



Las tramitación de reclamaciones de Electricidad.

Manuel Gil Sabalet

INSPECTOR DE CONSUMO

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE SALUD Y CONSUMO

SERVICIO DE CONSUMO



GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES: LA TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES DE AGUA Y LUZ

Clave asignada: 14(01)-AN-2022

Granada, 3 y 4 octubre 2022

Colabora:



Organiza:



DIRECCION GENERAL DE CONSUMO
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
COORDINACIÓN, CALIDAD Y
COOPERACIÓN EN CONSUMO

SUMINISTRO ELECTRICIDAD

1. REGULACIÓN
2. CONCEPTOS BÁSICOS
3. CONSUMIDORES
4. COMPETENCIAS CONSUMO
5. REGLAMENTO
6. CASOS PRÁCTICOS

LEGISLACIÓN Y REGULACIÓN SECTOR ELÉCTRICO

Sobre contratación, lectura y facturación, obligaciones y derechos, así como el acceso, calidad y suspensión del suministro:

- [Ley 54/1997](#), de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico (BOE núm. 285 de 28-11-1997) con **diversas modificaciones**, una de las más significativas por **Ley 17/2007**, de 4 de julio de 2007 (BOE 5-7-2007), por la que se modifica la Ley 54/1997, para adaptarla a lo dispuesto en la Directiva 2003/54/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26-6-2003, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad.
- [Ley 24/2013](#), de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- **Real Decreto 1955/2000**, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica (legislación consolidada).
- **Real Decreto 1718/2012**, de 28 de diciembre, por la que se determina el **procedimiento para realizar la lectura y facturación** de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 kW (legislación consolidada).
- Resolución de 14 de mayo de 2009, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el procedimiento de **facturación con estimación** del consumo de energía eléctrica y su regulación con lecturas reales. Modificada por la Resolución de 24 de mayo de 2011.
- **Real Decreto 1435/2002**, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes de baja tensión (legislación consolidada)
- Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.
- Resolución de 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.
- Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

LEGISLACIÓN SOBRE REGULACIÓN SECTOR ELÉCTRICO --2022

- Circular 3/2020, de 15 de enero, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte y distribución de electricidad.
- Real Decreto 148/2021, de 9 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los cargos del sistema eléctrico.
- **Resolución de 16 de diciembre de 2021**, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establecen los valores de los **peajes de acceso** a las redes de transporte y distribución de electricidad de aplicación a partir del 1 de enero de 2022.
- **Orden TED/1484/2021, de 28 de diciembre**, por la que se establecen los precios de los **cargos del sistema** eléctrico de aplicación a partir del 1 de enero de 2022 y se establecen diversos costes regulados del sistema eléctrico para el ejercicio 2022.
- **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.

El Sector Eléctrico: Organismos Reguladores. 1

La Administración: Ministerio Transición Ecológica y Reto Demográfico

A través del Ministerio Transición Ecológica y Reto Demográfico **Encargado de Legislar y Regular administrativamente el mercado eléctrico y todas las entidades participantes**. Entre otras atribuciones, se encarga de establecer anualmente las tarifas integrales, las tarifas de **acceso a terceros a la red (ATR)** así como las primas e incentivos al régimen especial o los tipos de impuestos especiales a aplicar.

Operador Técnico del Sistema: Red Eléctrica de España

La energía eléctrica no se puede almacenar a gran escala. Es por ello, que el consumo y la producción han de coincidir en tiempo real. Ya veis que se trata de algo realmente especial, que requiere de una gestión técnica pormenorizada que está encargada a Red Eléctrica de España, como Operador del Sistema.

Precio Electricidad: <https://www.esios.ree.es/es/pvpc>

Mercado mayorista o POOL : OMIE

Mercado diario en el que las **empresas generadoras ofrecen su electricidad** (oferta) a diferentes precios en función de la hora y del tipo de generación, y las **empresas comercializadoras proponen los órdenes de compra** (demanda) correspondientes a la energía que necesitan para satisfacer el consumo de sus clientes. La empresa encargada de su gestión es la Compañía **Operadora del Mercado Ibérico de Energía**.

Comisión Nacional Mercados de la Competencia: CNMC

Es el organismo regulador independiente que **se encarga de velar por la competencia efectiva en los mercados energéticos**, y por su objetividad y transparencia en beneficio de todos los sujetos que operan en el sistema, incluidos los consumidores.

El Sector Eléctrico: Organismos Reguladores. 2

Oficina del Cambio de Suministrador : OCSUM

Esta oficina es responsable de supervisar que los procesos de cambio de suministrador de electricidad a los que tiene derecho cualquier consumidor, se realizan de forma transparente, objetiva e independiente.

Todos estos organismos han sido creado en defensa de la competencia efectiva y para controlar y asegurar que todos los agentes (generadores, transportistas, distribuidores y comercializadores) cumplen la normativa establecida. Como habréis visto a pesar de ser un mercado liberalizado todos los procesos se hayan bajo una estricta vigilancia que aseguran vuestro suministro.

Conceptos Básicos. Suministro Electricidad.1

¿Qué es el Sector Eléctrico?

Nos referimos al conjunto de empresas y organismos que hacen posible nuestro acceso a la electricidad. En 1997, a consecuencia de la Ley del Sector Eléctrico 54/1997, reformulada por la **Ley 17/2007** y Ley 24/2013, se inició la liberación del sector. Pero

¿Qué significa esto?

¿Quién es quién en el Sector Eléctrico?

Consecuencias de la liberación del Sector Eléctrico

La liberación del Sector Eléctrico supuso una **reestructuración total** pasando de una estructura vertical, donde todas las actividades estaban agrupadas y el estado era el principal accionista, a una estructura horizontal donde cada actividad está separada y es independiente.

Cuatro agentes. Básicamente

Son cuatro los agentes que intervienen en el nuevo mercado: Los generadores, el transportista, los distribuidores y los comercializadores de energía eléctrica. Hasta ese momento estas actividades estaban agrupadas bajo una misma organización. Este hecho supuso el fin de los monopolios y la libertad de elección de los usuarios.

¿Qué hace cada uno?

Conceptos Básicos. Suministro Electricidad. 2

Art 6 . Sujetos. Ley 24/2013 de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.) Pag 21

a) Los Generadores

Son los encargados de producir la energía eléctrica en sus plantas de producción, y de inyectarla en la red de transporte de energía eléctrica. Estas plantas de producción pueden ser de varios tipos: centrales de gas (ciclos combinados), centrales térmicas convencionales, centrales nucleares, centrales hidráulicas o plantas de producción de electricidad que utilizan energías alternativas (parques eólicos, centrales fotovoltaicas, centrales de biomasa, cogeneración, etc).

b) Operador Mercado. OMIE

c) Operador Sistema. REE

d) El Transportista

Es el encargado de transportar la energía en **Alta Tensión** (más de 220 kV, no apta para el consumo), y de gestionar, mantener y reparar las infraestructuras que utilizan. Pese al proceso de liberalización del sector, la empresa encargada de gestionar las infraestructuras de transporte de energía eléctrica es única: **Red Eléctrica de España (REE)**.

e) El Distribuidor

Es el encargado de transportar la energía en **Media y Baja Tensión** (menos de 220 kV, líneas que llegan a los consumidores finales), y de gestionar, mantener y reparar las infraestructuras que utilizan (responsables de asegurar un suministro eléctrico de calidad y sin interrupciones). Pese al proceso de liberalización, al igual que en el Transporte, la distribución permanece regulada por su condición de monopolio natural (no es deseable que cada compañía vaya abriendo zanjas en las calles para pasar sus propios cables). **Son ejemplos de distribuidoras Iberdrola o Edistribución.**

f) Los Comercializadores

Son los encargados de **comprar la electricidad** al mercado mayorista (www.omie.es) y venderla a los clientes finales, fijando sus tarifas eléctricas. Cada comercializador utiliza las líneas eléctricas propiedad del Distribuidor para transportar la energía hasta sus clientes, satisfaciendo por ello un pago en concepto de uso de la red (**pago regulado por la Administración, conocido como ATR o peaje**)

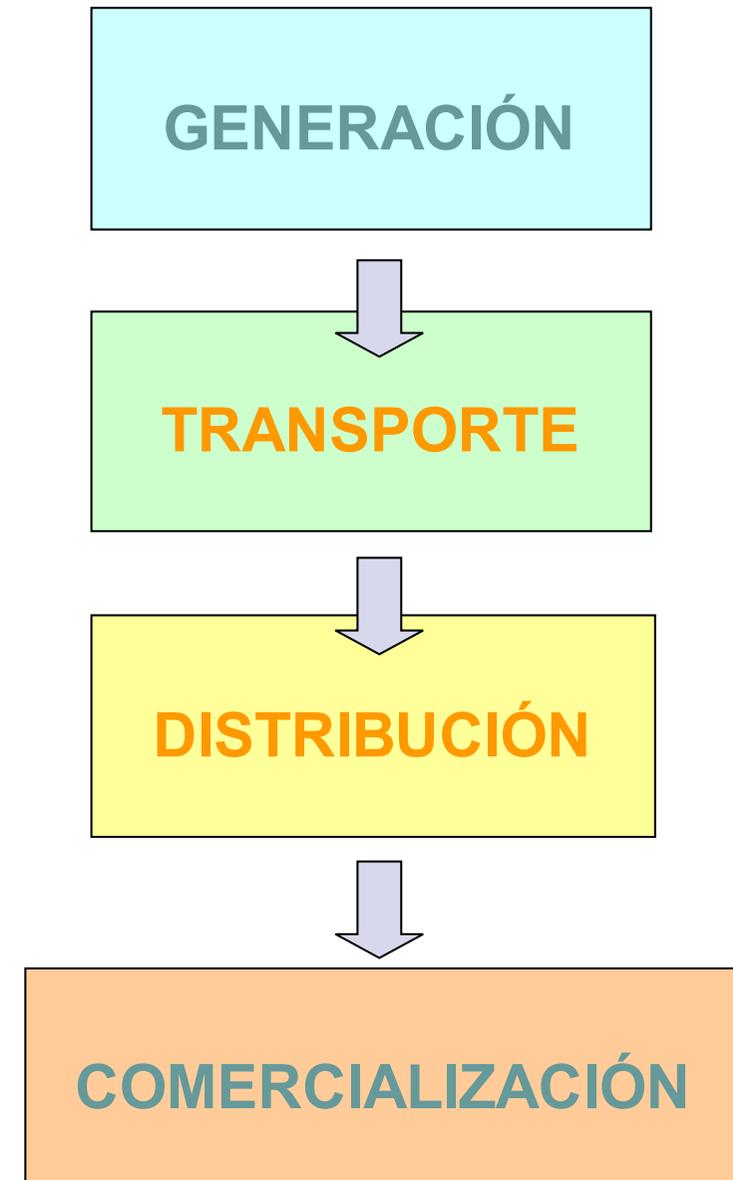
g) Los Consumidores. Añadido en 2018

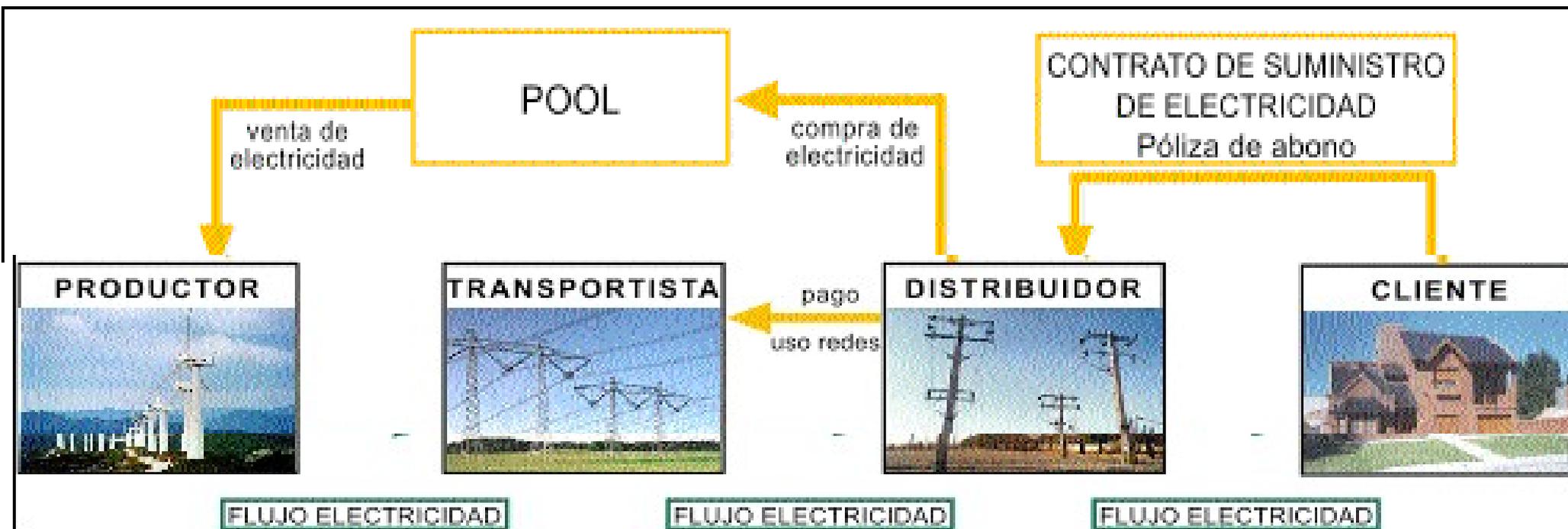
Son las personas físicas o jurídicas que adquieren la energía para su propio consumo y para la prestación de servicios de recarga energética de vehículos.

h), i) y j) Añadido en 2020, lo referente a consumidores productores de energía (solar)

INTRODUCCIÓN. ACTIVIDADES ASOCIADAS A SUMINISTRO DE ELECTRICIDAD.

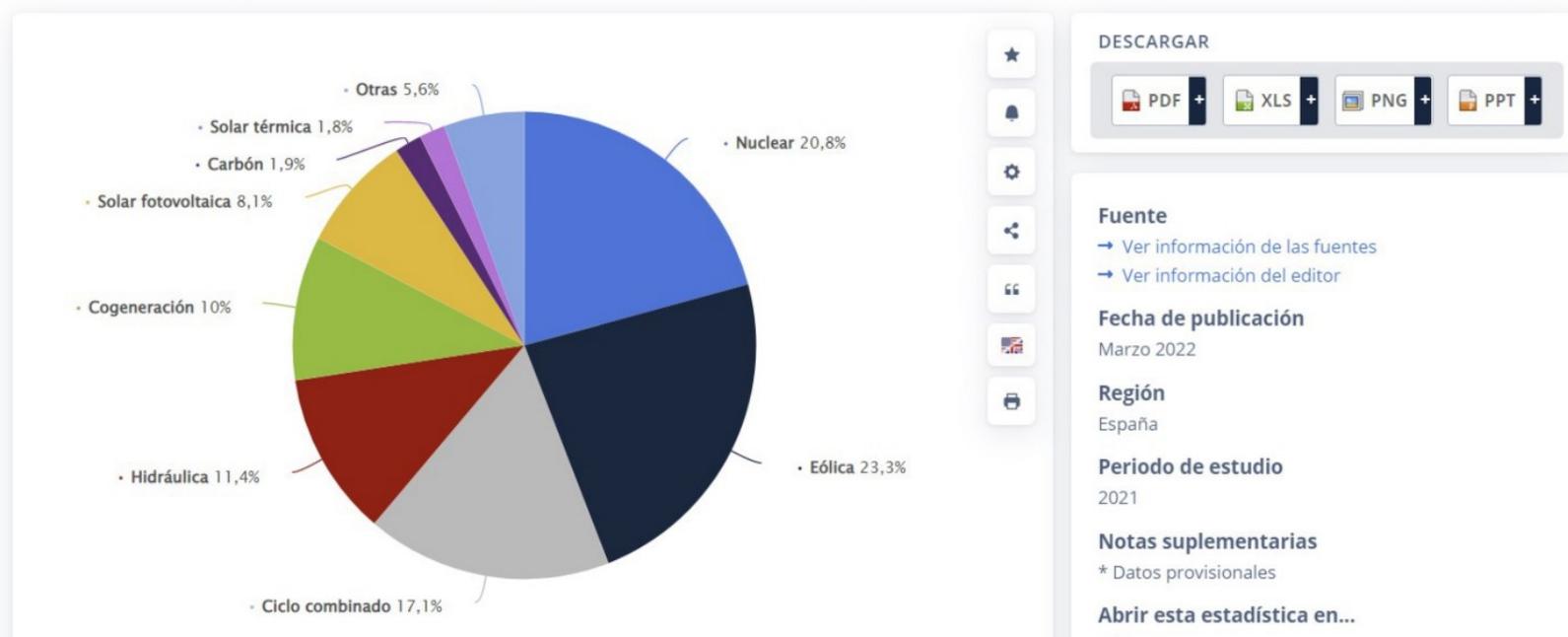
- **GENERACIÓN y COMERCIALIZACIÓN:** actividades **liberalizadas**; ejercidas por cualquier sujeto en un régimen de libre competencia.
- **TRANSPORTE y DISTRIBUCIÓN** (construir, operar y mantener redes) se ejercen en **régimen de monopolio**. Actividades reguladas.





