la periodicidad de la información, teniendo en cuenta que el grado de madurez alcanzado en el proceso de liberalización y el plazo transcurrido desde la introducción de este tipo de información dirigida al consumidor. Sin embargo no se han incorporado en el modelo de factura debido a que ello contravendría la normativa vigente. En particular, como ya se ha comentado, el RD 1955/2010 establece en el artículo 110 bis *“Información al consumidor sobre el origen de la electricidad consumida y su impacto sobre el medio ambiente”* Esta Comisión no ha incluido esta propuesta dado que la normativa vigente señala que el “origen de la electricidad” estará basada en datos del ejercicio cerrado del año anterior.

Por otra parte, la Disposición adicional cuarta de la Orden ITC/1723/2009, impone la obligación a los comercializadores de último recurso de remitir en todas las facturas a los consumidores con derecho a suministro de último recurso el listado de comercializadores y las condiciones de aplicación del Bono Social.

En relación con las medidas para incentivar el Ahorro y la Eficiencia energética, FENIE y UNEF, teniendo en cuenta el procedimiento para establecer el precio de la energía empleado por el Gobierno, y dada la elevada dependencia de España de los consumos fósiles, proponen que la factura eléctrica se incluya una estimación del coste real de la energía consumida frente al coste que ha tenido para el consumidor, a efectos de incentivar la eficiencia en el consumo.

Si bien se considera que podría ser una medida que fomentase el ahorro, no ha sido adoptada, porque se considera una información compleja y debido a que es necesario definir previamente el procedimiento de estimación del coste real de la energía consumida, a efectos de que todos los comercializadores proporcionaran la misma información al consumidor.

En relación con la modalidad de suministro con balance neto la JUNTA DE ANDALUCIA, FENIE y UNEF proponen que debe tenerse en cuenta tanto en el epígrafe relativo a la facturación como en el relativo a los consumos.

Esta Comisión no ha considerado estas propuestas por estar pendiente de publicación el Real Decreto que regula las condiciones de facturación, acceso, así como la información que se debe detallar en la factura de dichos consumos. Dicha información deberá tenerse en cuenta, en su caso, tras la publicación del citado Real Decreto, siempre que en el mismo no se hubiera tenido en cuenta la recomendación realizada por la CNE en su Informe 3/2012<sup>7</sup> de excluir a los Comercializadores de Último Recurso de la posibilidad de comercializar la energía en la modalidad de balance neto

Respecto al diseño de la factura, no hay una propuesta homogénea por parte de los miembros del Consejo Consultivo. En el modelo de factura finalmente propuesto, En el modelo de factura finalmente propuesto se incluyen siguientes alegaciones:

- Se ha reservado un espacio para las facturas no domiciliadas (ENDESA, GAS NATURAL FENOSA).
- Se incluye un epígrafe al comienzo de la factura que permite distinguir que se trata de la factura de electricidad (HC ENERGÍA).
- Se ha reservado espacio adicional en el apartado relativo a la “Facturación” y en el apartado de “Información de interés para el cliente” (ENDESA, HC ENERGÍA, XUNTA DE GALICIA).

Por otro lado, no se han incluido las siguientes propuestas de los miembros del Consejo Consultivo, por considerarse que la ordenación de los contenidos en la factura es una herramienta que facilita a los consumidores su comprensión y comparación:

- IBERDROLA señala que entiende que se regule el contenido mínimo obligatorio de la factura, con el fin de garantizar que el cliente tenga toda la información que necesita. Sin embargo, considera que tanto el formato como el diseño de la factura deben ser realizados libremente por cada empresa.

---

<sup>7</sup> Véase Informe 3/2012 de la CNE sobre el proyecto de Real Decreto por el que se establece la regulación de las condiciones administrativas, técnicas y económicas de la modalidad de suministro de energía eléctrica con balance neto.



- ENDESA señala que contiene un exceso de información con un formato rígido. Adicionalmente, proponen trasladar la información de contacto de la empresa al primer tercio de la hoja y añadir también la dirección de internet de la misma
- GAS NATURAL FENOSA considera que la posición del logo de la empresa debe dejarse a libertad de cada empresa.
- OMIE propone pasar parte de la información a la segunda página de la factura, debido a que la primera página contiene excesiva información.
- UNEF propone que se exija la obligatoriedad de utilizar el formato de modelo normalizado propuesto, sin ningún adiconado, modificación, ni restricción.

