

# GUÍA INFORMATIVA PARA LOS CONSUMIDORES DE ELECTRICIDAD

## Índice

<b>1. Descripción del mercado / Organización del mercado .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Contratación del suministro .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Tarifas de último recurso .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 El Bono Social .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Las empresas comercializadoras de electricidad .....</b>	<b>13</b>
<b>5. Cómo comparar las ofertas de suministro de electricidad .....</b>	<b>14</b>
<b>6. Contratación de un punto de suministro .....</b>	<b>17</b>
<b>7. La factura del suministro de electricidad .....</b>	<b>22</b>
<b>8. Control del consumo mediante sistemas inteligentes de medida.....</b>	<b>24</b>
<b>9. Cambio de suministrador de energía eléctrica .....</b>	<b>24</b>
<b>10. Dónde informarse o formular una reclamación .....</b>	<b>25</b>
<b>11. Preguntas más frecuentes .....</b>	<b>26</b>

## GUÍA INFORMATIVA PARA LOS CONSUMIDORES DE ELECTRICIDAD

Esta guía informativa va dirigida a los consumidores de electricidad. Explica las nociones sobre el funcionamiento básico del servicio, informa sobre las diversas modalidades para la contratación de su suministro de energía, detalla cómo comparar las ofertas existentes, enumera los requisitos de acceso al bono social y recomienda las mejores prácticas para tomar decisiones adecuadas sobre su suministro.

### 1. DESCRIPCIÓN DEL MERCADO / ORGANIZACIÓN DEL MERCADO

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

- A. Mediante el sistema del Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC). Mediante este sistema, el precio facturado incorpora el precio medio resultante en el mercado de electricidad de contado y, por tanto, resulta diferente en cada factura.
- B. Mediante un precio fijo durante 12 meses que se aplique al consumo de energía eléctrica. Las comercializadoras de referencia están obligadas a ofertarlo como alternativa al PVPC. Dicho precio será fijado libremente por cada empresa comercializadora. La oferta a precio fijo anual deberá recoger los siguientes conceptos:
  - 1) Los precios que correspondan a los peajes de acceso y los cargos y otros costes que sean de aplicación al suministro.
  - 2) Un precio por el resto del coste del suministro eléctrico, que será fijo durante todo el periodo anual de vigencia del contrato, expresado en euros/kWh.
- C. Mediante suministro en el mercado libre, contratando el suministro de energía eléctrica con cualquier comercializador diferente al comercializador de referencia, conforme al precio y las condiciones que en su caso pacten.

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

- 1) Los peajes: son el pago por el uso de las redes del transporte y la distribución de energía eléctrica. Se denomina peaje y consta de dos términos de potencia y tres de energía. El primero es fijo y paga la potencia contratada, mientras que el segundo, que es variable,

paga la energía que ha circulado por la red de transporte y distribución para su consumo.

- 2) Los cargos: son los precios regulados destinados a cubrir el resto de costes regulados, tales como la financiación de las renovables, el sobrecoste de producción de energía en los territorios no peninsulares o las anualidades del déficit, y son determinados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.
- 3) La energía: es el pago por la energía consumida medida por el contador. Es el resultado de multiplicar los precios de la oferta o producto contratado, por los kWh medidos por el contador.

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

En todas las facturas, el comercializador tiene la obligación de informar de los pagos que ha realizado al distribuidor por los peajes de acceso y de los cargos.

Algunas sugerencias para contratar cualquier oferta diferente al PVPC:

- Utilice el comparador de ofertas creado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia [comparador.cnmc.gob.es](http://comparador.cnmc.gob.es).
- Observe bien las condiciones de la oferta que le hagan, particularmente la existencia de cláusulas de penalización en caso de terminación anticipada de contrato.
- En ocasiones encontrará ofertas formuladas con descuentos promocionales. Compruebe que ese descuento hace que la oferta sea más competitiva sobre otras que no ofrecen descuentos. Compruebe sobre qué términos se aplica dicho descuento, qué importe le supone y por cuánto tiempo.
- Recuerde que generalmente habrá un término fijo y otro variable; compruebe si el descuento es sobre el total de los precios de la oferta o producto contratado o sólo sobre una parte (el término fijo o el término de consumo).
- Si la oferta es por un precio fijo, asegúrese del tiempo en que ese precio estará en vigor.
- Compruebe si la oferta conlleva la contratación de servicios adicionales al suministro eléctrico, y si la contratación de estos servicios suponen un coste adicional al del suministro, así como penalizaciones por incumplimiento de periodo de vigencia del contrato.