Energía y medio ambiente > Energía

Distribución porcentual de la generación de energía eléctrica en España en 2021, por tipo



SUJETOS MERCADO ELÉCTRICO. ¿Qué es una Distribuidora?

Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

Artículo 36. Actividad de distribución Pag 19

Es la compañía que posee la infraestructura para hacer llegar la luz en Baja Tensión a una zona determinada. Son **dueños y responsables de la red eléctrica** y si tenemos el contador en alquiler (que es lo más habitual), también de ese aparato.

Artículo 41. Obligaciones y derechos de las empresas distribuidoras. Pag 22

Teniendo esto en cuenta, estas son sus responsabilidades:

- **Mantener las redes** de Media y Baja Tensión.
- Garantizar la **calidad del suministro eléctrico. (Daños)** Reclamación por daños Industria.
- **Solucionar averías** (por lo general se hacen cargo únicamente de las que tengan origen fuera del domicilio o local afectado). **Limite de responsabilidad de la distribuidora hasta C.G. Protección que estará en fachada normalmente. El servicio esta en subcontratas.**
- **Mantener los equipos de medida** (contadores y maxímetros) que estén en régimen de alquiler.
- **Realizar la lectura de los contadores** y facilitarla a la comercializadora de cada usuario eléctrico (actualmente cada mes PVPC).
- Hacer efectivas **altas y bajas de suministros, cambios de titular y cambios de potencia o tarifa** a petición del cliente, que a su vez lo solicita a la comercializadora.

Esta compañía no se puede elegir, es la que “toca” por zona. La gran mayoría de la red está cubierta por las distribuidoras de las 5 grandes (Edistribución Redes Digitales, Iberdrola Distribución, Gas Natural Distribución, EON Distribución y EDP Distribución) aunque existen distribuidoras independientes.



En Andalucía Edistribución Redes Digitales es nuestra distribuidora: <https://www.edistribucion.com/>



E-REDES



UFD

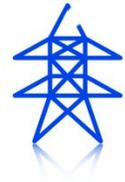


i-DE

Viesgo Distribución



e-distribución



SUJETOS MERCADO ELÉCTRICO. ¿Qué es una Comercializadora?

Art 70. Definición

Esta es la compañía que sí puedes elegir. Es la que te da el servicio, haciendo llegar la electricidad a tu hogar mediante la red propiedad de la distribuidora de tu zona y facturándote dicho servicio. **Elijas la que elijas y aunque cambies, la distribuidora siempre será la misma.**

***Es común oír en Consumo:** ¡Me voy a cambiar de compañía ! que la que tengo no me factura, ni me lee todos los meses. **

Artículo 71. *Derechos y obligaciones de los comercializadores.*

La comercializadora se encarga de lo siguiente:

- **Comprar la electricidad** en el mercado mayorista.
- **Proporcionar el suministro eléctrico** a los clientes finales mediante la red de la distribuidora de la zona.
- **Facturar el servicio mediante las lecturas que le envíe la distribuidora** de cada cliente (facturación en la que se cobran varios conceptos a parte del consumo que marca la lectura y que se reparten entre los agentes del sector).

NOTA: LA FALTA DE FACTURACIÓN Y EL RETRASO TOMA LECTURAS, SEGÚN CNMC ES UN ERROR ADMINISTRATIVO A LOS EFECTOS DEL ARTICULO 96 DEL RD 1955/2000.

- En el caso del Mercado Libre, **fija las tarifas eléctricas.**

Hay **dos tipos de comercializadoras, las de Referencia y las de Mercado Libre.** Las más conocidas son las de Referencia (anteriormente llamadas de Último Recurso por ser las únicas en ofrecer la desaparecida Tarifa de Último Recurso –TUR-), pertenecen al llamado Mercado Regulado, cuyos precios regula el Gobierno y **actualmente ofrecen el PVPC** un precio variable que depende de la oferta y la demanda.

Son las comercializadoras de las 5 grandes.

Estas corporaciones también tienen **Comercializadoras del Mercado Libre**, el segundo tipo, que **fijan sus propios precios**, eso sí, teniendo en cuenta el precio del mercado y aplicando ciertos costes regulados que determina el Gobierno. Son las que ofrecen **precios fijos, tarifas planas.**

Por otro lado, existen **Comercializadoras del Mercado Libre totalmente independientes,**

Listado Compañías Eléctricas

23-6656-2021: Reclamación a Edistribución

- 1º.- Hoja de Reclamaciones a Edistribución, diciendo que no le facturan desde Octubre 2020
- 2º.- Contesta Distribuidora que no recibir facturación no forma parte de esta mercantil-
- 3º.- Presenta Reclamación en Consumo.
- 4º .- Se le escribe a Comercializador y a Distribuidora, contestando las dos en plazo. Y facturandole todo

Las empresas comercializadoras de electricidad. PVPC

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.

Listado de Comercializadores PVPC con la información relativa al Bono Social | CNMC

BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A. 900 902 947 <https://www.basercor.es/es/bono-social/bono-social-electricidad/> Apartado Correos 191 33080 Oviedo 984115538 bonosocial@basercor.es

ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U. 800 760 333 <https://www.energiaxxi.com/bono-social-mercado-regulado> Apto. Correos 1.167, 41080 Sevilla bonosocial@energiaxxi.com

TERAMELCOR SL 800 00 79 43 <http://teramelcor.es/bonosocial.html> Apartado Correos 6 52006 Melilla 951481180 bonosocial@teramelcor.es

COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U. 900 814 023 <https://www.corenergetico.es/es/modelos-de-contratacion/bono-social/> Apartado de Correos: F. D. Nº 90 // 3300010 - 33080 Oviedo 984115538 bonosocial@corenergetico.es

RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U 900 101 005 <https://www.regsiti.com/bono-social/> Calle Isabel Torres nº 19 -39011 Santander 910911464 Solicitud del bono social: bono-social@regsiti.com. Atención al cliente: gestion.clientes@regsiti.com

COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A. 900 100 283 https://www.comercializadoraregulada.es/regulada/bono_social_luz Apto. Correos 61.084 28080 Madrid 932 711 990 bonosocial@comercializadoraregulada.es

CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U. 900 200 708 <https://www.curenergia.es/bono-social> Apto. Correos 61.017, 28080 Madrid No disponible bonosocial@curenergia.es; clientes@curenergia.es

ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.A. 900 106 004 www.energiaceutaxxi.com Apartado. Correos 13, 51080 Ceuta 956519534 bonosocial@energiaceutaxxi.com

Las empresas comercializadoras de electricidad. M. LIBRE

Grandes compañías de luz en España.

- Endesa Energía S.A.
- Iberdrola Clientes S.A.U.
- Naturgy Iberia S.A. (Gas Natural Fenosa)
- TotalEnergies (antigua EDP Energía, S.A)
- Repsol Electricidad y Gas (antigua Viesgo Energía)

Hay según CNMC un total de 675 empresas electricidad.

Mercado Libre o Regulado

¿Qué elijo? ¿Mercado libre o mercado regulado?

Los siguientes enlaces pueden resultar de gran utilidad para decidir la opción más conveniente para cada consumidor. Para poder contratar en mercado regulado (PVPC) la potencia contratada debe ser igual o inferior a 10 kW.

En el siguiente link de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia se puede **simular la factura a PVPC** (para consumidores con potencia contratada igual o inferior a 10 kW): <https://factualuz2.cnmc.es/> . O incluso ver una factura de mercado libre cuanto nos costaría si estuviésemos en PVPC

A través del siguiente enlace se accede a la herramienta de **comparación de ofertas de energía en mercado libre** (tanto de electricidad como de gas) que ha diseñado la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para consumidores de baja tensión, con y sin discriminación horaria: **Comparador CNMC**

El portal **“Controlas tu energía”** también puede resultar de gran utilidad. En este portal se puede encontrar información sobre la estructura de la factura eléctrica.

Conceptos Básicos.

Distinción entre el contrato de suministro y el contrato de acceso a redes

La separación de actividades y la liberalización del mercado minorista ha tenido entre otras consecuencias, y por lo que aquí interesa, la **disgregación del contrato integrado de suministro en dos contratos**:

DATOS DEL CONTRATO

Titular del contrato: FRANCISCO [REDACTED] NIF: [REDACTED]
Dirección de suministro: HERMANOS GARCIA JAURET [REDACTED], VILLARDOMPARDO JAEN, JAÉN
Código unificado de punto de suministro (CUPS): ES0031101817601001TE0F
Tipo de contrato: PVPC - MERCADO REGULADO
Peaje de transporte y distribución: 2.0TD Segmento de cargos: 1
Potencia contratada en punta: 3,300 kW Potencia contratada en valle: 3,300 kW
Referencia del contrato de suministro (Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.): 010504875929
Referencia del contrato de acceso (EDISTRIBUCION REDES DIGITALES): 097069249858
Fecha final del contrato: 23 de mayo de 2022 (renovación anual automática)
Nº de contador: 700094885

- Contrato de suministro (o de venta de energía), celebrado entre **comercializadores y consumidores**,
- Contrato de acceso a redes (ATR), celebrado entre el **distribuidor y los consumidores**.

El contrato de suministro (o de venta de energía) es un contrato de naturaleza privada celebrado entre el comercializador y el consumidor, en virtud del cual aquel vende a éste electricidad al precio que libremente pacten las partes. Es preciso insistir en que el precio de la electricidad es un precio libre o regulado (PVPC), y vendrá determinado por lo que pacten las partes. Ello a diferencia de los peajes de acceso—precio regulado— que tiene que pagar el consumidor al distribuidor por el uso de las redes para transportar la electricidad.

Lógicamente todo contrato de acceso a redes tiene que estar vinculado a un contrato de suministro; no puede existir un contrato de acceso a redes si no existe un contrato de suministro para la adquisición de energía. El consumidor cuando adquiere la electricidad ha de preocuparse por contratar el acceso a las redes a través de las cuales transportarla. **Son contratos complementarios pero independientes**, con distinto objeto, celebrados por distintos sujetos y con diferente naturaleza jurídica.

LEGISLACIÓN: Contrato suministro Eléctrico. 1

- **Real Decreto 1955/2000**, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

- **Real Decreto 1435/2002**, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión.

Art 79. RD 1955/2000. Pag 32. Contratos de suministro a tarifa y acceso a redes Contratos ATR. Distribuidora

- El contrato de suministro es personal, y **la persona titular deberá ser la efectiva usuaria de la energía**, que no podrá utilizarla en lugar diferente para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceras personas. **Seria motivo de Fraude**

- La contratación del suministro en el mercado regulado y del acceso a redes se formalizará con las entidades distribuidoras mediante la suscripción de un contrato.

- La duración de los contratos de suministro en el mercado regulado y de acceso a redes **será anual** y se prorrogará tácitamente por plazos iguales. No obstante, la persona consumidora podrá resolverlo antes de dicho plazo, siempre que lo comunique fehacientemente a la empresa distribuidora con antelación mínima **de 5 días** hábiles a la fecha en que desee la baja del suministro.

- La persona consumidora tendrá derecho a elegir la tarifa que estime conveniente entre las oficialmente aprobadas.

- Las empresas distribuidoras estarán obligadas a atender las peticiones de modificación de tarifa, modalidad de aplicación de la misma y potencia contratada.

- A la persona consumidora que se haya cambiado voluntariamente la tarifa, potencia contratada o sus modos de aplicación o de otros complementos **podrá negársela** pasar a otra mientras no hayan pasado, **como mínimo, 12 meses**, excepto si se produce algún cambio en la estructura de tarifas que le afecte.

- La empresa distribuidora podrá exigir, en el momento de la contratación del acceso a las redes, **la entrega de un depósito** de garantía bien directamente a la persona consumidora o las comercializadoras. La devolución de la garantía, que se hará siempre a la persona consumidora, será automática a la resolución formal del contrato. **¡¡¡¡¡Si no se pide no te la dan!!!!**

Contratos electricidad: Aspectos Generales.2

Art 4. RD 1434/2002. Duración de los contratos y cambios de modalidad de contratación. Contrato con Comercializadora

5. Con carácter general, los contratos de suministro de energía en baja tensión celebrados entre los comercializadores y consumidores tendrán **una duración máxima de un año**, pudiéndose prorrogar tácitamente por períodos de la misma duración. 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.

En el caso en que, a causa del consumidor, **se rescindiera un contrato antes de iniciada la primera prórroga**, las penalizaciones máximas por rescisión de contrato, cuando ésta cause daños al suministrador, **no podrán exceder el 5% 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 suministrador.

Los contratos de los comercializadores en mercado libre **no podrán incorporar cláusulas** que prevean penalizaciones, excluyan o limiten de cualquier otro modo el **acogimiento al bono social** del consumidor que cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable.

La contratación del suministro se puede realizar en oficina comercial, por teléfono o por internet. Desde octubre de 2018, **está prohibida la venta a domicilio** del suministro de gas y electricidad, si la visita no ha sido concertada previamente por el consumidor. **OJO. Pero si nos pueden llamar por teléfono y ofrecernos contratos.**

Caso Práctico.

Expte 23-10844-2021 Cobro penalización baja anticipada.

MasQueluz

Cambio de Comercializadora

Aspectos básicos

- Todos los consumidores tienen derecho a elegir libremente la comercializadora con la que quieren contratar el suministro eléctrico.
- El cambio de comercializador es un proceso gratuito.
- El plazo máximo para realizar el cambio de comercializador **es de 21 días**.
- **El nuevo comercializador es el encargado de realizar todos los trámites** relacionados con el cambio de comercializador. **Similar a Mviles**
- Las actuaciones administrativas y técnicas no deben impedir el cambio.
- En el caso de contratación a distancia (telefónica, por internet,) **dispone de un periodo de 14 días tras la contratación en el que puede desistir del contrato.**
- **Los contratos en mercado regulado** son de duración anual, y se prorrogan tácitamente por períodos idénticos. Los consumidores que pasen a mercado libre desde el mercado regulado, **deben mantenerse en mercado libre durante al menos un año, sin que sea posible suscribir un nuevo contrato de adquisición de energía y acceso a redes antes de transcurrido dicho plazo**. El paso del mercado regulado al mercado libre puede hacerse en cualquier momento sin coste alguno. **PVPC a Mercado Libre ----- Deben estar 1 año**
- **En el mercado libre**, el comercializador y el consumidor pactan libremente las condiciones de su suministro. Con carácter general, estos contratos de suministro en baja tensión tienen una duración máxima de un año, pudiéndose prorrogar tácitamente por períodos anuales.
- Pasado el año, las prórrogas de estos contratos pueden ser rescindidas por el consumidor con un preaviso de **15 días antes del inicio** de la siguiente prórroga, **sin penalización**.
- **En caso de rescindir el contrato antes del cumplimiento de un año**, el comercializador puede aplicar una penalización que será como máximo el 5% del precio estipulado en el contrato por la energía estimada pendiente de suministro.

