

**INFORME SOBRE LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ESTABLECE EL CONTENIDO MÍNIMO Y EL MODELO DE FACTURA DE ELECTRICIDAD A UTILIZAR POR LOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA**

**Expediente núm.: INF/DE/235/22**

**Presidente**

D. Ángel Torres Torres

**Consejeros**

D. Xabier Ormaetxea Garai

D.<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

D.<sup>a</sup> María Ortiz Aguilar

D.<sup>a</sup> María Pilar Canedo Arrillaga

**Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 26 de enero de 2023

En contestación a la solicitud de informe formulada por la Secretaría de Estado de Energía sobre la Propuesta de Resolución por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia, la Sala de Supervisión Regulatoria, en el ejercicio de las competencias que le atribuye el artículo 5 (apartados 2.a y 3) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, ha acordado emitir el siguiente Informe.

## 1. Antecedentes

El 22 de noviembre de 2022 se recibió en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) la “Propuesta de Resolución por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia” a efectos de elaborar el correspondiente informe preceptivo.

Actualmente, el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia se encuentra recogido en la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas. De acuerdo con la exposición de motivos de la propuesta de resolución, como consecuencia de la escalada de precios sufrida en los últimos meses, se han producido numerosas normas que han impactado en la factura del consumidor eléctrico, incrementando la dificultad de comprensión por parte de este. Así, el objetivo de esta propuesta es adaptar la Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre.

## 2. Descripción de la propuesta normativa

En la exposición de motivos, la propuesta de resolución establece la necesidad de realizar las modificaciones necesarias para introducir los cambios derivados de la nueva normativa aprobada desde la resolución anterior. En particular, la propuesta de resolución modifica la vigente adaptándose a los siguientes cambios normativos:

- El artículo 9.1 del Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre, establece la obligación de incluir en las facturas del suministro eléctrico con potencia contratada menor o igual a 15 kW, información sobre el consumo medio de los consumidores que compartan el mismo código postal.
- La Disposición adicional cuarta del Real Decreto-ley 18/2022 dispone lo siguiente:
  - Se obliga a informar sobre las reducciones temporales del IVA y del impuesto especial sobre la electricidad hasta la vigencia de estas.

- Se especifica la redacción que debe utilizarse en las facturas de electricidad de mercado libre en las que se haya optado por incluir un término correspondiente al ajuste relativo al instrumento regulatorio establecido en el Real Decreto-ley 10/2022, de 13 de mayo, por el que se establece con carácter temporal un mecanismo de ajuste de costes de producción para la reducción del precio de la electricidad en el mercado mayorista.  
En este caso, se detalla además la información del precio medio del ajuste a incluir en la factura.
- Se requiere que se informe en las facturas del efecto reductor del precio mayorista provocado por este mecanismo de ajuste, comparando el precio medio del mercado mayorista incluyendo el coste del ajuste y el que hubiera resultado en ausencia de este.
- Se establece la obligatoriedad de incluir recomendaciones de ahorro y eficiencia energética, de acuerdo con el contenido, formato y periodicidad que resuelva por resolución la Secretaría de Estado de Energía.
- La Disposición derogatoria única del Real Decreto 184/2022, de 8 de marzo, deroga el Título IV Oferta alternativa de los comercializadores de referencia a precio fijo para los consumidores con derecho al precio voluntario para el pequeño consumidor, del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.

La propuesta de resolución consta de una exposición de motivos, seis apartados y cuatro anexos.

El punto **primero** de la resolución establece que el objeto de la misma es el establecimiento del formato tipo y la regulación del contenido de la factura que deben remitir las comercializadoras de referencia (en adelante, COR) a los consumidores acogidos al Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (en adelante, PVPC), los consumidores acogidos al bono social y a los consumidores que, sin tener derecho al PVPC, transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en libre mercado. Asimismo, se regula el contenido mínimo obligatorio a incluir en la factura emitida a los consumidores con contrato en libre mercado cuyo suministro se realice en baja tensión hasta 15 kW de potencia contratada.

El punto **segundo** se refiere al formato de las facturas, estableciendo en los anexos los siguientes cuatro modelos:

- Anexo I: Modelo de factura de los consumidores acogidos a PVPC.
- Anexo II: Modelo de factura de los consumidores acogidos al Bono Social.
- Anexo III: Modelo de factura de los consumidores que, sin tener derecho al PVPC, transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en libre mercado con potencia contratada superior a 10 kW y hasta 15 kW.
- Anexo IV: Modelo de factura de los consumidores que, sin tener derecho al PVPC, transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en libre mercado con potencia contratada superior a 15 kW.

El punto **tercero** establece el contenido de la factura para consumidores acogidos al PVPC y para consumidores que sin tener PVPC transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en libre mercado.

El punto **cuarto** establece el contenido mínimo de la factura para consumidores en mercado libre cuyo suministro se realice en baja tensión de hasta 15 kW de potencia contratada.

El punto **quinto** establece que la CNMC publicará en su página web información detallada del modelo de factura y sus componentes, así como un glosario del significado de cada término de la factura.

El punto **sexto** establece que la resolución surtirá efecto a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado, excepto en lo relativo a la “facturación por financiación del bono social”, que lo deberán incluir las COR cuando resulte de aplicación la modificación de la estructura del precio voluntario para el pequeño consumidor.