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

## 2. CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO

**Modalidades reguladas de contratación del suministro para consumidores conectados a redes de baja tensión.**

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

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

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

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

Esta modalidad de contratación de suministro eléctrico presenta un peaje con dos periodos de potencia y tres de energía, y con distintos precios del término de energía en función del periodo horario en el que se realice el consumo, según lo dispuesto en la [normativa vigente](#).

La CNMC ha habilitado en la página web <https://comparador.cnmc.gob.es/facturaluz/inicio> una herramienta que permite al consumidor acogido al precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) simular su facturación y, por tanto, poder efectuar la comprobación de la misma, mediante la introducción de los siguientes datos:

- fechas inicial y final de lectura
- potencia contratada
- consumo registrado en cada periodo tarifario o el consumo horario que tiene disponible en la página web de su [distribuidora](#).

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

Aquellos consumidores con derecho a suministro mediante PVPC podrán optar por una oferta alternativa en la que se establezca un precio fijo del

suministro para un periodo de un año, estando cada comercializador de referencia obligado a realizar esta oferta.

Dicha oferta será única en cada momento por cada comercializador de referencia y publicada en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia <https://comparador.cnmc.gob.es>

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

- a. El precio voluntario para el pequeño consumidor.
- b. La renovación de la oferta a precio fijo anual vigente.

En el caso de haber elegido la oferta a precio fijo anual, el consumidor tendrá la posibilidad de modificar dicha elección con anterioridad a la finalización del plazo de un año desde la formalización del contrato.

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

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

Todos los comercializadores de referencia ofrecen una oferta a precio fijo asociada al peaje 2.0TD.

### **C. Contratación del suministro en el mercado libre**

Todo consumidor puede optar por contratar el suministro de energía eléctrica con cualquier comercializador diferente al comercializador de referencia conforme al precio y las condiciones que en su caso pacten ambas partes de mutuo acuerdo. Como norma general para los consumidores de pequeño

tamaño (domésticos y pymes) existe una gran variedad de ofertas con condiciones preestablecidas por las propias comercializadoras.

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

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

Consulte el comparador de ofertas de la CNMC para elegir la oferta más adecuada a su suministro <https://comparador.cnmc.gob.es/>.

**Las ofertas en el mercado libre podrán incluir penalizaciones a aplicar al consumidor en el caso de rescisión anticipada del contrato por voluntad del consumidor antes de la fecha de finalización del mismo. En el supuesto de contratación en el mercado libre por parte de consumidores con peaje de baja tensión, las penalizaciones máximas que podrá imponer el comercializador de referencia no podrán exceder el cinco por ciento del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro. A este efecto, se empleará el método de estimación de medidas vigente para el cambio de comercializador. Las prórrogas de estos contratos podrán ser rescindidas por el consumidor con un preaviso de quince días de antelación, sin que proceda cargo alguno en concepto de penalización por rescisión de contrato.**

Cuando un consumidor que tenga contratado su suministro en libre mercado solicite a su comercializador acogerse al PVPC con el fin de solicitar el bono social, este tendrá la obligación de informarle de que esta modalidad de contratación sólo puede llevarla a cabo un comercializador de referencia. En este caso, el cambio de la modalidad de contratación a PVPC, acreditando los requisitos para ser considerado vulnerable con derecho a bono social, y siempre que no se modifiquen los parámetros recogidos en el contrato de acceso de terceros a la red, se llevará a cabo sin ningún tipo de penalización ni coste adicional para el consumidor.

### 3. TARIFAS DE ÚLTIMO RECURSO

Las tarifas de último recurso resultarán de aplicación:

**A. A los consumidores que tengan la condición de vulnerables.** Dichos consumidores tendrán derecho a la tarifa resultante de aplicar a su suministro

el precio voluntario al pequeño consumidor un descuento del 25%<sup>1</sup> en todos los términos que lo componen. La diferencia entre la facturación correspondiente al PVPC y la facturación a tarifa de último recurso se denomina bono social.