NOTA: Para cambiar de comercializadora se solicita el cambio a la que nos queremos ir. No se da uno de baja de una compañía y de alta en otra.
¡¡¡¡¡En este caso nos quedaremos sin electricidad!!!!!! Durante el tiempo que medie entre la baja y la alta.

Rescisión o Finalización contratos adquisición energía

Art 4. RD 1435-2002. *Duración de los contratos y cambios de modalidad de contratación*

6. En un proceso de cambio de suministrador, **los consumidores y los comercializadores** podrán solicitar que se realice una anulación, en tanto no se haya activado el cambio o se hayan comenzado las actuaciones en campo si fuesen precisas. Si con posterioridad a estos hechos se produce una solicitud de anulación del cambio, **se entenderá como una reposición**, siendo por cuenta del comercializador, tanto el coste de reposición, como el de la energía y de la tarifa de acceso, hasta que se produzca la activación a la situación anterior al cambio. Todo ello sin perjuicio de las cláusulas previstas en el contrato entre el comercializador y el consumidor.

1. - Se puede anular cambio antes de que se produzca. (21 días plazo máximo para llevarlo a cabo)
2. - Una vez producido el cambio de comercializadora, si se desea volver a la anterior se puede con los costes que ello conlleva.

Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. Pag 62

Artículo 44. **Derechos y obligaciones de los consumidores en relación con el suministro**

ñ) Recibir la liquidación de la cuenta después de cualquier cambio de suministrador de electricidad, en el plazo de 42 días como máximo a partir de la fecha en que se produzca el cambio de suministrador.

Artículo 5. RD. 1435-2002. *Rescisión o finalización de contratos de adquisición de energía en baja tensión. Pag 6*

Salvo en los casos en que la causa de rescisión de un contrato sea el impago de las facturaciones por parte del consumidor, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, cuando se rescindiera un contrato de adquisición de energía en baja tensión entre un consumidor y un comercializador antes de la fecha de expiración del mismo, o finalizara la duración del contrato, **el comercializador lo deberá notificar al consumidor y al distribuidor.**

OJO!!! Muchas veces los consumidores se sorprenden al ver que su comercializadora de siempre les comunica que han causado baja. Y es cuando se enteran que están con otra compañía la cual normalmente les llamó por teléfono!!!!

**** **Los servicios adicionales** que hayan sido contratados por el consumidor junto con el suministro de electricidad de electricidad **deberán ser rescindidos a la vez que el suministro de electricidad**, salvo que el consumidor indique expresamente lo contrario en el momento de la finalización del contrato.

Caso Práctico.

Cobro Servicios Adicionales, tras la baja. Anulación
23-2817-2021

Contratos suministro y mantenimiento electricidad ¿Independientes o
vinculados? Informe Cesco

Contrato con engaño. Perolo hizo por sms
23-10844-21

Confirmación Contrato mediante Sms

RD 1/2007. Artículo 66 quáter. Prohibición de envíos y suministros no solicitados.

1. **Queda prohibido el envío** y el suministro al consumidor y usuario de bienes, de agua, gas o electricidad, de calefacción mediante sistemas urbanos, de contenido digital o de prestación de servicios no solicitados por él, cuando dichos envíos y suministros incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza.

En caso de que así se haga, y sin perjuicio de la infracción que ello suponga, el consumidor y usuario receptor no estará obligado a su devolución o custodia, **ni podrá reclamársele pago alguno por parte del empresario** que envió el bien o **suministró el servicio no solicitado**. En tal caso, la falta de respuesta del consumidor y usuario a dicho envío, suministro o prestación de servicios no solicitados no se considerará consentimiento.

En caso de contratos para el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el suministro ya se estuviera prestando previamente al suministro no solicitado al nuevo suministrador, **se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio con su suministrador anterior**, volviendo a ser suministrado por éste quien tendrá derecho a cobrar los suministros a la empresa que suministró indebidamente.

2. Si el consumidor y usuario decide devolver los bienes recibidos no responderá por los daños o deméritos sufridos, y tendrá derecho a ser indemnizado por los gastos y por los daños y perjuicios que se le hubieran causado

Condiciones y Plazos cambio comercializador

Artículo 6. 1432-2002. Condiciones y plazos para el paso de tarifa de suministro a tarifa de acceso y plazos para cambio de comercializador.

1. Será condición necesaria para que los consumidores **podan suscribir contratos de adquisición de energía y de tarifa de acceso**, que sus equipos de medida y de control de potencia reúnan los requisitos exigibles para poder efectuar el cálculo de las tarifas de acceso y liquidación de la energía.
2. **En aquellos puntos de suministro en baja tensión en que no se precise realizar actuaciones sobre las instalaciones** para que sea posible el paso de tarifa de suministro a tarifa de acceso, éste deberá producirse dentro de los siguientes plazos:
 - a) Para aquellos suministros con ciclo de **lectura y facturación bimestral**, el consumidor, **podrá optar por que el paso al mercado liberalizado se haga dentro del plazo de quince días siguientes a la solicitud**, o **cuando corresponda según ciclo de lectura**, lo que comunicará directamente al distribuidor o bien al comercializador cuando éste actúe como mandatario o sustituto suyo. **Como veis esto no se hace ni lo comunican al contratar.**
 - b) Para aquellos suministros con ciclo de **lectura y facturación mensual**, el paso a contrato de adquisición de energía y de tarifa de acceso se hará cuando corresponda según ciclo de lectura. **Es lo normal**

Traspaso y subrogación de los contratos de suministro a tarifa y de acceso a las redes.

Artículo 83. RD 1955/2000. Traspaso y subrogación de los contratos de suministro a tarifa y de acceso a las redes. Pag 35

1. **El consumidor que esté al corriente de pago**, podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones. El titular lo pondrá en conocimiento de la empresa distribuidora mediante comunicación que permita tener constancia a efectos de expedición del nuevo contrato.
2. Para la subrogación en derechos y obligaciones de un contrato de suministro a tarifa o de acceso a las redes bastará la comunicación que permita tener constancia a la empresa distribuidora a efectos del cambio de titularidad del contrato.
3. En los casos en que **el usuario efectivo de la energía o del uso efectivo** de las redes, **con justo título**, sea persona distinta al titular que figura en el contrato, podrá exigir, siempre que se encuentre al corriente de pago, **el cambio a su nombre del contrato existente, sin más trámites.**
4. La empresa distribuidora no percibirá cantidad alguna por la expedición de los nuevos contratos que se deriven de los cambios de titularidad señalados en los puntos anteriores, salvo la que se refiere a la actualización del depósito.
5. No obstante lo anterior, para los incrementos de potencia de los contratos en baja tensión cuya antigüedad **sea superior a veinte años**, las empresas distribuidoras deberán proceder a la verificación de las instalaciones, autorizándose a cobrar, en este caso, los derechos de verificación vigentes, no siendo exigible en otro tipo de modificaciones. Si efectuada dicha verificación se comprobase que las instalaciones no cumplen las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias, **la empresa distribuidora deberá exigir la adaptación de las instalaciones y la presentación del correspondiente boletín del instalador.**

Informe Cambio Titularidad deudas Pendientes.

Período de pago. Factura electricidad

Artículo 84. *Período de pago e intereses de demora de los contratos de suministro a tarifa.*

1. Para consumidores privados a tarifa, el período de pago se establece en **veinte días naturales** desde la emisión de la factura por parte de la empresa distribuidora. En el caso de que el último día del período de pago fuera sábado o festivo, éste vencerá el primer día laborable que le siga.

Dentro del período de pago, los consumidores privados podrán hacer efectivos los importes facturados mediante **domiciliación bancaria**, a través de las cuentas que señalen las empresas distribuidoras **en cajas de ahorro** o entidades de crédito, **en las oficinas de cobro de la empresa distribuidora** o en quien ésta delegue. En zonas geográficas donde existan dificultades para utilizar los anteriores sistemas, el consumidor podrá hacer efectivo el importe facturado mediante giro postal u otro medio similar.

2. En el caso de las Administraciones públicas, transcurridos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago sin que el mismo se hubiera hecho efectivo, comenzarán a devengarse intereses que serán equivalentes al interés legal del dinero incrementado en 1,5 puntos.

Suspensión del suministro a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW.

Art 52. Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico

Art 84 Bis. RD 1955/2000

Art 18 RD 897/2017

Artículo 84 bis. RD 1955/2000. *Suspensión del suministro a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW. Pag 36*

La suspensión del suministro de energía eléctrica a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW seguirá lo dispuesto en el Capítulo VI del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y tras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

Real Decreto 897/2017. de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

Suspensión del suministro de electricidad a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW

Artículo 18. *Período de pago de la factura eléctrica. Pag 19*

Para los contratos de suministro de electricidad acogidos al **PVPC** y para aquellos contratos en **mercado libre** correspondientes al suministro de electricidad de personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, el período de pago se establece en **20 días naturales desde la emisión de la factura por parte de la empresa comercializadora** o, en su caso, **en lo establecido entre las partes en contratos en mercado libre**. En el caso de que el último día del período de pago fuera sábado o festivo, éste vencerá el primer día laborable siguiente.

Dentro del periodo de pago, las personas consumidoras podrán hacer efectivos los importes facturados:

- Mediante domiciliación bancaria.
- A través de las cuentas señaladas por las empresas eléctricas en cajas de ahorro o entidades de crédito.
- En las oficinas de cobro de la empresa suministradora o de sus representantes.
- En zonas geográficas donde existan dificultades para utilizar los anteriores sistemas de pago, la persona consumidora podrá hacer efectivo el importe facturado mediante giro postal u otro medio similar.

La suspensión del suministro por impago: procedimiento para la solicitud de la suspensión.

Real Decreto 897/2017

Art 19. Plazos para la solicitud de la suspensión de suministro de electricidad por impago para personas físicas en su vivienda habitual.

1º.- Comunicación de la empresa comercializadora para informar sobre el vencimiento del periodo de pago.

1º.- Para los contratos de suministro de electricidad **acogidos al PVPC** y para aquellos contratos en **mercado libre** correspondientes al suministro de electricidad de personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, una vez vencido el período de pago desde la emisión de la factura por parte de la empresa comercializadora establecido en el artículo 18 cuando no se hubiera procedido al mismo, **la empresa comercializadora remitirá un escrito al consumidor en el plazo máximo de dos meses desde la emisión de la factura**, o en el momento en que se produzca el rechazo del pago si fuera con posterioridad a dicho plazo, para informarle de tal circunstancia, de acuerdo con el modelo recogido en el anexo II.

Dicha comunicación deberá practicarse por cualquier medio que **permita tener constancia de la recepción por el interesado** o su representante, así como de la fecha y contenido del mismo, en la dirección que a efectos de comunicación figure en el contrato de suministro de electricidad.

Se pueden consultar los modelos de comunicación para PVPC, para PVPC con bono social y para mercado libre.

2º.-Requerimiento fehaciente de pago a remitir por la empresa comercializadora.

Si la empresa comercializadora va a llevar a cabo, en su caso, el procedimiento de suspensión del suministro por impago, con posterioridad a la comunicación de impago anterior la empresa comercializadora **requerirá fehacientemente el pago a la persona consumidora.**

Dicho requerimiento deberá practicarse por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por la persona interesada o su representante en la dirección que, a efectos de comunicación, figure en el contrato de suministro de electricidad, así como de su fecha y contenido. **Se considerarán fehacientes los requerimientos que se realicen:**

Por correo certificado o por burofax.

Por medios telemáticos mediante firma electrónica que permitan la constancia de su recepción.

La suspensión del suministro por impago: Procedimiento para la solicitud de la suspensión.

3º.- Si la notificación de requerimiento de pago resultara infructuosa, **se remitirá un segundo requerimiento con igual contenido pasados 7 días hábiles desde el primero**, pudiéndose utilizar vías alternativas de notificación, si existieran.

Si se hubiera realizado el segundo requerimiento también sin éxito, se tendrá por efectuado el trámite, especificándose las circunstancias de ambos intentos de notificación.

La empresa comercializadora, tras constancia fehaciente de los requerimientos, **remitirá por medios electrónicos a la Comunidad Autónoma el listado de los puntos de suministro de electricidad a los que se haya requerido el pago**, indicando la fecha a partir de la cual el suministro de electricidad puede ser suspendido.

4º. Con una antelación de quince días hábiles a la finalización del plazo establecido para el inicio del procedimiento de suspensión, la empresa comercializadora volverá a requerir fehacientemente el pago al consumidor, si éste no lo hubiera hecho efectivo. **Dicho requerimiento incluirá la fecha concreta a partir de la cual el suministro de electricidad podrá ser suspendido**,

RESUMEN (Periodo de Pago 20 días naturales)

1º **Comunicación dentro del plazo máximo de dos meses desde que haya vencido el plazo de pago**, la empresa comercializadora enviará un escrito al consumidor para informar sobre el vencimiento del periodo de pago.

2º Cuando el comercializador **vaya a llevar a cabo el procedimiento de suspensión del suministro por impago**, después de dicha comunicación, o en sustitución de ésta (si es dentro del plazo de dos meses), **debe requerir fehacientemente el pago al consumidor**, debiendo quedar constancia de la recepción del requerimiento, fecha y contenido.

3ª Segundo requerimiento pasados 7 días

4º 15 días antes del corte volverá a requerir fehacientemente el pago.

* En el caso de consumidores acogidos a PVPC que **no sean beneficiarios del bono social** y para los consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW en mercado libre. **El comercializador puede solicitar a la empresa distribuidora la suspensión del suministro de electricidad cuando hayan transcurrido dos meses desde la notificación del primer requerimiento de pago.**

* En caso de **consumidores vulnerables acogidos al bono social**, **transcurridos 4 meses** desde la notificación del primer requerimiento de pago, resultará de aplicación el Suministro Mínimo vital (SMV). Finalizado el periodo de aplicación del mismo, la empresa comercializadora podrá solicitar a la empresa distribuidora la suspensión del suministro de electricidad..

Suministro Mínimo Vital

Art 19. Real Decreto 897/2017

4, 5

El Suministro Mínimo Vital (SMV) es un instrumento de protección social frente a la situación de pobreza energética en la que se encuentran los consumidores en situación de vulnerabilidad, que se articula como una **potencia límite 3,5 kw** que garantiza unas condiciones mínimas de confort a los consumidores acogidos al bono social, que no podrá ser superada.

Transcurridos 4 meses desde la notificación del primer requerimiento de pago, la comercializadora solicitará la aplicación del SMV, **que tiene vigencia durante un periodo de seis meses durante los cuales el suministro no podrá ser interrumpido**. Transcurridos estos 6 meses, la comercializadora podrá solicitar la suspensión del suministro.

Los cambios de potencia asociados al SMV **(la modificación inicial y, en su caso, la recuperación de la potencia contratada si el consumidor vulnerable paga las facturas)** no computan a efectos de lo establecido en el artículo 79.6 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.

La suspensión del suministro por impago: procedimiento para la solicitud de la suspensión

Artículo 20. *No suspensión del suministro de electricidad al consumidor en riesgo de exclusión social ni al consumidor a que hace referencia el artículo 52.4.k) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.*

El suministro de electricidad del consumidor que tenga la **condición de vulnerable severo** acogido a la correspondiente TUR y que esté siendo atendido, respecto a su suministro de electricidad, por los servicios sociales de una Administración autonómica o local, en virtud de lo dispuesto en el artículo 52.4.j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, **no podrá ser suspendido cuando la administración autonómica o local cuyos servicios sociales estén atendiendo al consumidor asuma al menos el 50 por ciento del importe** de su factura a PVPC previo a la aplicación del descuento por bono social, y el pago sea efectuado y acreditado mediante el correspondiente certificado ante el comercializador de referencia en el plazo de cinco meses desde la emisión de la factura.