### 3. Consideraciones generales

#### 3.1 Sobre la necesidad de simplificación de la factura de electricidad

Si bien el objeto de la propuesta de resolución es realizar las modificaciones necesarias para introducir los cambios derivados de la nueva normativa aprobada desde la resolución anterior, se considera adecuado recordar lo indicado en el

informe de la CNMC a la anterior Resolución de 28 de abril de 2021<sup>1</sup>, en la que se señalaba la importancia de simplificar el contenido de la factura con el fin de proporcionar una información más sencilla al consumidor:

*“Por una parte, cabe señalar que, 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 y cargos, y los tributos que graven el consumo. Adicionalmente, debe contener 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.*

*Por otra parte, la Directiva (UE) 2019/944 establece la necesidad de que los estados miembros regulen las facturas de tal forma que estas sean claras, correctas, concisas y presentadas de manera que facilite la comparación. En particular, el considerando 48 de la mencionada directiva, establece la conveniencia de diferenciar entre información importante, que sí debe aparecer en la factura, de otra información complementaria que podría aportarse al consumidor a través de referencias a la web de la comercializadora: “es necesario elaborar facturas más claras y más fáciles de entender, así como garantizar que las facturas y la información sobre la facturación muestren de forma destacada un número limitado de elementos informativos importantes, necesarios para que los consumidores puedan regular su consumo energético, comparar ofertas y cambiar de suministrador. Deben facilitarse a los clientes finales otros elementos informativos en sus facturas, en los documentos que las acompañen o a los que se haga referencia en las mismas. Dichos elementos deben aparecer en la factura o figurar en un documento aparte adjunto a la factura o debe haber en la factura una referencia que indique dónde puede el cliente final encontrar fácilmente la información, ya sea en un sitio web o una aplicación o a través de otros medios”.*

---

<sup>1</sup> Acuerdo de 25 de marzo de 2021 por el que se emite informe sobre la propuesta de Resolución por la que se establece el contenido mínimo y el Modelo de factura de electricidad- INF/DE/030/21-.

---

*En esta misma línea el informe de CEER sobre facturación en el Paquete de Energía Limpia para todos los Europeos<sup>2</sup>, llama la atención sobre la necesidad de priorizar y reducir contenidos para hacer una factura amistosa para el consumidor, de introducir información que facilite el cambio de suministrador y que permita eliminar las barreras al cambio, y de desarrollar conceptos nuevos e innovadores para la facturación.*

*En este sentido, convendría simplificar la factura eléctrica, aprovechando los medios digitales que ofrece la tecnología, de manera que la información genérica que se repite en cada factura para todos los clientes podría consultarse a través de un enlace que lleve a una web que contenga esa e incluso más información que pudiera ser de utilidad e interés para el cliente. Esta simplificación resulta aún más necesaria porque la propuesta de resolución amplía la factura a 2 páginas, mientras que antes era 1. Así, por ejemplo, con respecto a la información medioambiental o las recomendaciones de ahorro y eficiencia energética, cabría incluir aquella información más relevante en la factura de tal forma que, se involucrara al consumidor en la transición hacia la descarbonización de la economía y a la vez, se evitaran prácticas engañosas sobre el impacto medioambiental de los productos, sin por ello saturar al consumidor con un exceso de datos.*

*[...]*

*Finalmente, cabe señalar que la facturación electrónica podría ayudar a poner a disposición del consumidor acogido al PVPC (no solo al consumidor en mercado libre) toda la información necesaria, sin abrumarle con infinidad de datos repetitivos. En este sentido, el artículo 18 de la Directiva (UE) 2019/944 establece que los clientes finales deben tener la opción de recibir facturas e información de facturación en formato electrónico<sup>3</sup>. A estos efectos, se podría recoger en la resolución la obligación a los comercializadores de referencia de dar publicidad de la posibilidad de solicitar factura online de la forma que consideren, siempre que recaben la*

---

<sup>2</sup> CEER Report on Billing Issues in the Clean Energy for All Europeans Package Marzo 2021. <https://www.ceer.eu/documents/104400/-/-/5f7bcb34-ae39-086d-58b3-5fd0cecf4039>

<sup>3</sup> Artículo 18.3 de la Directiva (UE) 2019/944. “Los Estados miembros se asegurarán de que a los clientes finales se les ofrezca la opción de recibir facturas e información de facturación electrónicas, así como unas modalidades flexibles para efectuar los pagos de las facturas”.

*autorización expresa del consumidor, de conformidad con lo establecido en el artículo 63.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. “*

En este sentido, en el apartado 5 de este informe se hacen una serie de propuestas con el fin de simplificar la factura. Estas propuestas van a orientadas a la eliminación de la información duplicada o de vínculos que ya no resultan necesarios o que no proporcionan datos útiles al consumidor, garantizando en cualquier caso el acceso a la información relevante de los consumidores no digitales.

### **3.2 Sobre el ámbito de aplicación**

La propuesta de resolución se establece en base a la aplicación de la competencia otorgada al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD) en la disposición adicional tercera del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo. Esta disposición se limita a regular el modelo de factura de las comercializadores de referencia y el contenido mínimo que deben incluir en la factura los comercializadores de mercado libre que suministren a consumidores con potencia contratada hasta 15 kW, es decir con el peaje 2.0TD.

Sin embargo, y como ya se advirtió en el informe a la anterior Resolución de 28 de abril de 2021, de la Dirección General de Política Energética y Minas, el artículo 18 de la Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad, establece los requisitos mínimos de información que debe cumplir la facturación a clientes finales, sin distinguir por tamaño del consumidor<sup>4</sup>. En este sentido, previas las modificaciones normativas que se consideren oportunas, se debería ampliar el ámbito de la regulación del contenido de la factura a todos los consumidores y, no solo a los de menor consumo.

### **3.3 Sobre la información relativa al consumo medio de energía**

El Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre, establece en su artículo 9 que *“las comercializadoras de energía eléctrica deberán incluir en sus facturas de potencia*

---

<sup>4</sup> El ANEXO I de la Directiva 2019/944 establece la información mínima que debe contener la facturación y la información relativa a la facturación de los clientes finales.