En el caso de que el consumidor vulnerable reúna los requisitos para considerarse **“vulnerable severo”**, el descuento será del 40% sobre el PVPC.

El bono social es un mecanismo de descuento en la factura eléctrica fijado por el Gobierno, que se aplica sobre el PVPC (precio voluntario para el pequeño consumidor), a un límite máximo de energía en el periodo de facturación, con el fin de proteger a determinados colectivos de consumidores económica o socialmente más vulnerables

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

- a. Peajes de acceso que le corresponden incrementados un 20%.
- b. El resto de términos que incluye el PVPC correspondientes a su peaje de acceso 2.0TD incrementados un 20%.

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

### 3.1 El Bono Social

El bono social es un mecanismo de descuento en la factura eléctrica, fijado por el Gobierno, con el fin de proteger a determinados colectivos de consumidores económica o socialmente más vulnerables.

Puede solicitar el Bono Social todo consumidor considerado **“consumidor vulnerable”** o **“consumidor vulnerable severo”**, siempre que reúna las siguientes condiciones generales:

---

<sup>1</sup> Los porcentajes de descuento aplicables para supuestos de consumidor vulnerable y consumidor vulnerable severo será del 60% y 70% respectivamente hasta el 30 de abril de 2022, según lo establecido en la Disposición adicional cuarta del Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito energético para el fomento de la movilidad eléctrica, el autoconsumo y el despliegue de energías renovables.

- Que el titular sea persona física.
- Que el Punto de Suministro para el que se solicite la aplicación del bono social sea el de la Vivienda habitual.
- Que el titular está acogido al precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) o, en caso de no estarlo, que acepta la formalización de un contrato con la comercializadora de referencia acogido a PVPC.
- Que la potencia contratada para dicho Punto de Suministro sea igual o inferior a 10 kW.

Además, ha de reunir alguna de las siguientes condiciones particulares:

**A. Para ser considerado “consumidor vulnerable”:**

- 1) Que el **nivel de renta** de la Unidad Familiar sea igual o inferior:
  - a) 1,5 veces el IPREM (12.159,42 €/año), **si no existe Unidad Familiar o NO hay menores en la misma** ó 2 veces el IPREM (16.212,56 €/año) si además el solicitante o algún miembro de la Unidad Familiar tiene una discapacidad reconocida igual o superior al 33%, es víctima de violencia de género o víctima del terrorismo.
  - b) 2 veces el IPREM (16.212,56 €/año), **si hay UN MENOR en la Unidad Familiar** ó 2,5 veces el IPREM (20.265,70 €/año) si además el solicitante o algún miembro de la Unidad Familiar tiene una discapacidad reconocida igual o superior al 33%, es víctima de violencia de género o víctima del terrorismo.
  - c) 2,5 veces el IPREM (20.265,70 €/año) **si hay DOS MENORES en la Unidad Familiar** o 3 veces el IPREM (24.318,84 €/año) si además el solicitante o algún miembro de la Unidad Familiar tiene una discapacidad reconocida igual o superior al 33%, es víctima de violencia de género o víctima del terrorismo.
- 2) Las **familias numerosas**, todas sin excepción.
- 3) Que el propio consumidor o en caso de que exista Unidad Familiar, todos los miembros que tengan ingresos, sea(n) **pensionistas del sistema de la seguridad social, por jubilación o incapacidad permanente**, siempre que cumplan estas 2 condiciones:
  - a) Perciban la cuantía mínima vigente en cada momento para estas clases de pensión.
  - b) No perciban otros ingresos cuya cuantía agregada anual no sea superior a 500 €

**B. Se considerará, que es “consumidor vulnerable severo” cuando se reúnan alguna de las siguientes condiciones:**

- a) Que el nivel de renta sea igual o inferior al 50% de lo requerido para el consumidor vulnerable, en cada una de las condiciones correspondientes.
- b) Que estando en posesión del título de familia numerosa, su renta sea igual o inferior a 2 veces el IPREM (16.212,56 €/año.)
- c) Que percibiendo el consumidor o la Unidad Familiar la pensión mínima del Sistema de la Seguridad Social, por jubilación o incapacidad permanente, (y que, en el caso de percibir otros ingresos, la cuantía agregada anual no supere los 500 euros), su renta sea igual o inferior a 1 vez el IPREM (8.106,28 €/año.)