Tampoco podrá ser suspendido el suministro del consumidor que incurra en impago de la factura eléctrica cuando sea beneficiario del bono social y para su aplicación haya acreditado formar parte de una unidad familiar, en los términos establecidos en la normativa, en la que haya **al menos un menor de 16 años, o cuando el consumidor beneficiario del bono social o alguno de los miembros de la unidad familiar a la que pertenezca se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III, o tenga una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %**, según se recoge en el artículo 52.4.k) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, y se acredite la vulnerabilidad social de estos colectivos mediante documento expedido por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes.

Caso Práctico. Corte suministro notificaciones

Los cortes de suministro han bajado considerablemente.

Expt 23-10844-2021 Notificaciones y corte.

Expt 23-9671-2021. Mercado Libre+Corte+Intereses Facturas.

Impago Facturas Mercado Libre paso a PVPC.

Ojo si estas en Mercado libre y tienes facturas impagadas,
te pueden pasar a PVPC.

Artículo 87. Otras causas de la suspensión del suministro. FRAUDE

La empresa distribuidora podrá interrumpir el suministro de forma inmediata en los siguientes casos:

- a) Cuando se haya realizado un **enganche directo sin previo contrato**.
- b) Cuando se establezcan **derivaciones para suministrar energía** a una instalación no prevista en el contrato.
- c) Cuando se **manipule el equipo de medida o control** o se evite su correcto funcionamiento.
- d) En el caso de instalaciones peligrosas.

En todos los casos anteriores la interrupción del suministro se llevará a cabo por la empresa distribuidora y se comunicará a la Administración competente, haciéndolo por escrito o por cualquier otro medio aceptado entre las partes.

De no existir criterio objetivo para girar la facturación en estos supuestos, la empresa distribuidora la girará facturando un importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diarias **durante un año**, sin perjuicio de las acciones penales o civiles que se puedan interponer.

4,4 Kw x 6 horas/día x 365 = 9.636 kw

RD 1110/2007. Reglamento Unificado

Artículo 15. Corrección de registros de medidas.

1. Las incidencias justificadas de los equipos de medida que se definan de acuerdo a lo dispuesto en el presente reglamento o en desarrollo del mismo, darán lugar a nuevos registros de medida que podrán conducir a nuevas liquidaciones y, en su caso, a nuevas facturaciones a consumidores y productores. Cuando sea posible determinar la fecha en que se produjo la incidencia, las correcciones se aplicarán desde esa fecha. **En ningún caso las correcciones podrán extenderse más allá de los doce meses anteriores a la petición de la verificación o a la detección de la incidencia.**

Artículo 88. RD 1955/2000. Gastos por desconexión y reconexión.

Los gastos que origine la suspensión del suministro serán por cuenta de la empresa distribuidora y la reconexión del suministro, **en caso de corte justificado, será por cuenta del consumidor** o sujeto cualificado, que deberá abonar una cantidad equivalente **al doble de los derechos de enganche** vigentes como compensación por los gastos de desconexión.

Caso Práctico. Acta Fraude. ¿Quién debe hacerla. Quien la firma?



Identificación Sum/Exp. 097118136813-001

DOCUMENTO DE INSPECCIÓN

Empresa Colaboradora: Activais N° Operario: 71200
 Hago constar:

Titular: Miguel G. [redacted] DNI/NIF: [redacted] tel/f: [redacted]
 Usuario: [redacted] DNI/NIF: [redacted] tel/f: [redacted]
 Actividad: Vivienda Cas
 Dirección Suministro: C/ A [redacted]
 Población: Villacacide Provincia: Jaen

En el día: 7 de Marzo de 2018 a las 14 horas y 05 minutos, estando presente
 EL USUARIO o su representante. Sr./Sra. No se ha identificado DNI: [redacted]

Contador-registrador marca Ene Tipo Ccm1 N° 30031776 Volt/Amp 230v...5/60 Amp
 Verificado O. el Constante: x1 Rel. T.I. Rel. T.T.
 No existe contador-registrador

Lecturas	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5	Periodo 6	Totalizador
ACTIVA		<u>15576</u>					
REACTIVA							
MAXIMETRO							

Existe ICP Intensidad: Regulable a

Existe Contrato Existe corriente directa Cortado Fecha: 07/3/18 Hora: 14:23
 CUPS: ES00311013CA58601400F Sección cable: 2x4mm²
 Estado de los Precintos: CORRECTO NO CORRECTO Motivo: Se presente

	Normal	V.O.	E.D.	Manipulados	V.O.	E.D.	No existen	V.O.	E.D.
Contador. Activo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
Contador Reactivo	<input type="checkbox"/>								
Trafos Intens.	<input type="checkbox"/>								
Otros	<input type="checkbox"/>								

Potencia Contratada: 3,450 kW. Potencia Instalada: kW.
 Fases: S T N
 Carga real en acometida 5,8 Amp.
 Carga que pasa por el contador 0,9 Amp.

Observaciones/Comentarios: Contador con carga R 0,9 Amp. se toma carga en acometida y R 5,9 Amp. Se desmonta tablero y se observa una cable acometida de 2x4mm² mediante fichas de empalme se realiza corte en C.G.P. se despegan con no este precintada y se precinta con 11200. Se pide en comprobación no se ha identificado ni firmado. Se apoda fotos. Usuario no permite realizar fotografías de la fachada.

Para cualquier aclaración puede llamar al teléfono 955.025.261

Informado el usuario de las anomalías encontradas, manifiesta que la instalación lleva en la situación encontrada
 días y

Este Documento se suscribe en el lugar y el día al principio expresados, a los efectos oportunos de lo dispuesto en la normativa eléctrica vigente, e invitados a firmarla los presentes se les manifiesta que la negativa a hacerlo no modificará en nada la tramitación y CONFORME CON LAS MANIFESTACIONES REPRODUCIDAS

Por el usuario: No firma D.N.I.: [redacted]
 Por la Empresa colaboradora: AVA ACTIVAIS D.N.I.: [redacted]
 Testigo 1º D.N.I.: [redacted]
 Testigo 2º D.N.I.: [redacted]



Caso Práctico. Liquidación más de 1 año

endesa
Distribución

MICHEL GARCIA MORENO
Alfonso Roman 10
23300, Villacarrillo, Jaén

Jaén a 27 de noviembre de 2018

CUPS: ES0031101809586001001001
Dirección: Alfonso Roman 10, 23300, Villacarrillo, Jaén
Expediente: 1809586001001001

Estimado/a Sr./Sra.:

En relación con el suministro de electricidad de referencia, le informamos que con fecha 07 de marzo de 2018 se ha detectado una anomalía, consistente en CORR DIR C/ POLIZA/DER.EMPO. Se adjunta copia del documento de inspección correspondiente.

Al amparo de lo previsto en el artículo 87 del Real Decreto 1.955/2000, de 1 de diciembre, en fecha 07 de marzo de 2018 hemos procedido a la suspensión del suministro y a su comunicación a la Administración competente.

Como propietario de la instalación y Responsable del Punto de Medida, le corresponde a Ud. subsanar estas deficiencias, por lo cual en el plazo de **10 días** le rogamos realice las gestiones necesarias con un Instalador Autorizado para eliminar dichas deficiencias y normalizar la instalación, manteniéndonos informados de las mismas para que podamos normalizar/reconectar el servicio.

Conforme a los cálculos efectuados (por el factor técnico derivado de la energía registrada) por aplicación de la normativa vigente (el citado artículo 87 del Real Decreto 1.955/2000)), su Comercializadora procederá a facturarle 17.425 kWh, correspondientes al período comprendido entre 30 de marzo de 2015 y 07 de marzo de 2018.

De otra parte, le indicamos que se está verificando si la anomalía detectada ha ocasionado daños en las instalaciones propiedad de Endesa Distribución Eléctrica, S.L.U., por lo que, si dicho extremo se confirma, procederemos a reclamarle el importe total de las reparaciones que hayan sido necesarias para la normalización de nuestra red de distribución.

Para cualquier consulta, puede ponerse en contacto con nosotros mediante el número de teléfono 955009794 en horario de 8:00 a 20:00 de lunes a viernes o dirección de correo electrónico documentos_clientes@accenture.com.

Finalmente, le informamos que la indicada manipulación podría ser constitutiva de un delito de defraudación de fluido eléctrico tipificado en el artículo 255 del Código Penal, reservándose esta Sociedad el ejercicio de cuantas acciones legales pudieran corresponderle.

Atentamente,



Juan Antonio Sánchez Sánchez
Responsable de Operaciones Comerciales de la Red
División Andalucía Este

Caso Práctico. Todas las resoluciones me las han proporcionado los reclamantes

Fraude. Doble acometida. (Si no se ha cometido, es fundamental Ser riguroso en aportar pruebas, no basta con decir yo no he sido)

1.- 23-7630-2018. Reclamación Consumo

2.- Resolución Industria

3.- Contencioso n.º 1 . (Tuvo suerte y se vio en el n.º 1)

23-8507-2016 - Reyes. No procede Manipulación Equipo.

Real Decreto 1048/2013, de 27 de diciembre, por el que se establece la metodología para el cálculo de la retribución de la actividad de distribución de energía eléctrica.

Artículo 40. Incentivo a la reducción del fraude.

23-8655-2019 - Mas de 5 años. --**RECLAMACIÓN Villac** --- Facturación mas de 5 años

23-15025-2016-- Fraude no titular suministro en esa época. Estimado

23-20165-2018-- No existen suficientes indicios. Distribuidora no aporta datos a requerimiento

Expt 23-03-2017. Facturar potencia Contratada. No la máxima admisible

Resolución de los contratos de suministro a tarifa y de acceso a las redes.

Artículo 90. Resolución de los contratos de suministro a tarifa y de acceso a las redes.

1. La interrupción del suministro por impago o por alguna de las causas establecidas en la presente sección durante **más de dos meses desde la fecha de suspensión**, determinará la resolución del contrato de suministro o de acceso.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, los contratos de suministro de las Administraciones públicas, que no hayan sido declarados esenciales, serán resueltos si la demora en el pago fuera superior a seis meses.

En los supuestos anteriores, **si un consumidor con justo título para dicho punto de suministro solicita la formalización de un nuevo contrato, la resolución del anterior contrato será automática.** (no paga facturas anterior dueño)

2. La suspensión del suministro o del acceso **en los casos de fraude dará lugar a la resolución automática del contrato.**

Artículo 91. Otras causas de resolución de los contratos.

En todo caso, serán causas de resolución del contrato las siguientes:

- a) El no permitir la entrada en horas hábiles o de normal relación con el exterior, en los locales donde se encuentran las instalaciones de transformación, medida o control a personal autorizado por la empresa distribuidora encargada de la medida.
- b) La negligencia del consumidor o sujeto cualificado respecto a la custodia de los equipos de medida y control, con independencia de quién sea el propietario de los mismos.
- c) La negligencia del consumidor o sujeto cualificado respecto a la instalación de equipos correctores en el caso que produzca perturbaciones a la red y, una vez transcurrido el plazo establecido por el organismo competente para su corrección, ésta no se hubiera efectuado.

Instalación de equipos de medida y control.

Artículo 93. Instalación de equipos de medida y control.

1. Para la contratación del suministro eléctrico, el consumidor deberá contar con instalaciones adecuadas para la colocación de los equipos de medida y control.
2. Los equipos de medida de energía eléctrica podrán **ser instalados por cuenta del consumidor o ser alquilados** a las empresas distribuidoras, siempre que los mismos dispongan de aprobación de modelo o en su caso pertenezcan a un tipo autorizado y hayan sido verificados según su normativa de aplicación.

En el caso de los consumidores de baja tensión, las empresas distribuidoras están obligadas a poner a su disposición equipos de medida y elementos de control de potencia para su alquiler.

Los limitadores de corriente o interruptores de control de potencia (ICP) se colocarán en el local o vivienda lo más cerca posible del punto de entrada de la derivación individual.

3. Realizada la instalación, se colocarán en los equipos de medida **los precintos** que sean exigibles que en el caso de consumidores a tarifa sólo podrán **ser alterados o manipulados por la empresa distribuidora.**

Artículo 94. Equipos instalados. *Se paga alquiler. En agua no.*

El consumidor será responsable de la custodia de los equipos de medida y control y el propietario de los mismos lo será de su mantenimiento.

Si por elevaciones anormales de tensión u otras causas imputables a la empresa distribuidora, los equipos de medida y control sufren averías, será de cuenta de la empresa distribuidora su reparación o sustitución. **Daños Reclamación**

Artículo 95. Lectura de los suministros

Artículo 95. Lectura de los suministros.

1. La lectura de los suministros será **responsabilidad de las empresas distribuidoras**.
2. La lectura de la energía suministrada al consumidor cualificado mediante contratos no acogidos a tarifa será responsabilidad del distribuidor, quien la pondrá a disposición de los agentes participantes o interesados en la misma, quienes para ello tendrán acceso a la lectura de la misma.

Los equipos de medida de la energía suministrada a los consumidores cualificados **mediante contratos no acogidos a tarifa** podrán incorporar los elementos necesarios para la medición de las magnitudes requeridas para la facturación de los contratos de acceso a la red.

LEGISLACIÓN

- **Real Decreto 1718/2012**, de 28 de diciembre, por el que se determina el procedimiento para realizar la lectura y facturación de los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 kW.
- **Resolución de 14 de mayo de 2009**, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales.
- Resolución de 24 de mayo de 2011, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se modifica la de 14 de mayo de 2009, por la que se establece el procedimiento de facturación con estimación del consumo de energía eléctrica y su regularización con lecturas reales.

LECTURA Y FACTURACIÓN

- Real Decreto 1718/2012

Artículo 2. *Lectura y facturación de consumidores acogidos a la tarifa de último recurso. PVPC*

1. La facturación de los consumidores acogidos a la tarifa de último recurso se efectuará por la empresa comercializadora de último recurso con **base en lecturas reales**.

La lectura de la energía será realizada por el encargado de lectura con una **periodicidad bimestral** y puesta a disposición de la empresa comercializadora de último recurso. En el caso de suministros que cuenten con equipos de medida con capacidad para **telemedida y telegestión**, y efectivamente integrados en los correspondientes sistemas, la lectura se realizará con una **periodicidad mensual**, poniéndose a disposición de la empresa comercializadora de último recurso para su facturación mensual al consumidor.

En aquellos suministros en los que el encargado de lectura **no pueda acceder al equipo de medida para realizar la lectura, deberá dejar un aviso de imposible lectura** en el que se indique un número de teléfono y una dirección web mediante la cual el usuario podrá facilitar la lectura de su equipo, así como el plazo para hacerlo. En el aviso de imposible lectura se especificará la información que deberá indicar el usuario para poder facilitar dicha lectura. En el caso de que el usuario no ponga a disposición del encargado de la lectura, la lectura de su equipo de medida en el plazo de dos meses desde el aviso de imposible lectura, **el encargado de la lectura podrá estimar el consumo de dicho suministro en función** del procedimiento recogido en la normativa vigente en cada momento. **EDISTRIBUCIÓN** COMUNICAR LECTURAS

En todo caso y sin perjuicio de la obligación del encargado de lectura de leer con carácter bimestral, o mensual, según corresponda, **se realizará una regularización anual en base a lecturas reales** y, en caso de que el consumidor no facilite las lecturas, dicha regularización anual podrá realizarse en base a estimaciones.