# **ANEXO I. PROPUESTA DE RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ESTABLECE UN MODELO DE FACTURA PARA LOS CONSUMIDORES BAJO LA MODALIDAD DE SUMINISTRO DE ÚLTIMO RECURSO**

## PROPUESTA DE RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ESTABLECE EL MODELO DE FACTURA DE ELECTRICIDAD PARA CONSUMIDORES BAJO LA MODALIDAD DE SUMINISTRO DE ÚLTIMO RECURSO

La 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 profundiza en la protección al consumidor. Entre otros aspectos, el mecanismo de protección al consumidor se basa en facilitarle información sobre sus consumos y los costes asociados al mismo de una forma clara que le permita realizar fácilmente comparaciones entre distintas ofertas, así como facilitarle el conocimiento sobre el coste de su suministro.

Estos aspectos son desarrollados en el artículo 3 de la Directiva, recogándose en el Anexo I medidas de protección concreta para consumidores domésticos. En particular, el artículo 3.3 de la Directiva establece que los Estados miembros deberán garantizar que todos los consumidores domésticos y, cuando así lo consideren necesario, las pequeñas empresas “deberán garantizar el derecho al suministro de electricidad de una calidad determinada, y a unos precios razonables, fácil y claramente comparables”. Asimismo, en relación con la factura de electricidad, en el artículo 3.9 establece que los Estados miembros garantizarán que los suministradores de electricidad indiquen en las facturas, o junto a ellas, y en la documentación promocional puesta a disposición de los clientes: a) la contribución de cada fuente energética a la combinación total de combustibles, b) por lo menos, la referencia a fuentes de información sobre el impacto de las emisiones de CO<sub>2</sub> y los residuos radiactivos y c) información relativa a sus derechos respecto de las vías de resolución de conflictos.

Asimismo, el Anexo, entre otras medidas de protección, establece que los consumidores reciban información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de electricidad y estén informados adecuadamente del consumo real de electricidad y de los costes correspondientes con una frecuencia que les permita regular su propio consumo de electricidad.

En este sentido, el Real Decreto-Ley 13/2012 transpone la Directiva 2009/72/CE al ordenamiento español y, en particular, el artículo 3.9 de la misma, que se recoge en los nuevos apartados k) y l), que se añaden al artículo 45 de la Ley 54/1997, sobre obligaciones y derechos de las empresas comercializadoras en relación al suministro.

Cabe señalar la obligación de las comercializadoras de informar a sus clientes sobre sus derechos respecto de las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio así como poner a disposición de los consumidores finales “un servicio de atención de 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 información 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”.

En relación con las medidas de protección del consumidor previstas en la Directiva 2009/72/CE, el Real Decreto-Ley 13/2012 añade dos nuevas funciones a la CNE. La función (vigésimo novena) de supervisar las medidas de protección de los consumidores de gas y electricidad, pudiendo realizar propuestas normativas en relación con los requisitos de calidad de servicio, suministro y medidas de protección a los consumidores al Ministerio de Industria, Energía y Turismo y a las Administraciones de las Comunidades Autónomas. La función (trigésimo segunda) de informar, atender y tramitar, en coordinación con las Administraciones competentes, a través de protocolos de actuación, las reclamaciones planteadas por los consumidores de energía eléctrica y del sector de hidrocarburos y tener a disposición de los consumidores toda la información necesaria relativa

a sus derechos, a la legislación en vigor y a las vías de solución de conflictos de que disponen en caso de litigios.