**Circunstancias especiales:**

- o algún miembro de la Unidad Familiar tiene una discapacidad reconocida igual o superior al 33%
- o es víctima de violencia de género
- o es víctima del terrorismo
- o se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III
- o la unidad familiar está integrada por un único progenitor y, al menos, un menor

Además, el consumidor que cumpliendo los requisitos para ser “**consumidor vulnerable severo**”, sea atendido por los servicios sociales de una administración autonómica o local que financie al menos el 50% del importe de su factura será considerado “**consumidor en riesgo de exclusión social**”, y su suministro no podrá ser interrumpido.

Cuando el consumidor considere que reúne los requisitos para tener derecho al bono social, ha de cumplimentarse y reunir la siguiente documentación:

- Modelo de solicitud (disponible en la web de cada Comercializadora de referencia).
- Fotocopia del NIF o NIE del titular del punto de suministro y, en su caso, de todos los miembros de la unidad familiar (incluidos los mayores de 14 años con capacidad de obrar y de los menores de 14 años que dispongan de él.).
- Certificado de empadronamiento, individual o conjunto, de todos los miembros de la unidad familiar.
- Libro de familia o, en su caso, certificación de la hoja individual del Registro Civil de cada uno de los integrantes de la unidad familiar.

Cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias se deberá aportar, además:

- En el caso de familias numerosas, deberá aportarse copia del título de familia numerosa en vigor.
- En el caso de que el titular o la unidad familiar esté integrada exclusivamente por pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente que cobren la pensión mínima, certificado de la Seguridad Social para todos ellos.
- Certificado o documento acreditativo emitido por los servicios sociales del órgano competente para las circunstancias especiales de discapacidad reconocida igual o superior al 33%, víctima de violencia de género o víctima del terrorismo.

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

Comercializadora de Referencia	Teléfono	Dirección web	Dirección postal	Fax	Correo Electrónico
Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.	800 760 333	<a href="#">ENERGÍAXXI</a>	Aptdo. Correos 1.167, 41080 Sevilla		<a href="mailto:bonosocial@energiaxxi.com">bonosocial@energiaxxi.com</a>
Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.	900 200 708	<a href="#">CURENERGÍA</a>	Aptdo. Correos 61.017, 28080 Madrid		<a href="mailto:bonosocial@curenergia.es">bonosocial@curenergia.es</a>
Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.	900 100 502	<a href="#">G&amp;P Grupo NATURGY</a>	Aptdo. Correos 61.084 28080 Madrid	93463090 6	<a href="mailto:bonosocial@comercializadoraregulada.es">bonosocial@comercializadoraregulada.es</a>
Baser Comercializadora de Referencia, S.A.	900 902 947	<a href="#">BASER</a>	Aptdo. Correos 190 33080 Oviedo	98411553 8	<a href="mailto:electronicobonosocial@basercor.es">electronicobonosocial@basercor.es</a>
Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U	900 10 10 05	<a href="#">RÉGSITI</a>	Calle Isabel Torres nº 19 39011 Santander	91091146 4	<a href="mailto:bonosocial@regsiti.com">bonosocial@regsiti.com</a>
Comercializador de Referencia Energético, S.L.U.	900 814 023	<a href="#">CORENERGÉTICO</a>	Apartado de Correos: F. D. Nº 90 // 3300010 - 33080 Oviedo	98411553 8	<a href="mailto:bonosocial@corenergetico.es">bonosocial@corenergetico.es</a>

Comercializadora de Referencia	Teléfono	Dirección web	Dirección postal	Fax	Correo Electrónico
Teramelcor, S.L.*	800 00 79 43	<a href="http://TERAMELCOR">TERAMELCOR</a>	Aptdo. Correos 6 52006 Melilla	95148118 0	<a href="mailto:bonosocial@teramelcor.es">bonosocial@teramelcor.es</a>
Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia, S.A.**	900 106 004	<a href="http://ENERGIACEUTAXXI">ENERGIACE UTAXXI</a>	Aptdo. Correos 13, 51080 Ceuta	95651768 4	<a href="mailto:bonosocial@energiaceu-taxxi.com">bonosocial@energiaceu-taxxi.com</a>

\* Ámbito territorial Melilla

\*\* Ámbito territorial Ceuta

**El descuento aplicable al consumidor vulnerable** será del 25% sobre el PVPC (precio voluntario para el pequeño consumidor), y en el caso de reunir las condiciones de **consumidor vulnerable severo**, el descuento será del 40% sobre el PVPC. <sup>2</sup>

En ambos casos, existe un límite máximo anual de energía con derecho a descuento que se calcula prorrateándola por el número de días que corresponde a los días que comprende cada factura. La energía por encima de dicho límite se facturará al PVPC sin descuento.