Artículo 3. *Lectura y facturación de consumidores que contratan su suministro a través de una comercializadora en mercado libre.*

2. La facturación del acceso a las redes se realizará siempre basándose en lecturas reales. En cualquier caso la lectura de la energía será realizada por el encargado de lectura con una periodicidad máxima bimestral y puesta a disposición de la empresa comercializadora. En el caso de suministros que cuenten con equipos de medida con capacidad para telemedida y telegestión, y efectivamente integrados en los correspondientes sistemas, la lectura se realizará con una periodicidad mensual.

CONSUMOS ESTIMADOS

RD 1718/2012

Disposición transitoria segunda. *Normativa para calcular los consumos estimados.*

Hasta que la Dirección General de Política Energética y Minas no dicte una nueva regulación, para determinar la forma de estimar los consumos de los suministros en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 kW cuando no existan lecturas reales, se seguirá **aplicando lo establecido en las Resoluciones de 14 de mayo de 2009 y 24 de mayo de 2011** de dicha Dirección General, en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en este real decreto, haciéndose extensiva su aplicación a la estimación de los consumos de los suministros en baja tensión con potencia contratada no superior a 15 Kw.

A saber

Resolución de 14 de mayo de 2009, y Resolución 24 mayo 2011

La comercializadora de último recurso calculará la facturación mensual **en aquellos períodos de facturación en los que no se disponga de la lectura real de los equipos de medida**, considerando que el día de lectura inicial esta incluido y el día de lectura estimada esta excluido, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1. Término de potencia y alquiler de equipos de medida: Será el que corresponda a cada suministro por el período de facturación correspondiente. 4,4 KW, 3,5 KW, etc

2. Término de energía: Se facturará como consumo estimado en el período correspondiente el equivalente a la facturación por este concepto en **el mismo período del año anterior**. El consumo estimado se calculará tomando el consumo real de aquel período del año anterior que incluya el período a facturar, dividido entre el número de días del mismo período del año anterior y multiplicado por el número de días que comprenda la facturación. La facturación del término de energía total se obtendrá sumando la facturación del término de energía de cada uno de los periodos (FTei) de los que consta la tarifa de último recurso de aplicación al suministro, según sea la modalidad con discriminación horaria (dos periodos) o sin discriminación horaria (un único periodo).

Consumo Real (mes año anterior) /días año anterior * días a facturar mes a estimar .

3. Deberá figurar en el recibo el carácter de «estimados» de los consumos que se facturen, aclarando que los pagos a que den lugar se considerarán pagos a cuenta objeto de regularización en la primera facturación que se realice con lectura real.

Art 95. Caso Práctico. Lecturas Suministro

Expt 23-9010-2021-- Nuevo sistema Lecturas. No lleva razón

Expte **10321-21**—Bienvenida

1º Pone Reclamación por que le realizan lecturas estimadas.

2º Siguen después de hacer real con estimadas

3.- Finalmente se ha actualizado a reales en 2022

Caso Práctico.

Expte 23-15021-2018: ¡¡¡Un poco de paciencia!!

1.- Reclamación Consumo: Se le dice que son lecturas reales. Y quedó arreglado, no obstante.....a Industria.

2.- Reclamación Energía Resolución Desestimada por ser Lecturas Reales y contador contar bien tras comprobarlo. No obstante lo mandó a

3.--Arbitraje: Archivo

23-10638-2021 Lecturas Reales todasssss.

23-6389-2021. Problema no facturación desde 1 año, 6 meses, etc

Expte 23- 9011-2021 Escrito a Distribuidora aclaración situación de no realizar lecturas desde 1 año o mas. Esto seria infracción administrativa solo.

VERIFICACIÓN CONTADORES

Artículo 96. Comprobación de los equipos de medida y control.

1. Tanto las empresas distribuidoras y, en su caso, las comercializadoras o el operador del sistema, como los consumidores, tendrán derecho a solicitar, del órgano de la Administración competente donde radique la instalación, **la comprobación y verificación de los contadores**, interruptores de control de potencia (ICP) y otros aparatos que sirvan de base para la facturación, cualquiera que sea su propietario.

2. En el caso de **comprobarse un funcionamiento incorrecto**, se procederá a efectuar una refacturación complementaria.

Si se hubieran facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error, sin que pueda exceder el aplazamiento ni el periodo a rectificar de un año.

Si se hubieran facturado cantidades superiores a las debidas, deberán devolverse todas las cantidades indebidamente facturadas en la primera facturación siguiente, sin que pueda producirse fraccionamiento de los importes a devolver.

En este caso, se aplicará a las cantidades adelantadas el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación. En el caso de que el error sea de tipo administrativo, los cobros o devoluciones tendrán el mismo tratamiento que el señalado anteriormente.

!!!!Ojala fuera tan ágil verificar un contador de electricidad como el de agua!!!!

Caso Práctico.

Verificación Contador Nueva 8 (Verificar un contador de electricidad no es como agua que el abonado lo solicita y en 15 días lo tiene quitado y enviado a Veiasa)

Fases de la Reclamación

- 1.- 27-5-2019 solicitud Verificación Industria
- 2.- 2-7-2019, carta de industria que esta muy bien pero no se entiende.
- 3.- 3-7-2019 Solicitud otra vez de verificación en Industria
- 4.- 19-9-2019, resultado verificación (pero no de Veiasa!!!!). Ni aportan certificado de Verificación
- 5.- 30-1-2020, Rectificación Facturas

23-2804-2019

Caso Práctico. Verificación Contador

Página núm. 4.046

BOJA núm. 37

Sevilla, 24 de febrero 2003

ANEXO

RECLAMACIÓN POR DISCONFORMIDAD EN FACTURACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y SOLICITUD DE VERIFICACIÓN DE CONTADOR.

El petionario D. MANUEL F. [REDACTED] actuando en su propio nombre o en el de D. [REDACTED] con D.N.I./C.I.F. [REDACTED] domiciliado en c/ [REDACTED] de la localidad de ESCAÑUELA provincia JAÉN C.P. 23657 teléfono [REDACTED] siendo titular del suministro de energía eléctrica situado en c/ NUEVA Nº 18 de la población ESCAÑUELA provincia JAÉN C.P. 23657.

Desea presentar reclamación contra la empresa distribuidora eléctrica y proceder a la verificación de... el contador nº 800248602 ubicado en mi vivienda por parte de VEIASA.

Esta verificación la he solicitado ya en fecha 28-5-2019 siendo remitida al Servicio de Industria Energía y Minas el día 13-06-2019.

y SOLICITA la verificación del contador

- en su emplazamiento (in situ).
 en laboratorio VEIASA.

según lo preceptuado en la Instrucción de la Dirección General de Industria, Energía y Minas, de 05 de febrero de 2003, sobre el procedimiento de actuación en la comprobación de los equipos de medida y control utilizados en los suministros de consumidores a tarifa integral.

En el caso de que por esa Delegación Provincial, se resolviera que los gastos de verificación corrieran por mi cuenta, abonaré dichos gastos con cargo a la cuenta corriente de la que soy titular, de la que facilito sus 20 dígitos.

Nº de cuenta corriente:

En Escañuela, a 3 de Julio de 2019.
(firma del solicitante)



e-distribución

Avda. de la Borbolla, 5
41004 - Sevilla

DELEGACIÓN TERRITORIAL DE SALUD Y FAMILIAS EN JAÉN
SERVICIO DE CONSUMO
PASEO DE LA ESTACIÓN 15
23071 JAÉN

Su referencia:
23000-011886-19/R

Nuestra referencia:
13390028

Fecha:
30/01/2020

Muy Sres. nuestros:

En contestación a su solicitud, de fecha 20/01/2020, por la presente les comunicamos que se han realizado las gestiones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por DON MANUEL FERNANDEZ ROZ.

Les informamos de que, trasladada la reclamación al departamento correspondiente nos indican que tras analizar el histórico de consumo, se confirma que procede corregir desde la fecha de montaje el contador el 13/06/2017 hasta el 01/06/2019, ya que a partir de dicha fecha hasta el 19/09/2019, fecha del desmontaje del contador, ya se encuentra corregido.

En este sentido, les trasladamos que se ha ajustado el consumo por error en la medida de 100%, en base al siguiente cálculo:

CONSUMO REAL = K * CONSUMO FACTURADO, siendo K = 100/(100+100); K = 0,50.

En segundo lugar, les hacemos constar que siendo VEIASA la empresa designada por la Delegación de Industria, la encargada de realizar la verificación con contador patrón, es a la delegación de Industria a la que le deberán solicitar el informe con el resultado de la verificación realizada.

Asimismo, indicarle que tras la última corrección realizada, el periodo total que se ha corregido es el comprendido entre el montaje del contador a fecha 13/06/2017 hasta la fecha de su desmontaje el 19/09/2019.

En tercer lugar, les adjuntamos cuadro anexo con histórico de consumos solicitado en su escrito, en el que están marcados con (*) aquellos periodos que han sido corregidos y por otro lado histórico de consumos tras la corrección realizada.

Por último, les comunicamos que para la obtención de cualquier factura de este cliente, o información sobre el proceso de cobro de las mismas, deben dirigirse a su empresa comercializadora, dado que en virtud de lo dispuesto por la ley 24/2013 de 26 de diciembre del Sector Eléctrico en su Art. 12, "Separación de actividades", esta distribuidora no puede disponer de información al respecto.

Esperamos haber cumplido satisfactoriamente con el requerimiento efectuado. En cualquier caso quedamos a su disposición para aclarar cualquier cuestión adicional que necesiten.

Potencia a Contratar. Normalizadas ya no existen.

RD 1164/2001

Art 5. Pag 8

No obstante, lo anterior, el consumidor podrá contratar la potencia en múltiplos de 0,1 kW siempre que la potencia contratada no supere los 15 kW y disponga de contador que permitan la discriminación horaria y la telegestión.

¡¡¡Pero las Comercializadoras siguen ofreciendo los tramos Antiguos!!!!

Además ahora es muy facil saber la potencia maxima que necesitamos en nuestra casa. Si entramos en la Web de Edistribución O en la apps en el movil podemos ver la potencia maxima que hemos Necesitado al dia.

¿Cuánto cuesta aumentar la potencia contratada?

Los clientes que quieran aumentar la potencia contratada tendrán que pagar un coste que se divide en tres conceptos.

Derechos de extensión: 17,37 €/kW + IVA.

Derechos de enganche: 9,04 € + IVA.

Derechos de acceso: 19,70 €/kW + IVA.

INTENSIDADES	MONOFÁSICO		TRIFÁSICO	
	I.C.P. (Amperios)	Potencia a 230V	Tarifa Acceso	Tarifa Acceso
5	1,150	2.0A	3,464	2.0A
10	2,300		6,928	
15	3,450		10,392	2.1A
20	4,600		13,856	
25	5,750		17,321	
30	6,900	30,785	3.0A	
35	8,050	24,249		
40	9,200	27,713		
45	10,350	31,177		
50	11,500	34,641		
63	14,490	43,648		

Derechos de Acometida y demás actuaciones

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

Costes del alta de un nuevo punto de suministro eléctrico

En general las COMERCIALIZADORAS no suelen cobrar este coste, pero sí lo hacen las DISTRIBUIDORAS, responsables del suministro hasta su contador.

Ellas repercuten ese coste en su factura a través de la COMERCIALIZADORA.

Derechos de acceso: 19,70€ por kilovatio solicitado en la potencia. **Contratar un suministro**

Derechos de extensión: 17,37€ por kilovatio solicitado. **Este importe se paga sólo cuando la instalación no está hecha:** viviendas de obra nueva o **ampliación de la Potencia.**

Derechos de enganche: 9,04€ por actuación, en concepto de actuaciones técnicas.

Depósito: Importe similar a una facturación mensual de 50 horas de utilización de la potencia contratada.

Derechos de verificación: 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.

Caso Práctico.

Orden ITC-3519-2009, de 28 de diciembre Derechos de Acometida

Paginas solo.

Artículo 98. *Reclamaciones.*

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, independientemente de las actuaciones en vía jurisdiccional que pudieran producirse a instancia de cualquiera de las partes, sin perjuicio de lo establecido en la disposición adicional undécima. Tercero de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

Artículo 98. Reclamaciones.

Órganos con competencias en la tramitación de reclamaciones en el suministro de la electricidad en Andalucía.

I. EN LA JUNTA DE ANDALUCÍA:

Son competentes para tramitar reclamaciones de las personas consumidoras sobre el suministro de electricidad dos Consejerías: **(Se informa en FACTURAS ELECTRICIDAD)**

a) Consejería de Hacienda y Financiación Europea, que tiene las competencias autonómicas en Energía

Las funciones de información y atención al consumidor, así como la resolución de reclamaciones se realiza a través de las delegaciones territoriales con competencias en Energía. Actualmente son las Delegaciones del Gobierno (Servicios de Industria, Energía y Minas).

Contra la resolución en materia de Energía, como son las reclamaciones objeto de esta guía, de una Delegación del Gobierno se puede presentar recurso de alzada ante la Consejería de Hacienda y Financiación Europea.

b) Consejería de Salud y Consumo, que tiene las competencias generales en consumo, y siempre que se tenga la condición de consumidor final, conforme al artículo 3 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de Refundido noviembre, y artículo 3.a) de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, esta última los define como: “personas físicas o jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten como destinatarios finales bienes o servicios”

- **Los Servicios de Consumo Provinciales** de las Delegaciones Territoriales de Salud y Consumo, desarrollan en su ámbito territorial las funciones de mediación y aplicación de reclamaciones.
- **Junta Arbitral de Consumo de Andalucía**, encuadrada en la Secretaria General de Consumo.

Reclamaciones ante las empresas eléctricas

El consumidor puede presentar una consulta o reclamación ante la empresa suministradora, ya que es posible que así se solucionen sus discrepancias, sin más trámites.

Los comercializadores de referencia, por ejemplo, tienen la obligación de mantener un teléfono gratuito para atender **reclamaciones**, así como un teléfono de **atención al cliente**.

¡¡¡El mismo !!!

Así, conforme al Decreto 472/2019, de 28 de mayo, la persona consumidora y usuaria que se encuentre físicamente en un centro o establecimiento que comercialice bienes o preste servicios en Andalucía, podrá solicitar la entrega de un juego de hojas de quejas y reclamaciones, que la empresa reclamada deberá contestar a la persona reclamante mediante escrito razonado, en el plazo máximo de **10 días hábiles, contados desde la fecha de recepción de la misma**, de los que la persona consumidora se quedará con todos los ejemplares salvo de la empresa reclamada.

Transcurrido el plazo establecido en el artículo 10.1 sin recibir contestación o recibida, y de no estar de acuerdo con la misma, la persona consumidora o usuaria podrá remitir el ejemplar «para la Administración» de la hoja de quejas y reclamaciones, debiendo acompañarse, en su caso, con el escrito de contestación de la parte reclamada, al servicio público de consumo de inferior ámbito territorial correspondiente a su domicilio o, **en su defecto**, a la Delegación Territorial o Provincial de la Consejería competente en materia de consumo, para su correspondiente tramitación, sin perjuicio de su posibilidad de presentación en cualquiera de los lugares contemplados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. **Aquí viene ya el baile de los consumidores con su hoja para entregarla: Consumo, Industria Omic, Diputación**

Reclamaciones ante las empresas eléctricas

En los supuestos de celebración de **contratos a distancia y de prestación de servicios o venta de bienes utilizando dispositivos automáticos**, la persona consumidora podrá dirigirse a la dirección postal o electrónica que conste en el cartel informativo, conforme al Anexo II, y solicitar a la empresa titular de la actividad la remisión de un ejemplar de hoja de quejas y reclamaciones en papel o en formato electrónico. La persona titular de la actividad deberá remitir, por el mismo medio por el que se les haya solicitado, dichas hojas cumplimentadas a las personas consumidoras o usuarias que las requieran, **en el plazo máximo de cinco días hábiles a contar desde el de su recepción en la empresa**, siendo responsabilidad de la parte reclamada acreditar el cumplimiento de dicho plazo. La remisión no podrá suponer gasto alguno para la persona consumidora o usuaria. **¿Quién hace esto?**

¡¡¡Si ya es difícil que te la den en el establecimiento cómo para pedírsela por correo!!!