En relación con los mecanismos de contratación y las condiciones de facturación de los suministros y, en particular, con la información sobre los derechos de los consumidores, el Real Decreto-Ley 13/2012 incorpora en el artículo 44 de la Ley 54/1997:

*“el establecimiento, por parte de las Administraciones competentes, de puntos de contacto únicos en coordinación con la Comisión Nacional de Energía, a tenor de lo establecido en la disposición undécima de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, para ofrecer a los consumidores toda la información necesaria relativa a sus derechos, a la legislación en vigor y a los procedimientos de solución de conflictos de que disponen en caso de litigio.”*

Asimismo, el artículo 45.1.c) establece entre otras obligaciones de las empresas comercializadoras la de *“Desglosar en las facturaciones a sus clientes al menos los importes correspondientes a la imputación de los peajes, los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento y permanentes del sistema y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan.”*

En desarrollo de lo anterior, el artículo 5.2 del Real Decreto 1164/2011 establece que La facturación expresará las variables que sirvieron de base para el cálculo de las cantidades y, en todo caso, se desglosará en la facturación los importes correspondientes a la imputación de los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento y permanentes del sistema y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan.”

Por otra parte, el Real Decreto 1955/2000, establece en el artículo 110 bis la información que se debe facilitar al consumidor en relación con el origen de la electricidad consumida y su impacto sobre el medio ambiente y en el artículo 110 ter, relativo a los requisitos mínimos de los contratos suscritos con clientes domésticos, que la información sobre precios y tarifas aplicables y, en su caso, disposición oficial donde se fijen los mismos deberá estar permanentemente actualizada a través de la facturación.

El 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 establece en su artículo 3.5 que los comercializadores en sus facturas a los consumidores deberán necesariamente hacer constar el Código Unificado de Punto de Suministro, el número de póliza de contrato de acceso, la tarifa de acceso a que estuviese acogido el suministro, los datos necesarios para el cálculo de dicha tarifa de acceso y la fecha de finalización del contrato.

Adicionalmente, la Disposición adicional cuarta de la Orden ITC/1723/2009, de 26 de junio, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de julio de 2009 y las tarifas y primas de determinadas instalaciones de régimen especial, impone la obligación a los comercializadores de último recurso de remitir en todas las facturas a los consumidores con derecho a suministro de último recurso el listado de comercializadores y las condiciones de aplicación del Bono Social.

Finalmente, el Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica, establece en su Disposición adicional decimo cuarta que *“La Dirección General de Política Energética y Minas podrá establecer el contenido mínimo y un formato tipo de las facturas que deberán remitir los comercializadores de último recurso de electricidad y de gas a los consumidores.”*

Teniendo en cuenta las obligaciones de información en la factura establecidas en la normativa vigente, se considera necesario regular el contenido de la información que se suministra al

consumidor y el orden de determinados contenidos en la factura, con objeto de facilitar su comprensión, la comparación de precios, las gestiones que tengan que ver con la misma e introducir transparencia en la regulación del suministro de último recurso.

Vista la propuesta de la Comisión Nacional de Energía, sometida a trámite de audiencia del Consejo Consultivo de Electricidad, Dirección General de Política Energética y Minas resuelve:

### **Primero. Ámbito de aplicación**

El modelo de factura establecido en el anexo I será de aplicación a los consumidores de electricidad suministrados por un comercializador de último recurso por los siguientes motivos:

- a) consumidores acogidos a la tarifa de último recurso,
- b) consumidores acogidos al Bono Social y c)
- c) consumidores que sin tener derecho a acogerse a la tarifa de último recurso, transitoriamente carecen de un contrato de electricidad con un comercializador y continúan consumiendo electricidad.

### **Segundo. Contenido mínimo de la factura de electricidad**

La factura de los consumidores de electricidad acogidos a la tarifa de último recurso deberá incluir, al menos, los siguientes contenidos de información

#### *1. Información sobre la empresa comercializadora (de último recurso)*

Debajo del Logo de la empresa deberá recogerse la denominación de la empresa comercializadora a efectos de conocimiento del consumidor, indicando que se trata de una comercializadora de último recurso, junto con el domicilio social, CIF y referencia a la página web.

#### *2. Información relativa al consumidor y al punto de suministro*

Se recogerá la información relativa al cliente, contrato de suministro y punto de suministro. Dicha información será necesaria en cualquier reclamación que realice el cliente en relación con su factura o en caso de cambio de comercializador.