Los límites de energía sobre los que se aplicará el descuento correspondiente son los siguientes:

Categoría	Anual
Unidad familiar sin menores o demandante individual	1.380 kWh
Unidad Familiar con un menor	1.932 kWh
Unidad familiar con dos menores	2.346 kWh
Unidad familiar familias numerosas	4.140 kWh
Unidad familiar con la condición de pensionistas	1.932 kWh

Por su parte, el **consumidor vulnerable en riesgo de exclusión social** no abonará en ningún caso, el importe de la factura.

El comercializador dispone de 15 días hábiles, desde la recepción de solicitud del bono social junto con la documentación completa, para comunicar al

<sup>2</sup> Los porcentajes de descuento aplicables para supuestos de consumidor vulnerable y consumidor vulnerable severo será del 60% y 70% respectivamente hasta el 31 de marzo de 2022, según lo establecido en el artículo la Disposición adicional cuarta del Real Decreto-ley 29/2021, de 21 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito energético para el fomento de la movilidad eléctrica, el autoconsumo y el despliegue de energías renovables.

solicitante el resultado de las comprobaciones efectuadas. Además, en caso de denegación, el comercializador debe indicar los motivos de la misma.

Una vez aprobado, el bono social se aplicará en la primera factura recibida tras la solicitud, siempre y cuando haya sido emitida al menos en los 15 días hábiles posteriores a la recepción de dicha solicitud, En caso contrario, la aplicación empezará en la factura inmediatamente posterior.

El bono social solicitado se aplicará durante el plazo de dos años, siempre que con anterioridad no se produzca la pérdida de alguna de las condiciones que dan derecho a su percepción. En cualquier caso, el consumidor está obligado a comunicar al comercializador cualquier cambio que suponga la pérdida de la condición de consumidor vulnerable, en el plazo de un mes desde que se produzca dicho cambio

Para el caso de las familias numerosas, la vigencia se mantiene hasta la caducidad del título.

Finalizado el periodo de dos años o la vigencia del título de familia numerosa, y con una antelación mínima de 15 días hábiles de la finalización de dicho plazo, el consumidor podrá solicitar la renovación mediante alguno de los medios previstos a efectos de efectuar la solicitud. A estos efectos deberá aportar toda la documentación que sea necesaria para la nueva tramitación del bono social.

#### **4. LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ELECTRICIDAD**

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

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

- Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.
- Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.
- Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.
- Baser Comercializadora de Referencia, S.A.
- Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U
- Comercializador de Referencia Energético, S.L.U.
- Teramelcor S.L. (Ámbito territorial de Melilla)

- Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia, S.A (Ámbito territorial de Ceuta)

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

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

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

[Listado completo de las empresas comercializadoras](#)

## 5. CÓMO COMPARAR LAS OFERTAS DE SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD

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

El comparador de ofertas de suministro de gas y electricidad está disponible en la dirección <https://comparador.cnmc.gob.es/>

### **Funcionamiento del comparador**

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

### **¿Cómo utilizar el comparador?**

El consumidor debe acceder a la dirección <https://comparador.cnmc.gob.es/> , donde tiene que rellenar la siguiente información:

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

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

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

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

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

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

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

### **¿Qué ofertas están incluidas en el comparador?**

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

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

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

## **Tarifa de Último Recurso de gas natural**

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

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

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

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

Aunque el precio del suministro es el criterio más importante para los consumidores a la hora de elegir una oferta de gas o electricidad, también existen ofertas que se especializan en ofrecer una mejor calidad de servicio, incluyendo, por un precio adicional, servicios complementarios que las puedan hacer atractivas para los consumidores, como son las ofertas de energía verde, que no tienen penalización por cancelación anticipada del contrato, o que incluyen el mantenimiento de la instalación de gas o de electricidad.