Las personas consumidoras y usuarias también tendrán a su disposición las hojas de quejas y reclamaciones en el portal web www.consumoresponde.es

INSTRUCCIÓN DE 4 DE OCTUBRE DE 2022, DEL DIRECTOR GENERAL DE CONSUMO, RELATIVA A LA TRAMITACIÓN DE HOJAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CONSUMO DE CONFORMIDAD AL DECRETO 82/2022, DE 17 DE MAYO

UNDÉCIMA: TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES EN MATERIA DE SUMINISTRO ENERGÉTICO.

1. Son reclamaciones en materia de suministro energético para las que existe un organismo público sectorial competente para su tramitación **las siguientes:**
 - a) Las reclamaciones en materia de **seguridad industrial** y frente a instaladores eléctricos y gasísticos.
 - b) Las reclamaciones relacionadas con una **deficiente calidad del servicio** entendiéndose como tal la continuidad del suministro (número elevado de interrupciones del suministro, o éstas son de duración elevada); la calidad del producto (microcortes, frecuencias no normalizadas o armónicos, subidas o bajadas de tensión, etcétera); la calidad de atención al consumidor por parte del distribuidor o comercializador.
 - c) Las reclamaciones relacionadas con todos los **elementos del contrato de acceso** (tensión, número de fases, facturación de la reactiva, tipo de peaje contratado, discriminación horaria en los peajes, etc.) aunque el contrato de acceso forme parte de un contrato de suministro realizado con un comercializador de mercado libre.
 - d) Las reclamaciones relacionadas con la contratación y facturación de precios regulados (**PVPC**). Se comprenden aquí todos los contratos de suministro celebrados con comercializadoras de referencia.
 - e) Las reclamaciones referidas a la **determinación de las condiciones técnicas de un suministro para ser considerado de consumidor vulnerable y con derecho a bono social**.
 - f) Las reclamaciones por **suspensión de suministro, por suspensión sin aviso previo**, y las suspensiones por **fraude** o por instalación peligrosa. Se excluyen únicamente las condiciones de suspensión de suministro por impago que se hubieran pactado en un contrato de suministro de mercado libre.
 - g) Las reclamaciones relacionadas con equipos de medida y control, así como con **metrología legal**.

COMPETENCIAS CONSUMO -ENERGÍA Continuación.

- 2.-De conformidad con el artículo 98 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica; **el organismo público sectorial competente** para conocer y tramitar las reclamaciones sobre suministros energéticos referidas en el número anterior y prestados en Andalucía es la mencionada Consejería a través de la Secretaría General de **Energía y de sus Delegaciones Territoriales**.
3. Las reclamaciones sobre suministros energéticos prestados en Andalucía referidas en el número 1 de esta Instrucción Undécima, que se reciban en un Servicio de Consumo y en las que la persona reclamante tenga su domicilio en Andalucía, se tramitarán conforme a lo dispuesto en la **Instrucción Octava**. (Que las analicemos)
4. Las reclamaciones sobre suministros energéticos prestados en Andalucía referidas en el número 1 de esta Instrucción Undécima, que se reciban en un Servicio de Consumo y en las que la persona reclamante tenga su domicilio fuera de Andalucía, tras su grabación en SISCO se trasladarán de manera directa e inmediata al organismo público andaluz sectorialmente competente en materia de suministros energéticos, utilizando el modelo R8 e informando de ello a la persona reclamante utilizando el modelo R9.
5. Las reclamaciones sobre suministros energéticos prestados fuera de Andalucía referidas en el número 1 de esta Instrucción Undécima, que se reciban en un Servicio de Consumo, y en las que la persona reclamante tenga su domicilio fuera de Andalucía, se tramitarán como reclamaciones de consumo por el órgano territorialmente competente conforme a lo dispuesto en la **Sección II** de la presente Instrucción.
6. Aquellas reclamaciones sobre suministros energéticos no incluidas en el número 1 de esta Instrucción Undécima, se tramitarán como reclamaciones de consumo por el órgano territorialmente competente conforme a lo dispuesto en la **Sección II** de la presente Instrucción. **Mercado Libre**

COMPETENCIAS CONSUMO -ENERGÍA Continuación.

- 8.-Las reclamaciones sobre suministros energéticos referidas a discrepancias tanto en la acreditación de requisitos como en la aplicación del bono social eléctrico, se tramitarán por el órgano territorialmente competente conforme a lo dispuesto en la Sección II de la presente Instrucción, de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.2 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre (modificado por la disposición final 23.2 del Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo). En estos casos, el Servicio de Consumo competente podrá requerir los certificados o la documentación adicional al solicitante del bono social, así como los informes a los organismos pertinentes que resulten necesarios, con carácter previo a la resolución de la reclamación en la que se fijen los términos de otorgamiento del bono social.

9. La recepción de los listados de clientes (puntos de suministro de electricidad) a los que se haya requerido el pago a la que se refiere el art. 19.3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, corresponderá a la Consejería competente en Asuntos Sociales, a la que se reenviarán de manera directa e inmediata.

COMPETENCIAS CONSUMO -ENERGÍA - Continuación.

EN LAS ENTIDADES LOCALES DE ANDALUCÍA.

Las entidades locales andaluzas son competentes para tramitar las reclamaciones conforme al procedimiento administrativo regulado en el Decreto 82/2022, de 17 de mayo.

Además también lo son para la mediación en los conflictos.

- Las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (**OMIC**), dependientes de los Ayuntamientos, tienen como funciones la información, ayuda y orientación a consumidores así como la aplicación, tramitación y resolución de reclamaciones.
- **Las Juntas Arbitrales de Consumo Municipales y Provinciales**, dependientes de los Ayuntamientos y Diputaciones Provinciales, en los supuestos en los que las empresas comercializadoras o distribuidoras reclamadas acepten someterse a un arbitraje de consumo en aquellas. No están adheridas a este arbitraje.
- **La Junta Arbitral Regional de Consumo**. Actualmente las empresas suministradoras y distribuidoras están adheridas a este arbitraje solo y exclusivamente.

Caso Práctico. Competencias Consumo - Energía

Escrito Remisión Energía: R8,R9

Expt 23-10319-2021 -- No consumidor- Explotación Agrícola

Expt 23-2278-2021- Imprenta. Mercado Libre. Facturación
Serv.Energía no es competente aunque sea una Empresa.

Expt 23- 11655-2021 Contrato Suministro y Derechos acceso.
Casa nueva sin acometida. A Serv. Energía

Expt 23-11031-2021 Contrato Suministro. Derechos Acceso

Reclamaciones que resuelven los órganos competentes en materia de energía. Servicio Energía. 1-

Página Industria, Energía y Minas- Guía Reclamaciones Suministro Eléctrico Junta Andalucía

Sin ánimo de exhaustividad, las reclamaciones relacionadas a continuación deben ser resueltas por los servicios correspondientes de las delegaciones territoriales de la Consejería de Hacienda y Financiación Europea (actualmente, las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía [DGJA]):

1. Calidad del servicio. Las reclamaciones relacionadas con una deficiente calidad del servicio deben ser presentadas en la DGJA correspondiente. En la calidad del servicio deben incluirse:

- La continuidad del suministro. Cuando se produce un número elevado de interrupciones del suministro, o éstas son de duración elevada.
- La calidad del producto. Cuando se sufren microcortes, frecuencias no normalizadas o armónicos, subidas o bajadas de tensión, etcétera.
- La calidad de atención al consumidor, contemplada en el art. 103 del RD 1955/2000, y que debe ser exigida al distribuidor o comercializador.

La Administración competente en energía puede sancionar al distribuidor, si procede, por falta de calidad del servicio, puede determinar los parámetros técnicos asociados a interrupciones del suministro, o determinar los descuentos a aplicar en el caso de la facturación de peajes o precios regulados, pero no es competente para determinar los daños y perjuicios ocasionados o las cantidades concretas a devolver en el caso de contratación de la adquisición de la energía en el mercado libre (aunque sí su valor mínimo establecido en el RD 1955/2000).

Reclamaciones que resuelven los órganos competentes en materia de energía. Servicio Energía . 2

2. Contratos de acceso y peajes de acceso. Las reclamaciones deben ser presentadas en la DGJA correspondiente. Las reclamaciones relacionadas con todos los elementos del contrato de acceso (**tensión, número de fases, facturación de la reactiva, tipo de peaje contratado, discriminación horaria en los peajes, etc.**) son competencia de energía aunque el contrato de acceso forme parte de un contrato de suministro realizado con un comercializador de mercado libre.

En el caso de que el consumidor haya contratado también el acceso a redes a través del comercializador, siendo éste su mandatario o representante, el consumidor no pierde facultades, y puede exigir a su comercializador, o a través de éste, los mismos datos que podría exigir al distribuidor. Así, por ejemplo, puede pedir a su comercializador los datos sobre la facturación de los peajes de acceso, que debe ser realizada de la misma manera que se regula para los distribuidores.

La DGJA correspondiente puede, en su caso, determinar las cantidades a facturar a la vista de las medidas reales y de los peajes establecidos por el Gobierno.

3. Contratación y facturación de precios regulados (PVPC). Las reclamaciones deben ser presentadas en la DGJA correspondiente. Se comprenden aquí todos los contratos de suministro celebrados con comercializadoras de referencia.

La DGJA correspondiente puede, en su caso, determinar las cantidades a facturar a la vista de las medidas reales y de los precios establecidos por el Gobierno.

Reclamaciones que resuelven los órganos competentes en materia de energía. Servicio Energía. 3

4. Suspensión de suministro. Las reclamaciones por suspensión de suministro, por suspensión sin aviso previo, y las suspensiones por fraude o por instalación peligrosa son competencia de la DGJA correspondiente, donde deben ser presentadas las oportunas reclamaciones. Se excluyen únicamente las condiciones de suspensión de suministro por impago que se hubieran pactado en un contrato de suministro de mercado libre.

5. Equipos de medida y control. Todas las reclamaciones relacionadas con equipos de medida y control, así como con metrología legal, son competencia de la Delegación correspondiente, donde deben ser presentadas las oportunas reclamaciones. La Delegación puede pedir la revisión de los elementos de control de potencia o la inspección de un contador. También puede estimar las medidas de energía en el caso de que se carezca de medidas reales.

Contra las resoluciones de los órganos territoriales puede interponerse en ocasiones recurso, ante el mismo órgano que dictó la resolución de la reclamación, o recurso de alzada ante los órganos centrales.

En cualquier caso, sea o no de su competencia, la Administración debe en todos los casos informar al consumidor sobre sus derechos y obligaciones, así como de las vías posibles para la resolución de sus conflictos.

Arbitraje. Información sobre las reclamaciones ante los órganos de consumo.

1. Presentación de la hoja de quejas y reclamaciones

Presentar una hoja de quejas y reclamaciones.

2. Arbitraje de consumo

El artículo 43.4 de la *Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico* establece que se preverá reglamentariamente la posibilidad de acudir al sistema arbitral de consumo para la resolución de las reclamaciones en materia de suministro. **No distingue tipos de suministro, por lo que es aplicable a los sometidos a precio regulado y los de mercado libre**, siempre que se den los condicionantes más abajo detallados.

El Sistema Arbitral de Consumo se haya actualmente regulado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero. El arbitraje institucional de resolución **extrajudicial tiene carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes** en aquellos conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor. **Para someterse a arbitraje es imprescindible:**

1. Tener la condición de consumidor conforme a la *Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía*, y ser destinatario final de bienes o servicios (artículo 3, letra b, primer apartado) y por tanto ser persona física que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico; y

2. La empresa reclamada esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo, en caso contrario de admitirse a trámite la solicitud de arbitraje será condicionada a la aceptación expresa por parte de la empresa suministradora.

Actualmente, y siempre que se trate de materia de **libre disposición de las partes**, se hayan adheridas al Sistema Arbitral de Consumo las siguientes compañías :

Empresas Adheridas Arbitraje.

EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
	ENDESA ENERGÍA, S.A.U. (Comercializadora Mercado Libre)	Todas las Autonómicas y la Nacional	En Derecho salvo reclamaciones de escasa complejidad o de cuantía de no más de 300 € que serán en equidad.	Ninguna	Ninguna	Únicamente conflictos en materia de atención al cliente, contratación, facturación, cobro, y las reclamaciones derivadas de estos procesos referidas a los suministros energéticos de electricidad, gas y otros productos o servicios ofrecidos por la empresa. Se excluyen: a) Litigios relacionados con redes de generación y/o distribución (lecturas, extensión de red, accesos, interrupciones, daños por calidad del suministro, inspecciones); b) Cuestiones derivadas de fraudes en red o puntos de suministro.	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente y que hayan transcurrido más de 30 días sin respuesta o con respuesta insatisfactoria. Deberá aportarse número de referencia de la reclamación y, en su caso, contestación a la misma. Se suspenderán las obligaciones de pago hasta la emisión de laudo.

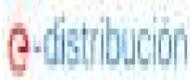
Empresas Adheridas Arbitraje.

EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
	COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U. (Comercializadora Mercado Regulado)/CIDE HCENERGÍA, S.A. (Comercializadora Mercado Libre)	Nacional y Autonómicas	Derecho	Ninguna	Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €.	Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones de responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.)	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje.

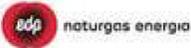
Empresas Adheridas Arbitraje.

EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
 <small>comercializadora de referencia de endesa</small>	ENERGÍA XXI, S.L.U. (Comercializadora Mercado Regulado)	Todas las Autonómicas y la Nacional	En Derecho salvo reclamaciones de escasa complejidad o de cuantía de no más de 300 € que serán en equidad.	Ninguna	Ninguna	Únicamente conflictos en materia de atención al cliente, contratación, facturación, cobro, y las reclamaciones derivadas de estos procesos referidas a los suministros energéticos de electricidad, gas y otros productos o servicios ofrecidos por la empresa. Se excluyen: a) Litigios relacionados con redes de generación y/o distribución (lecturas, extensión de red, accesos, interrupciones, daños por calidad del suministro, inspecciones); b) Cuestiones derivadas de fraudes en red o puntos de suministro.	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente y que hayan transcurrido más de 30 días sin respuesta o con respuesta insatisfactoria. Deberá aportarse número de referencia de la reclamación y, en su caso, contestación a la misma. Se suspenderán las obligaciones de pago hasta la emisión de laudo.

Empresas Adheridas Arbitraje.

EMPRESA	JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES	
	EDISTRUBUCIÓN Redes Digitales, S.L.U. (Distribuidora)	Autonómica de Andalucía	Derecho	Ninguna	Ninguna	<p>Conflictos en municipios andaluces donde Endesa distribuye electricidad. Se excluyen daños por calidad del suministro y conflictos sobre facturaciones realizadas en ejecución de resoluciones judiciales o administrativas. Se incluyen conflictos por contratación, lectura, facturación y cobro de suministro de electricidad.</p>	<p>Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente de Endesa e intento de mediación a través de una OMIC, asociación de consumidores o presentación de Hoja de Quejas y Reclamaciones. La presentación de solicitud de arbitraje no suspende la obligación de pago.</p>

Empresas Adheridas Arbitraje.

EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
	EDP ENERGÍA, S.A.U. / EDP COMERCIALIZADORA, S.A.U. (Comercializadoras Mercado Libre)	Nacional y Autonómicas	Derecho	Ninguna	Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €.	Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones de responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.)	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje.
	NATURGAS ENERGÍA COMERCIALIZADORA, S.A.U. (EDP)	Nacional y Autonómicas	Derecho	Ninguna	Se excluyen reclamaciones por importe superior a 3.000 €.	Venta de energías, gas y electricidad, de servicios energéticos y de servicios no regulados de revisión de mantenimiento de instalaciones, a aparatos y equipos. Se excluyen cuestiones de responsabilidad de las distribuidoras (altas, bajas, lecturas, interrupciones o calidad de suministro, revisiones periódicas y reguladas de instalaciones, etc.)	Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente con al menos 30 días naturales de antelación a la solicitud de arbitraje.