- a) Nombre o razón social de la persona física o jurídica que recibe la factura
- b) Dirección postal a la que se remite la factura
- c) CUPS
- d) Dirección del punto de suministro
- e) Nº Contrato de acceso
- f) Fecha de finalización del contrato de acceso.
- g) Número del contrato de suministro.
- h) Titular del contrato
- i) NIF/CIF del titular
- j) Potencia contratada, expresada en kW, con dos decimales
- k) Tarifa de último recurso aplicada
- l) Peaje de acceso aplicado

#### *3. Información de la factura*

Recogerá la información necesaria para realizar cualquier reclamación en relación con su factura.

- a) Nº factura
- b) Fecha de emisión de la factura
- c) Periodo de facturación
- d) Importe de la factura
- e) Fecha de cargo, en caso de domiciliación bancaria, o Fecha límite de pago, en el caso de otras modalidades de pago.

- f) Forma de pago: se deberá recoger la forma de pago (domiciliación bancaria, transferencia, giro postal u otras). En caso de domiciliación bancaria, se ocultarán los últimos dígitos del número de cuenta corriente.

#### 4. Información relativa a la facturación

##### 1. Se detallarán los siguientes aspectos relacionados con la facturación:

- a) La facturación, de acuerdo con la normativa vigente, puede realizarse con base en consumos reales o en consumos estimados, por lo que necesariamente deberá indicarse claramente en la factura.
- b) Precios aplicables indicando número de BOE y fecha
- c) Potencia facturada, expresada en kW, con dos decimales.  
En caso de que la potencia contratada y la potencia facturada sean diferentes, se deberá incluir una nota explicativa en el apartado de información de interés para el consumidor.
- d) Número de días que comprende el periodo de facturación, considerando que el día de lectura inicial está excluido y el día de lectura final está incluido.
- e) Precio del término de potencia, expresado en €/kW y año publicado en la correspondiente resolución. A efectos del cálculo de la facturación por potencia, el término de potencia expresado en €/kW y año deberá dividirse entre 365 días ó 366 días en caso de un año bisiesto.
- f) Energía consumida, expresada en kWh, desagregada, en su caso, por periodo horario.
- g) Precio del término de energía, expresado en €/kWh, en su caso, para cada uno de los periodos horarios.
- h) Si durante el periodo de facturación se hubiera producido una actualización de precios, se deberá recoger de forma independiente la facturación en cada uno de los periodos, indicando el número de días de aplicación. Esto es, no se aplicarán los precios ponderados por periodo.
- i) En caso de consumidores acogidos al bono social, deberá recogerse, además, el descuento aplicado sobre la TUR y la referencia normativa para su cálculo.
- j) En el caso de consumidores sin derecho a TUR que transitoriamente carecen de contrato de suministro en vigor con un comercializador, deberá recogerse aparte la penalización establecida en la normativa vigente y la referencia normativa. Además, se deberá incluir una nota en el apartado de información de interés al cliente en la que se le informe de la fecha de finalización del régimen transitorio y sus consecuencias.
- k) En su caso, se deberá recoger la facturación por energía reactiva y el alquiler del equipo de medida.
- l) En caso de refacturaciones se indicará claramente en la factura. Acompañando, si fuera necesario en una hoja aparte, el motivo que justifica dicha refacturación y el detalle de las variables de implicadas en la refacturación.

- 2. En el caso de facturas con base en lecturas reales, cuando la factura previa se haya realizado con base en lecturas estimadas, en la factura se descontará el importe facturado por la energía estimada en la factura anterior, indicando el consumo estimado y el término de energía aplicado, y se facturará la totalidad del consumo entre las dos lecturas reales.

- 3. En la factura se desglosarán los importes correspondientes a los pagos por capacidad, los peajes de acceso (detallando su composición por costes de redes de transporte y distribución, costes de diversificación y seguridad de abastecimiento, costes permanentes del sistema y anualidades para la financiación del déficit) y los tributos que graven el consumo de electricidad, así como los suplementos territoriales cuando correspondan.