*contratada menor o igual a 15 kW, en sitio visible e identificado claramente, la información sobre el consumo medio de los consumidores que compartan el mismo código postal*".

El citado artículo 9 del Real Decreto-ley 18/2022 contempla que la CNMC, debe establecer en el plazo de un mes, el fichero de intercambio de información para dicha remisión en el marco de la Resolución de la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia de 20 de diciembre de 2016 por la que se aprueban los formatos de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores.

Así, el 21 de noviembre de 2022 se publicó en la página web de la CNMC la nueva versión de formatos adaptados a lo dispuesto en el mencionado real decreto-ley. Los agentes debían tener actualizados sus sistemas desde esa fecha e informar sobre el consumo medio en las facturas a sus consumidores a partir del 1 de diciembre de 2022.

Por su parte, la propuesta de resolución indica que los ficheros de intercambio de información entre distribuidores y comercializadores *"incluirá[n] los "consumidores tipo" para los que las distribuidoras deberán calcular y remitir los consumos medios a las comercializadora"*». A este respecto, cabe señalar que los distribuidores y los comercializadores ya han adaptado sus sistemas a los nuevos formatos publicados por la CNMC en los que el único desglose que se ha establecido es el consumo por código postal, en línea con lo indicado en el real decreto-ley, sin diferenciar por "consumidor tipo". En este sentido, cabe señalar que la implementación de un desglose por "consumidor tipo" sería difícil de abordar dado que el distribuidor no dispone de información adicional sobre la tipología del consumidor. Por ello, con el fin de evitar cualquier confusión, cabría considerar que el texto de la resolución finalmente recogiera una redacción similar a la recogida en el Real Decreto-ley 18/2022, haciendo referencia únicamente al código postal.

Asimismo, se reitera la necesidad de tipificar como infracción leve los incumplimientos de las resoluciones de los formatos de ficheros de intercambio aprobados por la CNMC.

Por otra parte, en un futuro cambio normativo, cabría reconsiderar si los ficheros de intercambio son la mejor vía para que el comercializador disponga de la información sobre el consumo medio de aquellos consumidores que comparten código postal, dado que se trata de una información igual para todos los consumidores con el mismo código postal, que no depende de la facturación del

consumidor (dado que hace referencia al último mes natural) y que se transmite en todos los ficheros de facturación, lo que supone un incremento de trasiego de información y una pérdida de eficiencia de los sistemas de información. En este sentido cabe señalar que el Operador del Sistema cuenta con toda esta información y podría publicarla para que los comercializadores o los propios consumidores pudieran acceder a ella, reduciéndose significativamente el flujo de información frente a la utilización de los formatos de facturación de los distribuidores.

### **3.4 Sobre la entrada en vigor y efectos de la resolución vigente**

La propuesta de resolución establece que “surtirá efectos a partir del día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado»”.

Teniendo en cuenta que la propuesta de resolución requiere la modificación de los formatos de las facturas en el caso de las facturas del PVPC, sería conveniente que se diese un plazo razonable -por ejemplo 1 mes- para la adaptación de los sistemas informáticos de facturación a los cambios propuestos en la resolución.

Se entiende que esta resolución sustituirá totalmente a lo establecido en la Resolución de 28 de abril de 2021, por lo que debería dejarse sin efectos la misma expresamente en esta Resolución.

## **4 Consideraciones particulares**

### **4.1 Sobre el contenido de la factura del PVPC, Bono Social y consumidores que sin tener PVPC transitoriamente carezcan de un contrato de suministro en libre mercado (Apartado Tercero de la propuesta)**

En relación con el apartado Tercero de la propuesta de Resolución, a continuación se recoge una serie de consideraciones orientadas a aportar una mayor claridad al consumidor acogido al PVPC, o que cuenta con bono social o que carece transitoriamente de un contrato de suministro y ha pasado a ser suministrado por un comercializador de referencia:

- a) Se propone simplificar el anverso de la primera hoja de la factura, incluyendo únicamente el resumen de la factura, la información sobre el consumo eléctrico, los datos del contrato y la información sobre reclamaciones, incluyendo los datos de contacto con comercializadora y distribuidora.
- b) Falta por incluir información global de los precios unitarios de los términos que se aplican sobre la potencia y la energía, teniendo en cuenta la suma de todos

los componentes. En concreto, en la propuesta de facturas PVPC, aparecen los términos de peajes y cargos y de energía separados, pero no se muestra el precio del término de potencia total (suma de peaje, cargo y margen) y los tres precios de los términos de energía total (suma de peaje, cargo y coste de energía). La inclusión de esta información podría facilitar al consumidor la comparación con los precios del mercado libre, donde se oferta el precio total por kW, en el caso de la potencia, y el precio total por kWh, en el caso de la energía. Por el contrario, podría eliminarse el desglose existente en la factura vigente de peajes y cargos, coste de energía y margen, informando de las cuantías correspondientes, en línea a que se recoge para el mercado libre en el apartado Cuarto<sup>5</sup>.

- c) Se estima más útil que el gráfico de la evolución de consumo sea de los últimos 24 meses en lugar de los últimos 14 meses. De este modo se facilita la comparación de los últimos doce meses con el mismo consumo del año anterior. Teniendo en cuenta la simplificación de información propuesta en este apartado, el gráfico se podría ampliar ligeramente dando espacio suficiente a los 24 meses.
- d) Se propone eliminar la obligación de información de consumo anual prevista en el apartado tercero.1.f.3º de la propuesta de resolución. Esta obligación fue inicialmente incorporada en la factura para facilitar la entrada de datos al comparador de la CNMC y ya no resulta necesaria una vez que estos datos se encuentran incorporados en el vínculo y en el QR al comparador de la CNMC que aparece en la factura. Por tanto, accediendo a través del vínculo o del QR, los datos del consumidor se completan automáticamente en el comparador, sin necesitar que introduzca ninguna información.
- e) Se propone eliminar la obligación de información de consumo medio diario en el periodo facturado y en los últimos 14 meses en euros, prevista en el apartado Tercero.1.f.3º de la propuesta de resolución. Se considera que es difícil que el consumidor pueda extraer conclusiones relevantes de estos datos dada la multitud de parámetros que han podido afectar a ese consumo medio facturado (modificación el patrón del consumo, periodo de facturación afectado

---

<sup>5</sup> EL apartado Cuarto establece a este respecto: "*Precios aplicados por el comercializador a la potencia contratada y a la energía consumida en cada periodo horario [...]*"

por la estacionalidad, modificación de peajes y cargos, modificación de impuestos, además del cambio del propio contrato).