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

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

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

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

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

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

Muchos comercializadores ya permiten la contratación del suministro por teléfono o por internet desde su página web, cuya dirección figurará en la ficha

de la oferta, lo que permite al consumidor contratar la oferta al instante y sin salir de su domicilio.

### **¿El cambio de suministrador es un proceso complicado?**

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

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

## **6. CONTRATACIÓN DE UN PUNTO DE SUMINISTRO**

### **¿Qué es un punto de suministro?**

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

### **¿Qué se entiende por dar de “alta” un suministro eléctrico?**

Conlleva dos actuaciones correlativas:

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

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

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

La utilización de las redes contempla una serie de actuaciones que requieren de una contraprestación económica regulada dentro del Régimen de Acometidas<sup>3</sup>. Dentro del mismo se distinguen entre los derechos de acometida y los derechos de enganche, verificación y actuaciones sobre los equipos de control. Incluyen los siguientes conceptos:

#### **Derechos de Acometida**

---

<sup>3</sup> Capítulo VII del Real Decreto 1048/2013, de 27 de diciembre

### **a) Derechos de extensión:**

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

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

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

Se determinan en función de los siguientes criterios:

- Suelo urbanizado
  - Con condición solar: la empresa distribuidora está obligada a realizar la instalación eléctrica:
    - Suministros en baja tensión -> Potencia. Máx.  $\leq 100\text{kW}$
    - Suministros en alta tensión -> Potencia Máx.  $\leq 250\text{kW}$
  - Sin condición de solar: infraestructura eléctrica a costa del propietario.
- Suelo no urbanizado: infraestructura eléctrica a costa del propietario incluyendo las instalaciones de conexión a la red de distribución existente y los refuerzos.

### **b) Derechos de acceso:**

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

### **c) Derechos de supervisión de instalaciones cedidas**

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

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

#### **a) Enganche:**

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

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

#### **b) Verificación de las instalaciones**

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

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

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

#### **c) Actuaciones en los equipos de medida y control:**

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

### **¿Cómo contratar el suministro eléctrico?**

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

#### **Subrogación de un contrato de suministro existente**

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

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

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

Igualmente, sólo se abonarán derechos de verificación en caso de que se sobrepase la potencia máxima admisible de la instalación y será necesaria la emisión por parte de un Instalador Autorizado, de un Certificado de Instalación o Boletín eléctrico.

- El cliente mantendrá el CUPS del punto de suministro.

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

En el caso de que se decida modificar la tensión de conexión, la potencia que se tenía quedará adscrita al nuevo suministro, no debiendo realizarse abono alguno en concepto de derechos de acceso y extensión, siempre que no se modifique la potencia contratada.

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

### **Alta de un nuevo contrato de suministro**

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

- El cliente debe establecer un nuevo contrato
- Mantendrá el CUPS que tenía la instalación
- Deberá abonar derechos de acceso a red.
- Deberá pagar la totalidad de los derechos de extensión sólo si éstos caducaron<sup>4</sup>. En caso de que se produzca un incremento de potencia respecto a lo que se tenía contratado en origen<sup>5</sup> se deberá abonar únicamente los derechos de extensión que correspondan a dicho incremento siempre que éstos superen la potencia máxima adscrita de la instalación y sólo por la cuantía resultante de la diferencia entre dicha potencia máxima adscrita y la nueva potencia solicitada.
- Igualmente, sólo se abonarán derechos de verificación en caso de que se sobrepase la potencia máxima admisible de la instalación y será necesaria la emisión por parte de un Instalador Autorizado de un Certificado de Instalación o Boletín eléctrico.

---

<sup>4</sup> Atención: Dependiendo de cuánto lleve dado de baja el anterior contrato de suministro, es posible que hayan caducado los derechos de extensión. La vigencia de los mismos se establecen en el artículo 28 del Real Decreto 1048/2013, de 27 de diciembre, y resulta ser de 3 años en el caso de Baja Tensión y de 5 años para el caso de Alta tensión.

<sup>5</sup> El Real Decreto 1048/2013, de 27 de diciembre, establece en el artículo 28.3 que “...//... los aumentos de potencia se considerarán como un alta adicional y originarán los derechos de acceso y extensión que correspondan al incremento de potencia solicitado ...//...”

- Deberá abonar los derechos de enganche y por actuación en equipos de medida.