En tanto no se disponga de metodología asignativa de costes que diferencie el cálculo de los distintos componentes de coste de de acceso, se aplicarán los porcentajes que representan los costes de redes (Transporte, Distribución y Gestión Comercial), los costes



permanentes del sistema (Comisión Nacional de Energía y Compensación extrapeninsular), los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento (Moratoria Nuclear, segundo ciclo de combustible nuclear, servicio de interrumpibilidad y prima del régimen especial) y las anualidades de déficit de actividades reguladas, respectivamente, sobre los costes totales de acceso del sistema, de acuerdo con la información más actualizada de costes disponible en las Liquidaciones provisionales del Sector Eléctrico, elaborada a partir la información contenida en la correspondiente Orden por la que se revisan los peajes de acceso.

#### 5. Información relativa al consumo

1. Se detallará en la factura la información relativa al consumo implicado en el cálculo de la misma, así como información relativa al consumo anual y al perfil de consumo, al menos, durante los trece últimos meses, con objeto de que el consumidor pueda percibir cambios en su patrón de consumo.
2. La información sobre los consumos implicados en la factura deberá contener al menos los siguientes conceptos:
  - a) Tipo de lectura: se indicará si se trata de una lectura real o estimada
  - b) Número de contador
  - c) Fecha lectura anterior
  - d) Fecha lectura actual
  - e) Lectura anterior
  - f) Lectura actual
  - g) Consumo de energía activa, en su caso desagregado por periodo
  - h) En su caso, consumo de energía reactiva
3. La información relativa a la evolución del consumo incluirá:
  - a) Un gráfico de barras en la que se muestre la evolución del consumo registrado, al menos, en los últimos trece meses. Cuando una lectura afecte a más de un mes, el consumo mensual se calculará prorrateando el consumo en función del número de días comprendido entre dos lecturas. En caso de que la última factura se realice en base a consumos estimados, la representación gráfica correspondiente a dicha estimación se mostrará en un color diferente.
  - b) Consumo real de los últimos doce meses expresado en kWh.

#### 6. Información de interés para el cliente

En este espacio se deberá recoger en todas las facturas que se remitan al consumidor:

- a) Teléfono de atención al cliente del comercializador de último recurso
- b) Teléfono de la empresa distribidora específico de averías y urgencias a efectos de solucionar problemas en la red.
- c) Referencia para proceder en caso de conflicto o reclamación. Deberá incluir, al menos, un teléfono gratuito y una referencia a la página web del comercializador de último recurso en el que se informe al cliente sobre el procedimiento para presentar una reclamación ante la empresa o, en su caso, ante las Direcciones competentes de la Comunidad Autónoma o Ciudad Autónoma (con indicación de los teléfonos y dirección postal). Esta referencia será objeto de adaptación para contemplar la función asignada a la CNE en el Real Decreto–Ley 13/2012, función trigésimo segunda, consistente en de informar, atender y tramitar reclamaciones planteadas por los consumidores.
- d) Referencia a la web de la CNE en la que se incluirá una descripción detallada de la factura, sus componentes y procedimiento de cálculo.
- e) Referencia al comparador de precios en la web de la CNE

- f) Adicionalmente, en este apartado se incluirá, entre otra, toda aquella información relevante para el consumidor.
- En caso de la potencia contratada y la potencia facturada no coincidan se comunicará al cliente dicha situación, indicando el motivo de la diferencia.
  - En caso de facturas en base a consumos estimados, indicación de que el pago de la misma se considera un pago a cuenta y que deberá ser regularizado en la próxima factura que se realice con consumo real.
  - En caso de consumidores acogidos al bono social, la referencia normativa para su cálculo.
  - En el caso de consumidores sin derecho a TUR que transitoriamente carecen de contrato de suministro en vigor con un comercializador, se informará al cliente de la fecha de finalización del régimen transitorio y sus consecuencias, haciendo referencia a la normativa vigente en cada momento.