- f) El apartado Tercero.1.g establece la obligación de informar al consumidor sobre el precio medio de casación mayorista en el mercado diario de electricidad con el mecanismo de ajuste, el precio que habría resultado en ausencia del mecanismo y el efecto reductor provocado por el mecanismo. Dado que esta información pudiera ser de difícil comprensión por parte del consumidor en cuanto a que estos precios y ahorros se refieren al mercado mayorista de electricidad y no al precio facturado, se propone la sustitución de esta información por una remisión a una página web del comercializador de referencia donde se puedan explicar con un mayor detalle estos conceptos. En su defecto cabría incorporar únicamente el porcentaje de ahorro obtenido por el mecanismo de ajuste.
- g) Cabría sustituir el gráfico de tarta de “Destino del Importe de la factura”, en el que se representa el peso de cada componente, por una frase con la misma información, que pudiera ser más fácilmente comprensible por parte del consumidor (por ejemplo, del importe facturado, el xx% corresponde a impuestos, el xx% a peajes, xx% a cargos, etc).
- h) Se propone eliminar en los modelos de factura la remisión a la lista de comercializadoras de la CNMC para contratar el suministro en mercado libre, dado que, a través del QR o del vínculo al comparador de la CNMC, se puede ofrecer una información más completa al consumidor de las comercializadoras, de las ofertas disponibles, y de la forma de contactar para contratarlas. Así, en el caso de la factura del PVPC, este texto podría eliminarse: *“Usted tiene contratado el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC). No obstante, puede contratar también con cualquier comercializadora en mercado libre. El listado de comercializadoras de referencia y de comercializadoras de mercado libre está disponible en la página web de la CNMC: [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)”*.
- i) Con el fin de unificar la información aportada al consumidor, se propone eliminar en los modelos de factura el texto que remite a la CNMC para acceder al área de consumidores y a REE para los datos del PVPC, dado que a través del código QR puede acceder a toda esta información. También se propone eliminar el texto que remite al IDAE para consultar los consejos sobre eficiencia energética dado que, con motivo del Real Decreto-ley 18/2022, se incorpora un apartado específico sobre este contenido. Así en el caso de la factura del PVPC, podría eliminarse el siguiente texto: *“Otra información de interés: Consumidores de energía e información sobre la factura: [www.cnmc.es](http://www.cnmc.es)”*.

*Información sobre consumo eficiente y ahorro energético: [www.idae.es](http://www.idae.es).  
Información sobre PVPC: <http://www.ree.es>".*

- j) El apartado Tercero.3.m) prevé un espacio reservado para las recomendaciones de ahorro y eficiencia energética para los consumidores finales de electricidad que se concreten en la Resolución de la Secretaría de Estado según lo previsto en el Real Decreto-ley 18/2022. Dado que este real decreto-ley contempla que la resolución de la Secretaría de Estado establezca la frecuencia con la que se deben incluir estas medidas en la factura, podría resultar adecuado que dicha resolución prevea la remisión al consumidor de una hoja adicional a la factura una vez al año con estas recomendaciones, garantizando el acceso de esta forma a los consumidores no digitales: dentro de todas las facturas, únicamente se incluiría un vínculo a la web donde se publiquen dichas recomendaciones de tal forma, que éstas siempre estén accesibles al resto de consumidores. Todo ello, en aras de simplificar la factura en lo máximo posible.
- k) También con el fin de una simplificación de la factura, se propone eliminar la información relativa al nombre del segmento tarifario de cargos. La relación entre peajes y cargos es unívoca, por lo que resultaría innecesario introducir más información sobre códigos regulados.
- l) Se debería contemplar la inclusión de algún vínculo en la factura que facilite al consumidor el acceso a la información necesaria para realizar la facturación de la compensación simplificada del autoconsumo y la información sobre vertidos de energía. Adicionalmente, con el fin de evitar confusiones al consumidor, este dato debería aparecer como línea en la factura únicamente si el consumidor dispone de autoconsumo.
- m) En el caso del impuesto especial, cabría señalar adicionalmente que puede resultar de aplicación el mínimo establecido en la Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales, por lo que se propone el siguiente literal: *"En virtud del Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, el impuesto especial sobre la electricidad aplicable a su factura se encuentra reducido del 5,11269632% al 0,5%, sin perjuicio de que sea de aplicación el tipo impositivo mínimo de 0,001 €/kWh establecido en la Ley 38/1992, de 28 de diciembre"*<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Desde la reducción del tipo impositivo del impuesto especial sobre la electricidad, y especialmente en las facturas de electricidad de los beneficiarios del bono social, es más frecuente

- n) El esquema de representación del consumo medio de los consumidores que compartan el mismo código postal, incluido en el apartado Tercero.1.f).6º y en los anexos I al III, muestra una barra de consumos con tonos que van de rojos a verdes sin precisar los máximos y mínimos de dicha barra. La representación real a escala del consumo resulta de difícil implementación dado que el comercializador no conoce los límites máximos y mínimos de consumo de la zona de comparación, por lo que, para evitar posibles interpretaciones, se propone sustituir el gráfico por texto con los datos del consumo propio y del resto de consumidores. En caso de optar por mantener el gráfico, debería precisarse el criterio que deben seguir las comercializadoras para representar los datos de la comparación.