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

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

**Alta de un nuevo punto de suministro con su correspondiente contrato**

Este sería el caso de las viviendas nuevas.

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

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

**Documentación necesaria para contratar:**

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

**¿Cuánto cuesta tramitar la contratación de un suministro?**

Los derechos de acometida, así como de los derechos de enganche, verificación y actuación en equipos de medida, son conceptos regulados y se establecen de forma única para todo el territorio.

Los importes vigentes son los recogidos en el Anexo V de la “*Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso*”

a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial<sup>6</sup>.

Por último, señalar que la compañía distribuidora podría cobrar un depósito de garantía en concepto de fianza<sup>7</sup>.

## 7. LA FACTURA DEL SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD

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

La facturación se efectuará por el comercializador de referencia que corresponda con base en lecturas reales y considerando sus propios valores horarios de consumo (actualmente es lo habitual, teniendo en cuenta que los consumidores ya deben tener el nuevo contador inteligente).

En el caso de tener contratado con el comercializador de referencia el PVPC, puede comprobar su factura en la herramienta que la CNMC pone a disposición de los consumidores a la web <https://comparador.cnmc.gob.es/facturaluz/inicio>

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

En aquellos suministros para los que no se haya podido disponer de los valores de consumo horarios, el distribuidor podrá estimar el consumo de dicho suministro.

### Información recogida en la factura eléctrica

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

Para los consumidores acogidos al PVPC y para aquellos que sin tener PVPC, carecen de un contrato de suministro en el mercado libre:

---

<sup>6</sup> Orden ITC/3519/2009, de 28 de diciembre, por la que se revisan los peajes de acceso a partir de 1 de enero de 2010 y las tarifas y primas de las instalaciones del régimen especial : <http://www.boe.es/boe/dias/2009/12/31/pdfs/BOE-A-2009-21173.pdf>

<sup>7</sup> Según lo recogido en el artículo 79.7 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, en la redacción dada por el apartado nueve del artículo tercero del Real Decreto 198/2010, de 26 de febrero, por el que se adaptan determinadas disposiciones relativas al sector eléctrico a lo dispuesto en la Ley 25/2009, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

- **Apartado con el resumen de la factura, que incluirá el importe total por los siguientes conceptos:**
    - Potencia contratada
    - Energía consumida
    - Compensación por excedentes (en supuesto de autoconsumo)
    - Impuesto de electricidad
    - alquiler del contador
    - IVA (sobre el porcentaje por IVA aplicable al suministro eléctrico)
- (Dicho apartado se desglosará en el anverso de la factura detallando el importe por kW (potencia) o kWh (energía) en los días de consumo según periodos horarios así como el importe destinado a cubrir los peajes de transporte y distribución y cargos)
- **Apartado de datos de la factura, que incluirá:**
    - N° de factura y fecha de emisión
    - Periodo de cargo
    - Fecha de cargo/limite de pago
  - **Apartado con los datos de envío de la factura incluyendo el nombre del titular del punto de suministro y dirección postal.**
  - **Apartado con los datos del contrato, que incluirá:**
    - Titular y su nif, del contrato de suministro
    - Dirección del suministro
    - CUPS
    - Tipo de contrato (en este caso PVPC-Mercado regulado)
    - Peaje de transporte y distribución y segmento de cargos
    - Potencias contratadas en punta y valle
    - Referencia del contrato de suministro
    - Referencia del contrato de acceso
    - Fecha final del contrato
    - Número de contador
  - **Apartado de información sobre el consumo eléctrico, en código de barras y por colores según el consumo se haya hecho en los distintos periodos**
  - **Apartado con el destino del importe de la factura (especificando costes regulados)**
  - **Información relativa al origen e impacto ambiental de la electricidad consumida.**
  - **Información sobre reclamaciones incluyendo los teléfonos y webs de contacto**
  - **Información para el consumidor sobre:**
    - El derecho del consumidor en su caso a acogerse al bono social

- Posibilidad de contratar el suministro en el mercado libre
- Posibilidad de modificar la recepción de factura en papel a la modalidad electrónica
- CÓDIGO QR que redirecciona al comparador de la CNMC
- Otras direcciones web de interés.

(Puede encontrar ejemplo gráfico de la factura en el siguiente [enlace](#))

Para los consumidores con derecho al bono social la factura incluirá además el descuento aplicable según corresponda.