Empresas Adheridas Arbitraje.

EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
 <p>COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO Grupo IBERDROLA</p>	<p>CURENERGÍA, COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO, S.A.U. (Comercializadora Mercado Regulado)</p>	<p>Junta Arbitral Nacional y Juntas Arbitrales Autonómicas de la Comunidad Autónoma correspondiente al punto de suministro o al domicilio del reclamante</p>	<p>Equidad</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Asuntos competencia exclusiva de la comercializadora: atención personal, contratación, facturación y cobro. Se excluyen los asuntos responsabilidad de la distribuidora: extensión de red, concesión de accesos, medida, lectura, inspección, calidad, cortes de suministro y daños.</p>	<p>Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente. Se requiere intento de mediación previa</p>
 <p>IBERDROLA</p>	<p>IBERDROLA GENERACIÓN, S.A.U. (Comercializadora Mercado Libre)</p>	<p>Junta Arbitral Nacional y Juntas Arbitrales Autonómicas de la Comunidad Autónoma correspondiente al punto de suministro o al domicilio del reclamante</p>	<p>Equidad</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Ninguna</p>	<p>Asuntos competencia exclusiva de la comercializadora: atención personal, contratación, facturación y cobro. Se excluyen los asuntos responsabilidad de la distribuidora: extensión de red, concesión de accesos, medida, lectura, inspección, calidad, cortes de suministro y daños.</p>	<p>Se exige previa reclamación al Servicio de Atención al Cliente. Se requiere intento de mediación previa</p>

Empresas Adheridas Arbitraje.

EMPRESA		JUNTAS ARBITRALES A LAS QUE ESTÁ ADHERIDA	TIPO DE ARBITRAJE	LIMITACIONES TEMPORALES	LIMITACIONES CUANTITATIVAS	LIMITACIONES MATERIALES	LIMITACIONES PROCEDIMENTALES
	AHORRELUZ SERVICIOS ONLINE, S.L.	Autonómicas y Nacional	Derecho	Ninguna	Ninguna	<p>Únicamente asuntos relacionados con la contratación, facturación, cobro y/o atención personal recibida por el cliente. La discrepancia debe versar exclusivamente sobre asuntos de responsabilidad de la empresa comercializadora. Se excluyen: a) asuntos cuya responsabilidad corresponde a las empresas distribuidoras: extensión de red, concesión de accesos a la red, medida, lectura, inspección, calidad de suministro (incluyendo la continuidad/interrupción) b) los posible daños causados por incidencias en la red eléctrica c) otros asuntos correspondiente a la actividad desarrollada por las empresas distribuidoras de energía, de acuerdo con la normativa aplicable.</p>	<p>Se exige previamente acreditar que ha presentado la correspondiente reclamación por los mismos hechos y con la misma pretensión ante los canales de Atención al Cliente de AHORRELUZ con al menos 30 días naturales de antelación a la fecha de presentación de la solicitud de arbitraje</p>

EJEMPLOS DE LAUDOS ARBITRALES

Desestimar Laudo 168-2021- Cambio de Comercializadora Indemnización
2000€

Desestimar Laudo 168-2021- Cambio de Comercializadora

Estimado Laudo 529-2021- Baja no Atendida. Compensación 60€

Parcial Laudo 536-2021- Incidencia lecturas equipo

Laudo 901-2021- Calidad Servicio

-Estimado Laudo Diputación Jaén 148-2021- Cambio sin Consentimiento

Estimar Laudo 645-2020- Discriminación Horaria

Reclamaciones ante los órganos jurisdiccionales

Para las controversias que no tengan cabida en los mecanismos de resolución previstos anteriormente, por no tratarse de conflictos de consumo al no darse en el destinatario del suministro la condición de persona consumidora, la vía para reclamar sería la vía civil, para las reclamaciones relacionadas con la contratación en el mercado libre. La vía contencioso-administrativa contra las resoluciones que resuelven recursos administrativos emitidos .

Básicamente: Reclamación por daños. Subida Tensión

CONSUMIDOR ENERGÍA

Consumidores

Los consumidores, en general, son las personas físicas o jurídicas que compran la energía para su propio consumo. Atendiendo a la forma de contratar el acceso a la red (de distribución o de transporte), los consumidores se dividen en dos grupos:

- Los que contratan su suministro con un comercializador que se encargue, como mandatario, de contratar el acceso a la red. Es la más común y prácticamente la única utilizada por los pequeños consumidores.
- Los que contratan el acceso a redes con directamente con el distribuidor y la adquisición de energía con un comercializador.

Atendiendo a la posibilidad de contratar tarifas de precios voluntarios para el pequeño consumidor o las tarifas de último recurso , se distinguen las siguientes categorías de consumidores:

Bono social: Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre,

Web Ministerio:

Puede solicitar el Bono Social todo sujeto considerado “**consumidor vulnerable**”, “**consumidor vulnerable severo**” o “**consumidor vulnerable en riesgo de exclusión social**” según los criterios legales, siempre que reúna las siguientes **condiciones generales**:

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 particularidades:

A. Para ser considerado “consumidor vulnerable”:

1.- Que el nivel de renta de la Unidad de convivencia, sea igual o **inferior a 1,5 veces el IPREM** de 14 pagas (12.159,42 €/año).

- Cuando la unidad de convivencia esté formada por más de una persona, el multiplicador anterior se incrementará en 0,3 (2.431,88 €/año) por cada miembro adicional mayor de edad que conforme la unidad de convivencia y 0,5 (4.053,14 €/año) por cada menor de edad de la unidad de convivencia.

2.- Las **familias numerosas**, todas sin excepción.

3.- Que el propio consumidor o en caso de que exista Unidad de convivencia, 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 cada tipo de pensión

b) En el caso de percibir otros ingresos, que la cuantía agregada anual no supere los 500 euros

4.- Que el consumidor o algún miembro de su unidad de convivencia sea beneficiario del **Ingreso Mínimo Vital**.

IPREM: 8.106,28 € (14 Meses)

Tabla-Ejemplos de posibles rentas máximas beneficiarias.

	Rentas máximas	
	CONSUMIDOR VULNERABLE	CONSUMIDOR VULNERABLE SEVERO
DEMANDANTE INDIVIDUAL	1,5 veces el IPREM: 12.159,42 €/año	0,75 veces el IPREM: 6.079,71 €/año
<i>Si además se cumple alguna circunstancia especial (*)</i>	2,5 veces el IPREM: 20.265,70 €/año	1,25 veces el IPREM: 10.132,85 €/año
UNIDAD DE CONVIVENCIA CON DOS ADULTOS	1,8 veces el IPREM: 14.591,30 €/año	0,9 veces el IPREM: 7.295,65 €/año
<i>Si además se cumple alguna circunstancia especial (*)</i>	2,8 veces el IPREM: 22.697,58 €/año	1,4 veces el IPREM: 11.348,79 €/año
UNIDAD DE CONVIVENCIA CON DOS ADULTOS Y UN MENOR	2,3 veces el IPREM: 18.644,44 €/año	1,15 veces el IPREM: 9.322,22 €/año
<i>Si además se cumple alguna circunstancia especial (*)</i>	3,3 veces el IPREM: 26.750,72 €/año	1,65 veces el IPREM: 13.375,36 €/año
UNIDAD DE CONVIVENCIA CON DOS ADULTOS Y DOS MENORES	2,8 veces el IPREM: 22.697,58 €/año	1,4 veces el IPREM: 11.348,79 €/año
<i>Si además se cumple alguna circunstancia especial (*)</i>	3,8 veces el IPREM: 30.803,86 €/año	1,9 veces el IPREM: 15.401,93 €/año
FAMILIA NUMEROSA	-	2 veces el IPREM: 16.212,56 €/año
UNIDAD DE CONVIVENCIA/DEMANDANTE INDIVIDUAL - PENSIONISTAS	Cuantía mínima para la clase de pensión sin otros ingresos cuya cuantía anual agregada sea superior a 500€	1 vez el IPREM: 8.106,28 €/año

(*) El umbral se incrementa en 1 vez el IPREM siempre que concurra alguna de las siguientes circunstancias especiales:

- El consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia tiene discapacidad reconocida igual o superior al 33%
- El consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia tiene la condición de víctima de violencia de género
- El consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia tiene la condición de víctima de violencia de terrorismo
- El consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia se encuentra en situación de dependencia de grado II o III
- La unidad de convivencia está integrada por un único progenitor y, al menos, un menor

Dónde se materializa la aplicación del bono social

El bono social se materializa en la aplicación de la tarifa de último recurso que corresponda calculada como un descuento del 25% sobre el PVPC para el consumidor vulnerable y del 40% para el consumidor vulnerable severo.

No obstante, como consecuencia de la escalada de precios registrada en el mercado mayorista de electricidad, estos porcentajes se han visto modificados y de manera excepcional, **desde el 28 de octubre de 2021 hasta el 31 de diciembre de 2022**, los descuentos del bono social aplicables son del 60% para el consumidor vulnerable y del 70% para el consumidor vulnerable severo.

Estos descuentos resultarán de aplicación a todo el periodo de facturación, siempre que este contenga días integrados en el periodo de aplicación de este incremento (del 28 de octubre de 2021 al 31 de diciembre de 2022), sin necesidad de que el consumidor con derecho a percibir el bono social tenga que realizar ninguna solicitud.

En ambos casos, el descuento sobre el término de energía será aplicado teniendo en cuenta los siguientes límites de energía anuales:

Límites máximos

CATEGORÍAS

LÍMITES MÁXIMOS AL CONSUMO (KWH)

Unidad de convivencia sin menores/demandante individual	1.380
Unidad de convivencia con un menor	1.932
Unidad de convivencia con dos menores	2.346
Unidad de convivencia familias numerosas	4.140
Unidad de convivencia – pensionistas (cuantía mínima)	1.932

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.

Componentes de la factura

Electricidad: qué nos cobran y por qué

El recibo de la luz esté formado por fundamentalmente por dos grandes conceptos:

- **Un coste fijo** por disponer de electricidad, que se paga por cada kW de potencia contratada,
- **Y por otro lado el coste de la electricidad consumida** en los diferentes tramos horarios que tenga nuestra tarifa.

A esto hay que añadirle otros conceptos (impuestos, alquiler del contador, otros servicios...).

- **En el mercado regulado** todas las compañías estructuran de la misma manera las facturas.
- **En el mercado libre**, las tarifas pueden ser tan diferentes como quieran (tarifas planes, horarios especiales) y también tienen libertad para hacer la factura como quieran, aunque deben incluir unos contenidos mínimos.

Contenido mínimo facturas. Resolución 28/4/2021

La factura eléctrica en el mercado regulado. PVPC

¿Qué datos muestra la factura de la luz? ¿A qué se refiere cada concepto? Así debes interpretar una factura del mercado regulado.

La información que encontrarás.

energía XXI

comercializadora de referencia de **endesa**

Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.
Cif: B82846825
C/ Ribera del Loira 60. 28042 Madrid

DATOS DE LA FACTURA DE ELECTRICIDAD

IMPORTE FACTURA: 79,56 €

Nº factura: SME101N2024922 emitida el 03 de noviembre de 2021

Periodo de consumo: 28 de septiembre de 2021 a 30 de octubre de 2021

Fecha de cargo: 10 de noviembre de 2021

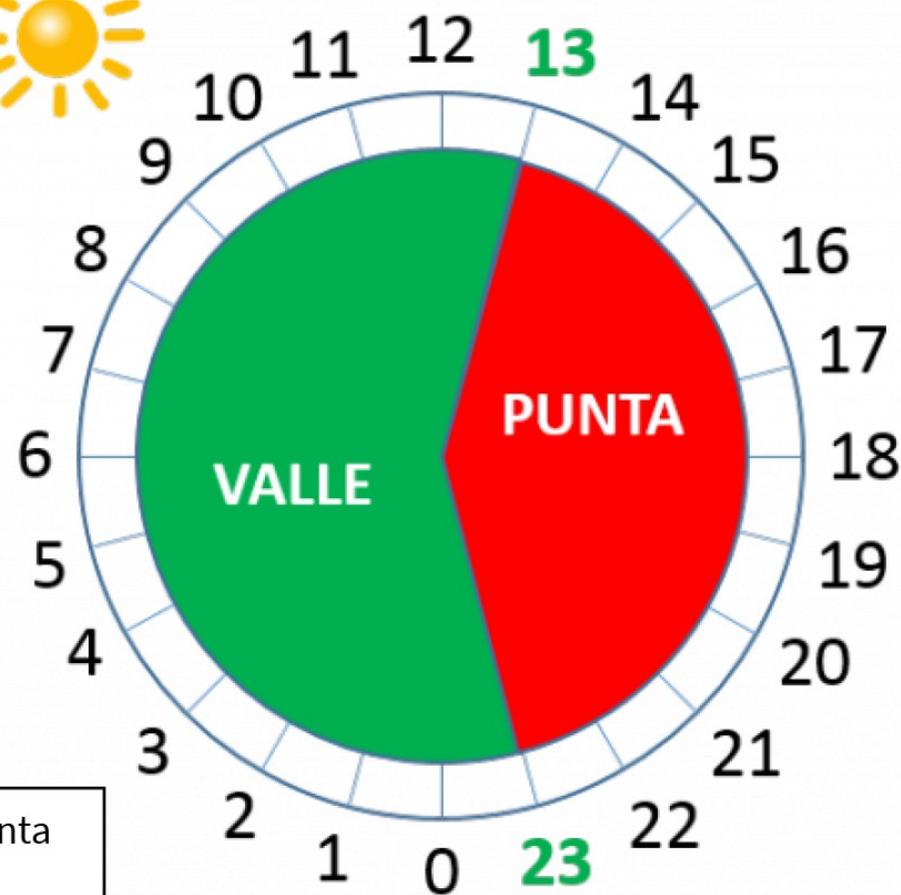
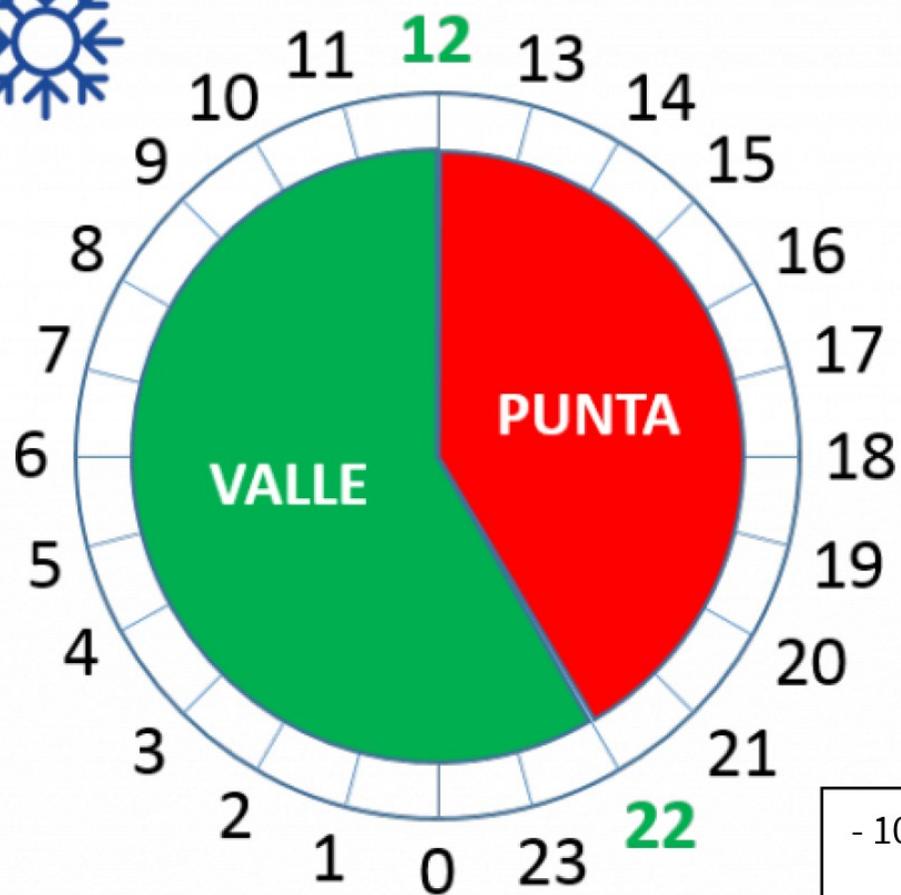
1. Nombre de la compañía. Es la clave para saber si estás en el mercado libre o regulado. Debes fijarte bien, aunque ahora ya no es tan fácil confundir a las del mercado libre con las del regulado.