Asimismo, se propone la remisión de esta información al reverso de la primera hoja de la factura (en la propuesta de resolución aparece en el anverso) en tanto que el consumo que se muestra en este esquema corresponde al mes natural anterior y no al de la factura, por lo que podría crear una cierta confusión en el consumidor.

- o) Respecto al vínculo al comparador de ofertas de electricidad de la CNMC, se ha constatado que el enlace con los datos del consumidor que aparece en las facturas no se muestra en la mayoría de los casos de manera clara y visible, ni se interpreta que sea un enlace sobre el que se pueda acceder al pinchar. El código QR permite al consumidor comparar su factura con lo que habría pagado al contratar cualquiera de las ofertas disponibles en el comparador de la CNMC, con los datos concretos de su consumo sin tener que introducir ningún dato en la herramienta. Esta herramienta resulta ser de especial relevancia en el contexto actual de precios elevados donde se están produciendo incrementos significativos con las renovaciones de los contratos y sin embargo, únicamente el 25% de los accesos al comparador se realizan a través del código QR o del vínculo que aparece en las facturas. Por ello, se considera necesario establecer unos requisitos mínimos al respecto.

Asimismo, se han detectado diversas interpretaciones por parte de las comercializadoras con respecto a la obligatoriedad de incluir el código QR en las facturas electrónicas.

---

que resulte de aplicación la tasa mínima de 0,001 €/kWh, habiéndose recibido algunas consultas en la CNMC al respecto.

Por ello, en el apartado Tercero.2.k) de la propuesta de resolución, en línea con la Resolución de 6 de octubre de 2022, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, se propone sustituir la redacción actual relativa al código QR por la siguiente redacción (se señala en subrayado el texto añadido y tachado lo eliminado frente a la versión vigente):

*“En sitio visible e identificado claramente, deberá incluirse el código QR con la información necesaria para que el consumidor pueda acceder al comparador de ofertas de gas y de electricidad de la CNMC. La CNMC determinará los parámetros necesarios y características técnicas para permitir la incorporación de los datos necesarios del consumidor en el comparador.*

*Adicionalmente, Alternativamente, en las facturas electrónicas, se incorporará un vínculo al comparador, con los parámetros determinados por la CNMC para permitir el acceso al mismo con los datos del consumidor, de tal forma que el consumidor identifique que puede acceder al mismo directamente.*

*En particular, se incluirá en el reverso de la hoja 1, con el siguiente formato:*

**COMPRUEBE CUÁNTO HABRÍA PAGADO CONTRATANDO OTRAS OFERTAS**

A través de este código QR o haciendo click en este enlace [comparador.cnmc.gob.es](https://comparador.cnmc.gob.es) puede comparar su factura con las distintas ofertas disponibles en el mercado



”

#### **4.2 Sobre el contenido mínimo de la factura para consumidores en mercado libre cuyo suministro se realice en baja tensión de hasta 15 kW de potencia contratada (Apartado Cuarto de la propuesta)**

Con carácter adicional al contenido indicado en el apartado anterior, se realizan las siguientes consideraciones sobre el apartado Cuarto de la propuesta de la resolución:

- a) Con relación al “*Periodo de facturación*” indicado en el apartado Cuarto.1.c), se propone homogeneizar esta denominación con la utilizada en el apartado Tercero de la propuesta de resolución, es decir, denominarlo también “*Periodo de consumo*”. Asimismo, se debería definir de manera similar a como lo hace el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, para el PVPC, añadiendo: “*Se considerará que el día de lectura inicial estará excluido y el día de lectura final estará incluido*”.
- b) Con respecto a la fecha final del contrato, indicado en el apartado Cuarto.1.i), se propone añadir la fecha de renovación, en caso de que, le resulte de aplicación el coste del mecanismo de ajuste a partir de esa fecha.
- c) Falta por incluir el nombre de la oferta o tarifa contratada conforme a lo recogido en el apartado 1.2.c) del Anexo I de la Directiva (UE) 2019/944 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019. En el caso de que la oferta no disponga de una denominación concreta<sup>7</sup>, se utilizará una breve descripción de la oferta, por ejemplo, si se trata de una oferta indexada al precio del mercado o con 1/2/3 precios diferentes por periodo.
- d) En el apartado Cuarto.1.o) de la propuesta de resolución se dispone incluir la “*Comparación, en forma gráfica, del consumo real de electricidad con el consumo durante el período temporalmente equivalente del año anterior.*” Se propone añadir, al igual que en el apartado tercero.1.f).5º el siguiente texto: “*En el caso de que no se disponga de información histórica de consumos suficiente por tratarse de un nuevo cliente, se mostrará el periodo de consumo que esté disponible*”.
- e) En relación con la información relativa al importe total de la factura y su desglose, debe especificarse que se refiere a la potencia de su contrato de acceso. Se propone añadir los textos subrayados:

“*t) Importe total de la factura, desglosado del siguiente modo:*

— *Precios aplicados por el comercializador a la potencia contratada del contrato de acceso y a la energía consumida en cada periodo horario, y cuantías obtenidas por la aplicación de cada uno de estos*

---

<sup>7</sup> Una vez que el consumidor ha venido prorrogando su contrato durante varios años, es posible que la oferta ya no disponga de un nombre comercial.