#### 7. Otra información

Según se establece en la normativa vigente, la factura deberá recoger adicionalmente la siguiente información:

- Información sobre el origen de la energía y el impacto medioambiental de las distintas fuentes de energía  
Espacio reservado para informar a los clientes acerca del origen de la energía suministrada, así como de los impactos ambientales de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada.
- Información sobre el Bono Social  
Espacio reservado para informar las características de los consumidores que puedan ser beneficiarios del bono social, conforme lo dispuesto en la disposición transitoria segunda del Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social.
- Listado de comercializadores  
Espacio reservado para informar a los consumidores del listado de empresas comercializadoras, incluidas las comercializadoras de último recurso, indicando sus teléfonos y páginas web

### **Tercero. Modelo de factura**

Con objeto de facilitar al consumidor la comprensión de la factura y, en su caso, las gestiones que tengan que ver con la misma, se deberán agrupar los contenidos de información de acuerdo con el modelo recogido en el Anexo de la presente Resolución.

### **Cuarto. Información a los consumidores sobre el contenido de la factura**

La Comisión Nacional de Energía publicará en su página 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.

### **Quinto. Plazo de implementación del modelo de factura**

Las comercializadoras de último recurso disponen de un periodo de seis meses desde la publicación de la Resolución para adaptar sus sistemas de información al modelo de factura establecido en la presente Resolución.

## **ANEXO. MODELO DE FACTURA**

# Logo

Nombre de la comercializadora de último recurso  
Comercializadora de último recurso (CUR)  
Domicilio social, CIF y Página web

## Información punto de suministro

CUPS  
Dirección del suministro  
Nº Contrato de acceso  
Fecha fin de contrato de acceso  
Nº Contrato de suministro  
Titular del contrato  
DNI /CIF del titular del contrato  
Potencia contratada (kW)  
Tarifa de último recurso / Bono Social :Tarifa de referencia del (4)  
Peaje de acceso

## Facturación (con base en consumos reales/estimados (5))

Potencia (kW) x Término de potencia (€/kW año)/365 ó 366 x nº días	xxx,xx €
Consumo P1 (kWh) x Te P1 (€/KWh)	xxx,xx €
Consumo P2(kWh) x Te P2 (€/KWh)	xxx,xx €
Consumo P3 (kWh) x Te P3(€/KWh)	xxx,xx €
Consumo estimado en factura anterior (consumo estimado (kWh) * Te (€/kWh))	- xxx,xx €
Bono social (Tarifa de referencia)(6) / Recargo a consumidores sin derecho a TUR (7)	xxx,xx €
<b>Subtotal</b>	
Impuesto electricidad (4,864% s/ xx,xx x 1,05113)	xxx,xx €
Alquiler equipos (nº de días x xx,xx €/día)	xxx,xx €
Base imponible	xxx,xx €
IVA (18%)	xxx,xx €

## Importe de la factura de electricidad

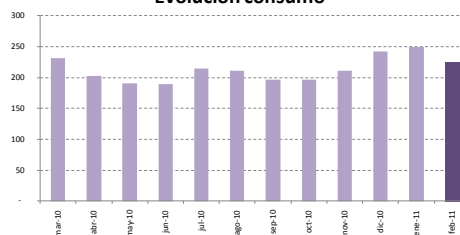
**xxx,xx €**

Facturación por pagos de capacidad (xxx,xx €). Facturación de acceso (xxx,xx €). El x%, x%, x% y x% de los costes de acceso se corresponde con los costes de redes (Transporte y Distribución), los costes permanentes del sistema (Comisión Nacional de Energía, Operador del Sistema, Compensación extrapeninsular), los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento (Moratoria Nuclear, segundo ciclo de combustible nuclear, servicio de interrumpibilidad y prima del régimen especial) y anualidades de déficit de actividades reguladas, respectivamente.

## Información de consumos reales/estimados (8)

Fecha lectura anterior			
Fecha lectura actual			
<b>Energía activa</b>	<b>Periodo 1</b>	<b>Periodo 2</b>	<b>Periodo 3</b>
Nº de contador			
Lectura anterior estimada/real			
Lectura actual estimada/real			
Consumo (kWh)			
<i>Espacio reservado para energía reactiva (9)</i>			

**Evolución consumo**



Consumo real (kWh) en últimos 12 meses: xxx kWh

## Información de interés para el cliente

**Atención al cliente: teléfono**

**Reclamaciones: teléfono gratuito /página web de la CUR**

**Información sobre la factura: pagina web de la CNE**

Su suministro ha sido facturado de acuerdo con los precios establecidos en el B.O.E (indicando número y fecha). La facturación de acceso se calcula según el Real Decreto 1164/2001 y los precios establecidos en la Orden ITC/xxx/xxxx.