Para los consumidores que sin estar acogidos al PVPC carezcan de contrato en el mercado libre, la factura incluirá además el importe correspondiente al recargo aplicable por esta circunstancia.

## **8. CONTROL DEL CONSUMO MEDIANTE SISTEMAS INTELIGENTES DE MEDIDA.**

El 31 de diciembre de 2018, todos los contadores de hasta 15 kW de potencia contratada han quedado sustituidos por los llamados “*contadores inteligentes*”.

Con este nuevo contador, el consumidor tiene la posibilidad de conocer la evolución de la energía consumida, a través de la página web que la empresa distribuidora está obligada a habilitar para cada uno de los consumidores conectados a su red de distribución. Los datos ofrecidos en esta web son de carácter confidencial y únicamente pueden ser consultados por el consumidor mediante acceso con usuario y clave.

(Consulte el listado de empresas distribuidoras [aquí](#))

Con el contador inteligente, la facturación debe basarse únicamente en el consumo real, sin necesidad de facturar sobre estimaciones de consumo. Esta factura tendrá a partir de ese momento carácter mensual.

Asimismo, la factura refleja el importe del alquiler de este contador es de 0,81€/mes en el caso de los suministros monofásicos, y 1,36€/mes en el caso de los trifásicos.

## **9. CAMBIO DE SUMINISTRADOR DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

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

Para facilitar la comparación de las ofertas de suministro, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia ha desarrollado un comparador de ofertas de suministro de gas y electricidad, disponible en la dirección <https://comparador.cnmc.gob.es/>.

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

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

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

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

## 10. DÓNDE INFORMARSE O FORMULAR UNA RECLAMACIÓN

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

Acceda [aquí](#) al **listado** completo de las empresas comercializadoras donde podrá encontrar el teléfono gratuito de cada comercializadora.

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

## **A. Adicionalmente**

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

## **11. PREGUNTAS MÁS FRECUENTES**

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

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

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

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

Es el sistema de suministro regulado para determinar el coste de energía de la factura de electricidad desde el 1 de abril de 2014. El coste de la energía durante un periodo de facturación se factura al precio resultante del mercado eléctrico.

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

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

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

Puede introducir los datos de su factura en la herramienta que la CNMC pone a disposición de los consumidores y comprobar y comprobar su factura, siempre y cuando tenga contratado el PVPC: <https://comparador.cnmc.gob.es/facturaluz/inicio> . Tenga en cuenta que esta herramienta no simula otros productos que haya contratado con cualquier otro comercializador que no sea el comercializador de referencia.

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

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

## 6. ¿Qué es la Tarifa de Último Recurso?

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

## 7. ¿Qué es el Bono social?

La diferencia entre la facturación correspondiente al PVPC y la facturación a tarifa de último recurso, la cual resulta de aplicar al suministro de electricidad el precio voluntario al pequeño consumidor con un descuento del 25% o del 40% o del 100%, en su caso, en todos los términos que lo componen.

## 8. ¿Quién tiene derecho al Bono social?

El Bono Social es una ayuda económica para hacer frente a la factura eléctrica que busca proteger a consumidores vulnerables con menores posibilidades económicas. Mas información [aquí](#)

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

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

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

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

Puede acceder al comparador de ofertas de gas y electricidad creado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia a través de <https://comparador.cnmc.gob.es/facturaluz/inicio>.

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

Debe contratar su suministro con un [Comercializador de Referencia](#).

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

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

## 13. ¿Cuáles son las comercializadoras de referencia?

Las empresas [comercializadoras de referencia](#) de energía eléctrica son las siguientes:

- Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.
- Curenergía Comercializador de Último Recurso, S.A.U.
- Comercializadora Regulada, Gas & Power, S.A.
- Baser Comercializadora de Referencia, S.A.
- Régsiti Comercializadora Regulada, S.L.U
- Comercializador de Referencia Energético, S.L.U.
- Teramelcor S.L. (Ámbito territorial de Melilla)
- Energía Ceuta XXI Comercializadora de Referencia, S.A (Ámbito territorial de Ceuta)

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

El contrato en mercado libre debe realizarse con compañías que ofrezcan este servicio. Puede encontrar las empresas comercializadoras de energía eléctrica pinchando [aquí](#).

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

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