*conceptos, con un desglose detallado por periodo horario tanto de potencia como de energía.*

*En su caso, debe indicarse qué parte de las cuantías obtenidas según lo anterior corresponde a la aplicación de los precios de los peajes de transporte y distribución y los cargos, así como de cualquier otro precio en vigor. Debe hacerse constar igualmente la disposición oficial donde se fijen dichos precios.*

- *Impuestos y gravámenes aplicados.*
- *Precio del alquiler del equipo de medida y control facturado por el distribuidor, de acuerdo con la normativa vigente.*
- *[...]*

### 4.3 Erratas

Se han detectado las siguientes posibles erratas:

- a) En el modelo de factura de electricidad (apartado Tercero.2 de la propuesta), la información referente a la forma de pago se incluye en el reverso de la primera hoja de la factura, dentro de la información de reclamaciones, apartado cuarto.h), mientras que, en los modelos incluidos en los anexos, la información referente a la forma de pago aparece al final del anverso de esa hoja.
- b) En el apartado Sexto se indica que la “Facturación por financiación del bono social” está establecida en el apartado tercero y cuarto de la propuesta, pero solamente aparece en el apartado tercero.
- c) En el apartado Cuarto – facturas para consumidores en mercado libre- y en los anexos con las plantillas de las facturas se han incluido las informaciones relativas a las reducciones temporales del IVA y del impuesto especial sobre la electricidad hasta la vigencia de las mismas, mientras que en el apartado Tercero – facturas para PVPC, bono social y consumidores sin contrato- no se han recogido estos mismos textos.
- d) Con respecto a la información sobre el tipo de IVA aplicable, “*En virtud del Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio, el IVA aplicable a su factura se encuentra reducido del 21% al 5%*”, cabe señalar que la medida por la que se redujo el tipo impositivo del IVA al 5% fue establecida en el Real Decreto-ley 11/2022, de 25 de junio, mientras que el Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio, lo redujo al 10%.

- e) En el apartado Tercero.c) del resumen de la factura falta incluir los conceptos relativos a la financiación del bono social y la facturación por excesos de potencia, en su caso. Este concepto sí aparece en el desglose incluido en el modelo de factura de los anexos.

## 5 Otras Consideraciones

### 5.1 Sobre la posibilidad de regular las notificaciones a los clientes en relación con las modificaciones de las condiciones del contrato y revisiones de precios

Esta Comisión viene observando diversos modelos de comunicaciones por parte de las comercializadoras a sus clientes con el fin de informar sobre la modificación de las condiciones contractuales o sobre las revisiones de precios que exige el artículo 44.1.e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico<sup>8</sup>. En este sentido, se ha apreciado, por una parte, que ha sido una práctica habitual el incorporar este tipo de informaciones en notas en las facturas que, en muchos casos, pasan inadvertidos a los clientes y, por otra, comparativas imprecisas, poco claras y no homogéneas entre los precios aplicados antes y después de la revisión.

En este ámbito, con el fin de resolver algunas dudas que habían surgido al respecto, el 17 febrero 2022 se aprobó el Acuerdo de la CNMC por el que se contestan las consultas formuladas en relación con el Real Decreto-ley 23/2021, de medidas urgentes en materia de energía para la protección de los consumidores y la introducción de transparencia en los mercados mayorista y minorista de electricidad y gas natural (CNS/DE/1154/21). Asimismo, en marzo y

---

<sup>8</sup> Artículo 44. Derechos y obligaciones de los consumidores en relación con el suministro.

1. Los consumidores tendrán los siguientes derechos, y los que reglamentariamente se determinen, en relación al suministro: [...] e) Ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a su aplicación de forma transparente y comprensible.

Las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir una comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior.

en junio de 2022 y en enero de 2023, la CNMC realizó diversas solicitudes de información a los comercializadores sobre la adecuación de las comunicaciones enviadas a los consumidores al marco legal previsto en el mencionado artículo 44.1.e). Estas actuaciones, si bien han permitido mejorar sustancialmente la claridad de las comunicaciones proporcionadas a los consumidores por parte de los comercializadores, ponen de manifiesto la necesidad de que se establezcan algunas presiones en la regulación, con el rango normativo que corresponda, con el fin de aumentar la calidad conseguida en estas comunicaciones.

Así, sin perjuicio de las posibles actuaciones que puedan derivarse del citado expediente por parte de la CNMC, se propone establecer los siguientes requisitos mínimos de las notificaciones a los clientes en relación con las modificaciones de las condiciones del contrato y revisiones de precios:

*“Las notificaciones que se deben realizar al cliente para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 44.1.e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:*

- 1. Las comunicaciones deben ser específicas, directas y realizarse en documento separado de las facturas o de cualquier otro tipo de comunicaciones que se realicen a los consumidores.*
- 2. Deberá practicarse la notificación de manera efectiva, teniendo constancia el suministrador de la puesta a disposición del cliente con la antelación requerida en la normativa.*
- 3. El contenido mínimo de las comunicaciones incluirá:*
  - a) La cláusula contractual según la cual se están modificando las condiciones contractuales o actualizando los precios.*
  - b) La fecha a partir de la cual entran en vigor los cambios y la fecha en la que se realiza la comunicación al consumidor.*

*Unas tablas sencillas y claras que permitan al consumidor comparar fácilmente el precio de los términos de potencia y energía, según lo periodos horarios del contrato antes y después de la modificación y el importe anual antes y después de la modificación, debiendo quedar suficientemente resaltada la comparativa en la primera página, con un esquema similar al siguiente, por ejemplo, para un contrato de 3 periodos:*

A continuación, te facilitamos los nuevos precios que te aplicarán a partir del xx de xx de xx, así como una comparativa entre estos y los precios aplicados en tu contrato durante los últimos 12 meses.