En cumplimiento del RD 1578/2008 y de la Resolución de 14 de mayo de 2009, su facturación alterna consumos estimados y reales. Los pagos a que den lugar estas estimaciones se considerarán pagos a cuenta objeto de regularización en la primera factura que se realice con consumos reales.

**Espacio reservado para otra información (10)**

**Averías y Urgencias: teléfono**

**Ahorro y eficiencia Energética: página web del IDAE**

**Comparador de precios de la CNE: página web de la CNE**



## **Origen de la Electricidad**

Espacio reservado para informar a los clientes acerca del origen de la energía suministrada, así como de los impactos ambientales de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada.

## **Bono Social**

Espacio reservado para informar las características de los consumidores que puedan ser beneficiarios del bono social, conforme lo dispuesto en la disposición transitoria segunda del Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social.

## **Listado de comercializadores**

Espacio reservado para informar a los consumidores del listado de empresas comercializadoras, incluidas las comercializadoras de último recurso, indicando sus teléfonos y páginas web

Notas informativas sobre para cumplimentar el modelo de factura:

- (1) Se recogerá “Fecha de cargo” en caso de domiciliación bancaria o “Fecha límite de pago” en el caso de otras modalidades de pago.
- (2) Forma de pago: se deberá recoger la forma de pago (domiciliación bancaria, transferencia, giro postal u otras). En caso de domiciliación bancaria, se ocultarán los últimos dígitos del número de cuenta corriente.
- (3) Se ha reservado un espacio en el pie de la factura para incluir información adicional en caso de forma de pago diferentes a la domiciliación bancaria
- (4) En el caso de consumidores acogidos a Bono Social se indicará, además, la tarifa de referencia para su aplicación.
- (5) Se deberá especificar “Facturación (con base en consumos reales)” o “Facturación (con base en consumos estimados)” dependiendo si la lectura es real o estimada, respectivamente.  
Si durante el periodo de facturación se hubiera producido una actualización de precios, se deberá recoger de forma independiente la facturación de cada uno de los periodos, indicando el número de días de aplicación de cada uno de ellos. No se aplicarán los precios ponderados por periodo
- (6) Se incluirá en caso de consumidores acogidos a Bono Social. Entre paréntesis se completará con la tarifa de referencia que sirve de base para el cálculo del Bono social y en el apartado de información de interés para el clientes se incluirá la referencia normativa necesaria a efectos de su cálculo.
- (7) Se incluirá en caso de consumidores sin derecho a TUR que transitoriamente carezcan de un contrato en vigor con un comercializador. El importe se corresponderá con el importe que resulte de aplicar el recargo establecido en la normativa. En el apartado de información de interés al cliente se deberá incluir una nota en la que figure la referencia normativa y se informe al consumidor de la fecha de finalización del régimen transitorio y sus consecuencias.
- (8) Se deberá especificar “Información de consumos reales” o “Información de consumos estimados” dependiendo si la lectura es real o estimada, respectivamente.
- (9) Se reserva un espacio para la información relativa a los consumos de energía reactiva.
- (10) Se reserva un espacio para incluir aquella otra información de interés, a parte de la establecida en la presente resolución, que el comercializador considere relevante.

# **ANEXO II. MODELO DE FACTURA CON CONSUMOS REALES PARA UN CONSUMIDOR DOMÉSTICO SIN DISCRIMINACIÓN HORARIA**



# Logo

Nombre de la comercializadora de último recurso  
Comercializadora de último recurso (CUR)  
Domicilio social, CIF y Página web

## Información punto de suministro

CUPS  
Dirección del suministro  
Nº Contrato de acceso  
Fecha fin de contrato de acceso  
Nº Contrato de suministro  
Titular del contrato  
DNI /CIF del titular del contrato  
Potencia contratada (kW)  
Tarifa de último recurso  
Peaje de acceso

## Información de la factura de electricidad

Nº factura  
Fecha de emisión de la factura  
Periodo de facturación  
Fecha de cargo /Fecha límite de pago (1)  
Forma de pago (2)

**Importe de la factura (3): xxx,xx €**

## Información remisión de la factura

Nombre o razón social de la persona física o jurídica que recibe la factura  
Dirección postal a la que se remite la factura

## Facturación

Potencia (kW) x Término de potencia (€/kW año)/365 ó 366 x nº días xxx,xx €  
Consumo (kWh) x Te (€/KWh) xxx,xx €

### Subtotal

Impuesto electricidad (4,864% s/ xx,xx x 1,05113) xxx,xx €

Alquiler equipos (nº de días x xx,xx €/día) xxx,xx €

Base imponible xxx,xx €

IVA (18%) xxx,xx €

**Importe de la factura de electricidad xxx,xx €**

Facturación por pagos de capacidad (xxx,xx €). Facturación de acceso (xxx,xx €). El x% ,x%, x% y x% de los costes de acceso se corresponde con los costes de redes (Transporte y Distribución), los costes permanentes del sistema (Comisión Nacional de Energía, Operador del Sistema, Compensación extrapeninsular), los costes de diversificación y seguridad de abastecimiento (Moratoria Nuclear, segundo ciclo de combustible nuclear, servicio de interrumpibilidad y prima del régimen especial) y anualidades de déficit de actividades reguladas, respectivamente.

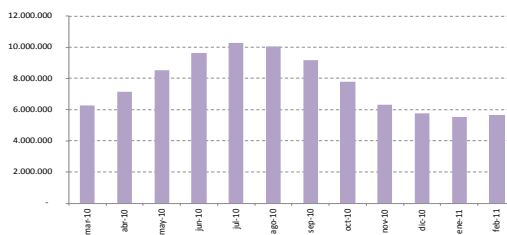
## Información de consumos

Fecha lectura anterior  
Fecha lectura actual

Energía activa Periodo 1

Nº de contador  
Lectura anterior  
Lectura actual  
Consumo (kWh)

Evolución consumo



Consumo real (kWh) en últimos 12 meses: xxx kWh

## Información de interés para el cliente

**Atención al cliente: teléfono**

**Reclamaciones: teléfono gratuito /página web de la CUR**

**Información sobre la factura: pagina web de la CNE**

**Averías y Urgencias: teléfono**

**Ahorro y eficiencia Energética: página web del IDAE**

**Comparador de precios de la CNE: página web de la CNE**

Su suministro ha sido facturado de acuerdo con los precios establecidos en el B.O.E (indicando número y fecha). La facturación de acceso se calcula según el Real Decreto 1164/2001 y los precios establecidos en la Orden ITC/xxx/xxxx.

Espacio reservado para otra información (4)

**Espacio reservado para información en caso de formas de pago diferentes de la domiciliación bancaria**



## **Origen de la Electricidad**

Espacio reservado para informar a los clientes acerca del origen de la energía suministrada, así como de los impactos ambientales de las distintas fuentes de energía y de la proporción utilizada.

## **Bono Social**

Espacio reservado para informar las características de los consumidores que puedan ser beneficiarios del bono social, conforme lo dispuesto en la disposición transitoria segunda del Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social.

## **Listado de comercializadores**

Espacio reservado para informar a los consumidores del listado de empresas comercializadoras, incluidas las comercializadoras de último recurso, indicando sus teléfonos y páginas web

Notas informativas sobre para cumplimentar el modelo de factura:

- (1) Se recogerá “Fecha de cargo” en caso de domiciliación bancaria o “Fecha límite de pago” en el caso de otras modalidades de pago.
- (2) Forma de pago: se deberá recoger la forma de pago (domiciliación bancaria, transferencia, giro postal u otras). En caso de domiciliación bancaria, se ocultarán los últimos dígitos del número de cuenta corriente.
- (3) Se ha reservado un espacio en el pie de la factura para incluir información adicional en caso de forma de pago diferentes a la domiciliación bancaria
- (4) Se reserva un espacio para incluir aquella otra información de interés, a parte de la establecida en la presente resolución, que el comercializador considere relevante.