Precio Término Potencia (€/kW año)	Nuevo		Anterior	
	Punta	Valle	Punta	Valle

Precio Término Energía (€/kWh)	Nuevo			Anterior		
	Punta	Llano	Valle	Punta	Llano	Valle

Según estos precios, el coste anual estimado\* de tu suministro sería el siguiente:

Coste anual estimado (€/año)	Nuevo	Anterior
Antes de impuestos		
Después de impuestos		

(\*) Se incluirá una descripción de los parámetros utilizados en la estimación al final de la comunicación

- c) Se utilizarán los mismos términos de peajes, cargos e impuestos en la estimación de los importes anuales antes y después del cambio, a efectos de garantizar una comparativa homogénea.
- d) Al final de la comunicación, se incluirá una nota explicativa del método de estimación de los parámetros utilizados en la estimación del coste anual del suministro, así como el valor de los parámetros utilizados. En particular, se deberá incluir el consumo anual utilizado en la estimación.
- e) Para la estimación del consumo anual, se debe utilizar el dato histórico del consumidor o en su defecto. Si no se dispone del dato histórico de consumo anual, ni una estimación personalizada, se deberá estimar el consumo anual a partir de datos mensuales de consumo disponibles.
- f) Información sobre el derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso, en el caso de modificaciones de las condiciones del contrato.
- g) El siguiente texto en la primera hora de la comunicación:  
 “En el código QR que aparece en su factura, y en el caso de tratarse de facturas electrónicas, haciendo click en el enlace que aparece junto al código QR de su factura, puede comparar el importe de su factura”

*con el que habría pagado con otras ofertas disponibles en el mercado.”*

## 6 Conclusiones

La Propuesta de resolución por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores de referencia incluye una serie de modificaciones para adaptar la factura a la regulación aprobada con posterioridad a la entrada en vigor de la resolución vigente. En particular, incluye la información sobre el consumo medio de los consumidores que compartan el mismo código postal, sobre las reducciones temporales de los impuestos, sobre la redacción a efectos de la facturación del término de ajuste del mecanismo ibérico, sobre las recomendaciones de ahorro y eficiencia y se elimina el contenido sobre la Oferta alternativa de los comercializadores de referencia a precio fijo.

En este sentido, si bien se considera adecuada la adaptación del contenido de la factura propuesta, se señala la importancia de simplificar el contenido de la factura con el fin de proporcionar una información más sencilla y concisa al consumidor, según lo previsto en la Directiva (UE) 2019/944.

Con esta idea, se realizan una serie de propuestas de eliminación de ciertos términos de la factura y de inclusión de vínculos de acceso a determinadas informaciones que podrían aportar una mayor claridad al consumidor. Estas propuestas van a orientadas a la eliminación de la información duplicada o de vínculos que ya no resultan necesarios o que no proporcionan datos útiles al consumidor, garantizando en cualquier caso el acceso a la información relevante de los consumidores no digitales. De esta forma se persigue facilitar al consumidor la comprensión de la información más relevante que aparece en la factura para poder tomar decisiones que reduzcan el importe de la misma.

Asimismo, se propone, para su consideración en una futura modificación normativa, la ampliación del ámbito de aplicación de la regulación del contenido mínimo de la factura a todos los consumidores – y no solo a los de menos de 15 kW-, según lo previsto en la mencionada directiva.

En relación con la información del consumidor medio que debe aparecer en la factura, se debería eliminar la consideración prevista en la propuesta de resolución de desglose por “consumidor tipo” dado que no se dispone de la

información necesaria para llevar a cabo una mayor desagregación que la del código postal.

Asimismo, se hacen una serie de consideraciones para mejorar la información aportada, tanto al consumidor en mercado regulado como al de mercado libre y, se incluye en el Anexo de este informe una revisión del modelo de factura del PVPC incluyendo las modificaciones propuestas en este informe.

Finalmente, se realiza una propuesta normativa que tiene relación con la factura, para que las comunicaciones de modificación de precios que hacen los comercializadores, que en ocasiones pasan inadvertidas en la factura, cumplan con unos requisitos mínimos de transparencia.

**Anexo. Propuesta de modificación del modelo de factura del PVPC  
recogido en el Anexo I de la propuesta de Resolución**

**LOGOTIPO**  
COMERCIALIZADORA

Denominación empresa comercializadora de referencia  
 CIF:  
 Domicilio social:

**DATOS DE LA FACTURA DE ELECTRICIDAD**

**IMPORTE FACTURA: XX,XX €**  
 Nº factura: XXXXXXXX emitida el xx de (mes) de xxx  
 Periodo de consumo: xx de (mes) de xxxx a xx de (mes) de xxxx  
 Fecha de cargo/fecha límite de pago: xx de (mes) de XXXX

**RESUMEN DE LA FACTURA**

Por potencia contratada	XX,XX €
Por excesos de potencia	XX,XX €
Por energía consumida	XX,XX €
Compensación de excedentes	-XX,XX €
Financiación del bono social	XX,XX €
Impuesto electricidad	XX,XX €
Alquiler del contador	XX,XX €
Impuesto aplicado (XX %)	XX,XX €
<b>TOTAL IMPORTE FACTURA</b>	<b>XX,XX €</b>

**INFORMACIÓN DE CONSUMO ELÉCTRICO**

Puede consultar su consumo horario en el portal web de su distribuidora (Introducir dirección www. correspondiente).

Las potencias máximas demandadas en el último año han sido xx x kW en P1 (punta) y x x kW en P2 (valle)

Energía excedentaria compensada: xx,xx kWh (solo en casas de autoconsumo)

**DATOS DEL CONTRATO**

Titular: Dña./D. .... NIF/NIE.....  
 Dirección del suministro:.....  
 Código unificado de punto de suministro CUPS: .....  
 Tipo de contrato: **PVPC – MERCADO REGULADO**  
 Peaje de transporte y distribución: **2.0 TD** Segmento de cargos: **1**  
 Potencia contratada en punta: ..... kW Potencia contratada en valle:.....kW  
 Referencia del contrato de suministro (nombre empresa COR): xxxxxx  
 Referencia del contrato de acceso (nombre empresa distribuidora): xxxxxx  
 Fecha final contrato: xx de (mes) de xxxx (renovación anual automática)  
 Nº de contador: xxxxxx

**INFORMACIÓN SOBRE RECLAMACIONES**

Atención al cliente (nombre empresa COR): 900.xxx.xxx (gratuito) Reclamaciones (nombre COR):  
 900.xxx.xxx clientes@xxxxxxxx.es  
 Averías y Urgencias (nombre empresa distribuidora): 900.xxx.xxx (gratuito) Dirección postal reclamaciones (nombre COR): xxxxxx  
 Dirección de la página web con información sobre reclamaciones:  
 (nombre empresa COR) está adherida a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo. Para mayor información sobre el arbitraje y su procedimiento: 900.xxx.xxx (gratuito) www....

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

Inscripción en el Registro Mercantil de (ciudad), Lomo XXXX Folio XX Hoja BXX-XXXX

**DESGLOSE DE LA FACTURA**

i)

<b>Facturación por potencia contratada ("TÉRMINO FIJO")</b>		<b>XX,XX€</b>
P1 (punta):	xx kW * xxxx €/kW y año * (xx/365) días	XX,XX €
P2 (valle):	xx kW * xxxx €/kW y año * (xx/365) días	XX,XX €
<b>Facturación por excesos de potencia ("TÉRMINO FIJO") (si procede)</b>		<b>XX,XX€</b>
P1 (punta):		XX,XX €
P2 (valle):		XX,XX €
<b>Facturación por energía consumida ("TÉRMINO VARIABLE")</b>		<b>XX,XX€</b>
P1 (punta):	xx kWh * xxxx €/kWh	XX,XX €
P2 (llano):	xx kWh * xxxx €/kWh	XX,XX €
P3 (valle):	xx kWh * xxxx €/kWh	XX,XX €
<b>Facturación por energía excedentaria del autoconsumo</b>		<b>- XX,XX€</b>
<b>Ajuste límite de compensación por autoconsumo</b>		<b>XX,XX€</b>
<b>Facturación por financiación del bono social</b>		<b>XX,XX€</b>
<b>Impuesto de electricidad:</b>	x,xxx % x/xxx,xx	XX,XX €
<b>Alquiler del contador:</b>	xx días * xx,x €/día	XX,XX €
<b>Impuesto de aplicación:</b>	xx% s/ xx,xx	XX,XX €
<b>TOTAL IMPORTE FACTURA</b>		<b>XX,XX €</b>

*El importe de los peajes de acceso a redes y cargas en esta factura, sin impuestos, es de xx,xx €, desglosado en: Potencia: xx,xx €; Energía: xx,xx €. Estos importes están englobados en el importe total de la factura.  
 En virtud del Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio, el IVA aplicable a su factura se encuentra reducido del 21% al 5%.  
 En virtud del Real Decreto-ley 17/2021, de 14 de septiembre, el impuesto especial sobre la electricidad aplicable a su factura se encuentra reducido del 5,11269632% al 0,5%, a el mínima aplicable, de 0,001 €/kWh.*

**INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR**

k)

Si está recibiendo su factura en papel, puede solicitar en su lugar la factura electrónica en [www...](#)

**BONO SOCIAL PARA CONSUMIDORES VULNERABLES:** Tienen derecho a acogerse al bono social aquellos consumidores vulnerables que cumplan con las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que se determinan. Dispone de información en el teléfono xxx o en la página web xxx.xxx.es.

**RECOMENDACIONES DE AHORRO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA:** Puede consultarlas en [www...](#)

**INFORMACIÓN SOBRE SU CONSUMO :** El Consumo medio de los consumidores que comparten su mismo código postal ha sido en el mes XX xx kWh y el suyo en ese mismo mes ha sido de XX kWh

**AHORRO POR APLICACIÓN DEL MECANISMO DE AJUSTE:** El precio del mercado mayorista se ha reducido un xx% en su factura por el mecanismo de ajuste. Puede consultar más información en [www...](#)

**INFORMACIÓN SOBRE LA MEDIDA DEL CONTADOR**

<b>Lectura actual (real/estimada) (xx-mes-xxxx)</b>	
Lectura en P1 (punta): <u>xxx kWh</u>	Consumo en P1: <u>xx,xx kWh</u>
Lectura en P2 (llano): <u>xxx kWh</u>	Consumo en P2: <u>xx,xx kWh</u>
Lectura en P3 (valle): <u>xxx kWh</u>	Consumo en P3: <u>xx,xx kWh</u>

**COMPRUEBE CUÁNTO HABRÍA PAGADO CONTRATANDO OTRAS OFERTAS**

En este código QR o haciendo [click](#) en el enlace [comparador.cnmc.gob.es](http://comparador.cnmc.gob.es) puede comparar su factura con las distintas ofertas disponibles en el mercado



**ORIGEN E IMPACTO AMBIENTAL DE LA ELECTRICIDAD CONSUMIDA**

1)

INFORMACIÓN RELATIVA AL ORIGEN E IMPACTO AMBIENTAL DE LA ELECTRICIDAD CONSUMIDA, CONFORME A LA CIRCULAR 2/2021, DE 10 DE FEBRERO, DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA, POR LA QUE SE ESTABLECE LA METODOLOGÍA Y CONDICIONES DEL ETIQUETADO DE LA ELECTRICIDAD PARA INFORMAR SOBRE EL ORIGEN DE LA ELECTRICIDAD CONSUMIDA Y SU IMPACTO SOBRE EL MEDIO AMBIENTE.