Estás en el mercado regulado si tu compañía es Energía XXI, CurEnergía, Comercializadora Regulada Gas&Power, Baser, Regsiti....

2. Nº de factura. Este número ayudará a identificar correctamente los importes reclamados si vas a plantear una reclamación por la facturación.

3. Periodo de consumo. Debe ser mensual, salvo excepciones (regularizaciones de consumos atrasados, cambios de tarifa, contador analógico...).

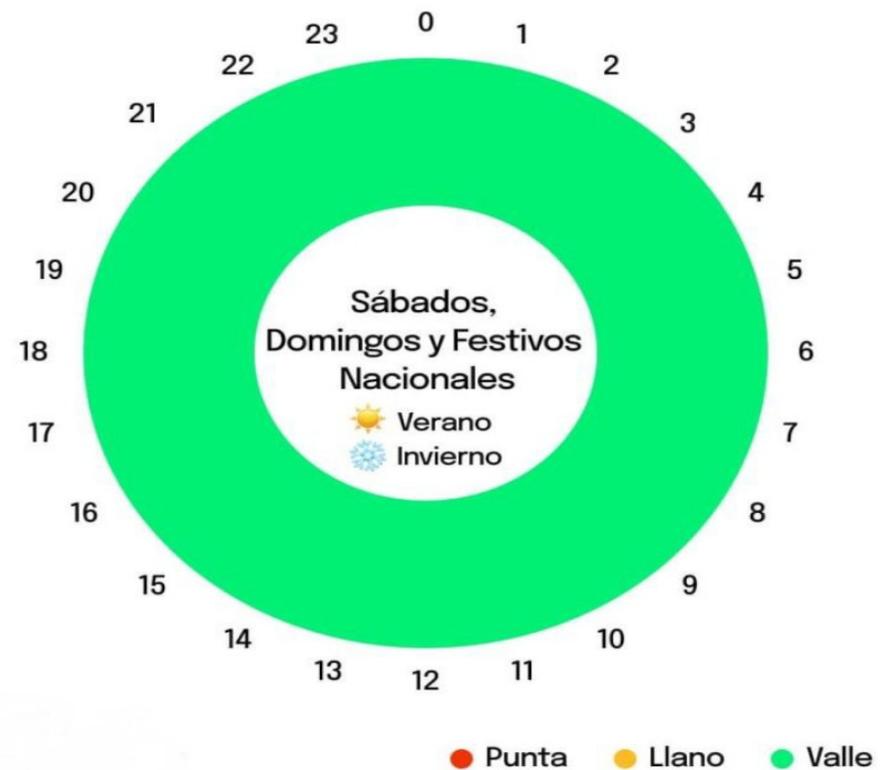
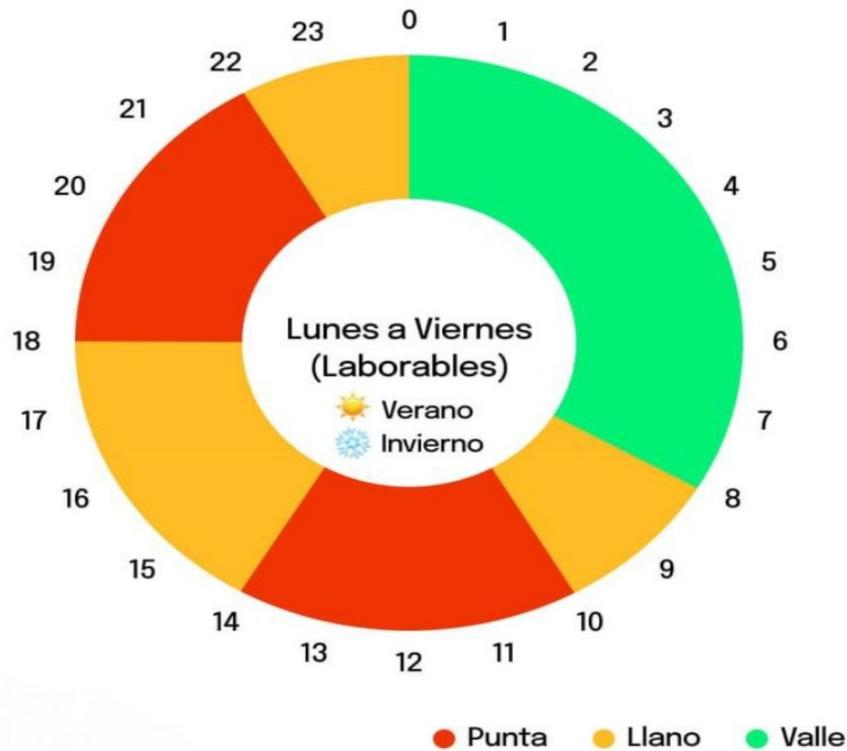
Tarifa discriminación horaria actual. RD 1164/2001



- 10 horas Punta

- 14 horas Valle

Tarifa discriminación horaria Circular 3/2020.Desde 1-6-2021



- 8 horas Punta
- 8 horas Llano
- 8 horas Valle

Contenido mínimo facturas. Resolución 28/4/2021

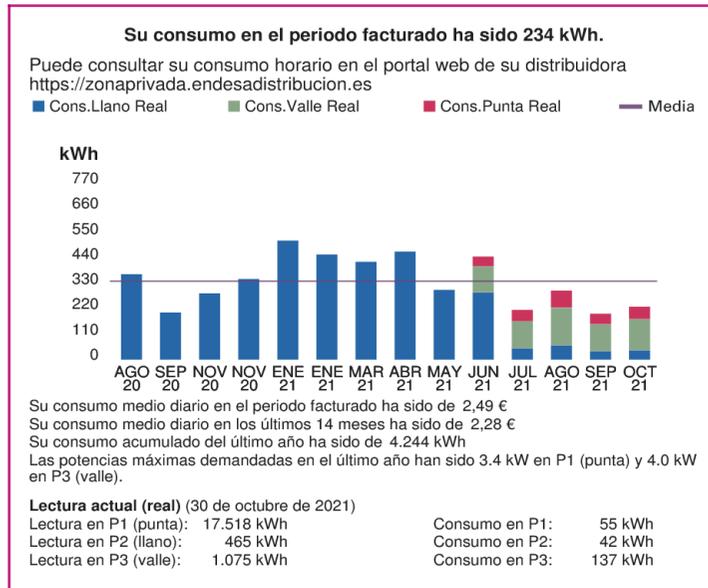
DATOS DEL CONTRATO

Titular del contrato: JOSE NIF: 2
Dirección de suministro: MAESTRA VIVIEN JAEN, JAÉN
Código unificado de punto de suministro (CUPS): ES0031101845389001FC0F
Tipo de contrato: **PVPC - MERCADO REGULADO**
Peaje de transporte y distribución: **2.0TD** Segmento de cargos: **1**
Potencia contratada en punta: 4,400 kW Potencia contratada en valle: 4,400 kW
Referencia del contrato de suministro (Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.): 010505731858
Referencia del contrato de acceso (EDISTRIBUCION REDES DIGITALES): 097069482507
Fecha final del contrato: 04 de junio de 2022 (renovación anual automática)
Nº de contador: 700158018

1. **4. Código Unificado de punto de suministro CUPS.** El CUPS (Código Unificado de Punto de suministro) identifica tu instalación de forma inequívoca. **Este código se mantiene, aunque cambios de comercializadora.**
- 5. Tipo de Contrato.** Con las nuevas tarifas, en todos los casos aparecerá que tienes contratada la tarifa PVPC y **siempre será con discriminación horaria en 3 periodos.** Si tienes contratado el bono social, en ese espacio te lo indicarán, así como el porcentaje de descuento que te aplican (25% o 40%)
- 6. Peaje de transporte y distribución.** Todos los contratos de menos de 15 kW (tanto en el mercado libre como regulado) **son con la tarifa 2.0TD.**
2. **7. Potencia contratada.** En la actualidad es posible tener **2 potencias contratadas**, una para el periodo punta y otra para el valle, y ambas se mostrarán aquí. Ajustar bien la potencia a tus necesidades es una de las medidas para reducir la factura.
- 8. Referencia del contrato de acceso.** **Entre paréntesis aparece el nombre de tu distribuidora.** Es muy interesante que te registres en la web de tu distribuidora para acceder a tus datos de consumo hora a hora, ver los picos de potencia y otros datos del suministro. www.edistribucion.com
- 9. Fecha final del contrato.** En el mercado regulado no tiene importancia porque el contrato se renueva automáticamente año a año. **En el mercado libre sí es importante esa fecha, porque las tarifas se pueden actualizar en cada renovación.**

Contenido mínimo facturas. Resolución 28/4/2021

INFORMACIÓN DE CONSUMO ELÉCTRICO



10. Información de consumo eléctrico. el gráfico muestra tu consumo de los últimos 14 meses en cada tramo horario. Las claves de color indican si son consumos reales o estimados. La línea negra muestra tu consumo medio mensual. Bajo el gráfico, aparece tu consumo medio diario en el periodo facturado y el de los últimos 14 meses. Además, aparecerá el consumo total anual acumulado, una referencia muy útil para utilizar el comparador de tarifas. En este caso, es de 2.446kWh. [COMPARADOR TARIFAS CNMC](#)

11. Lectura actual. Con indicación de si real o es estimada. Se muestra solo la lectura actual. Para ver la lectura anterior y comprobar que el consumo es correcto hay que consultar la factura del último mes. Esto es una dificultad para hacer el seguimiento de los consumos. **En la factura antigua antes 1-6-2021 aparecía anterior lectura**

12. Consumo en cada tramo horario. Junto a cada lectura del contador aparece el consumo factura en ese periodo en horario punta, llano y valle. Pero no está toda la información. Las comercializadoras deberán incluir también cuál es el pico de potencia máximo que ha tenido en horario punta y valle durante los últimos doce meses. **Con esa información podrá ajustar mejor la potencia contratada.**

Contenido mínimo facturas. Resolución 28/4/2021

INFORMACIÓN SOBRE RECLAMACIONES

Atención al cliente (Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.): 800760333 (gratuito)

Reclamaciones (Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.): 800760333 atencionalcliente_exxi@energiaxxi.com

Averías y urgencias (EDISTRIBUCION REDES DIGITALES) 900 85 08 40 (gratuito)

Dirección postal reclamaciones (Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.): C/Ribera del Loira 60, 28042 Madrid

Dirección de la página web con información sobre reclamaciones: <https://www.energiaxxi.com/tarifasreguladas>

Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U. está adherida a una entidad resolución alternativa de litigios de consumo a la que puede acudir si no está de acuerdo con la resolución de su reclamación. Para mayor información sobre el arbitraje y su procedimiento: 955041000 www.energiaxxi.com.

13. Atención al cliente y reclamaciones. Te informa de los teléfonos de contacto (que deben ser gratuitos) y del número para Reclamaciones de tu comercializadora, así como dónde te debes dirigir en caso de avería.

DESGLOSE DE LA FACTURA

Facturación por potencia contratada ("TÉRMINO FIJO")	10,74 €
Importe por peajes de transporte y distribución y cargos:	
P1 (punta) 4,4 kW x 23,751377 Eur/kW y año x (32/365) días	9,16 €
P3 (valle) 4,4 kW x 0,979236 Eur/kW y año x (32/365) días	0,38 €
Margen de comercialización fijo: 4,4 kW x 3,113 Eur/kW y año x (32/365) días	1,20 €

14. Facturación por potencia contratada: es el término fijo de tu factura, **lo que vas a pagar aunque no consumas nada**. No es idéntica todos los meses porque se cobra por días y hay meses de 28, 30 o 31 días. Incluye:

Resolución 16 Diciembre 2021. Peajes Acceso y Transporte

Orden TED/1484/2021. Cargos Sistema-

15. Importe por peajes y cargos: Se cobran para cada periodo, Punta y Valle. Según el BOE, se deben mostrar sumados, pero algunas comercializadoras los desglosan cobrando por un **lado peajes** y, por otro, **cargos** en cada horario.

- 16. Importe por margen de comercialización fijo. Las comercializadoras reciben 3,113 euros por kW y año como margen de comercialización del que deben extraer su beneficio. Este importe no ha cambiado con las nuevas tarifas, pero al haber dos potencias, se debe cobrar solo sobre el horario punta.

Contenido mínimo facturas. Resolución 28/4/2021.

Facturación por energía consumida ("TÉRMINO VARIABLE")		60,38 €
Importe por peajes de transporte y distribución y cargos:		
P1 (punta)	55 kWh x 0,031511 Eur/kWh	1,73 €
P2 (llano)	42 kWh x 0,021451 Eur/kWh	0,90 €
P3 (valle)	137 kWh x 0,000921 Eur/kWh	0,13 €
Costes de la energía		57,62 €

17. Facturación por energía consumida: con PVPC hay tres tramos horarios para la energía consumida: punta, llano y valle. Para cada uno de ellos se cobran dos conceptos:

18. Los peajes y cargos: el consumo en cada periodo horario hay que multiplicarlo por el precio de cada uno de los conceptos.

19. COSTE DE LA ENERGÍA: Pag 5 Según el modelo oficial publicado en el BOE, este importe **se debe mostrar sin desglosar** y sin mostrar el precio unitario global, con un único concepto con el importe total a cobrar.

****** Sería más fácil que este bloque de información se organizara por tramos horarios con su desglose y luego se mostrase la suma de todos los conceptos. Así sería posible conocer el precio total del kWh en cada tramo horario.**

Impuesto electricidad:	(71,12 X 0,500000 %)	0,36 €
Alquiler del contador:	(32 días x 0,026563 Eur/día)	0,85 €
IVA normal:	10% s/ 72,33	7,23 €
TOTAL IMPORTE FACTURA		79,56 €

20. Impuesto sobre la electricidad, es el 5,1127%.

21. Alquiler de equipos de medida. Está regulado por la Administración. Se calcula multiplicando el nº de días del período de facturación por el precio del alquiler del contador, salvo que el contador sea tuyo.

22. IVA. Se aplica el tipo del 21% de IVA a la suma del total de la factura, aunque las medidas excepcionales como consecuencias del encarecimiento de la energía en el mercado mayorista han establecido el 10% hasta diciembre de 2021 mientras se mantengan los elevados precios.

FACTURA PVPC-- Octubre 2021

energíaXXI

comercializadora de referencia de **endesa**

Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.
CIF: B62846825
C/ Ribera del Loira 60. 28042 Madrid

DATOS DE LA FACTURA DE ELECTRICIDAD

IMPORTE FACTURA: 79,56 €
Nº factura: SME101N2024922 emitida el 03 de noviembre de 2021
Periodo de consumo: **28 de septiembre de 2021 a 30 de octubre de 2021**
Fecha de cargo: 10 de noviembre de 2021

RESUMEN DE LA FACTURA

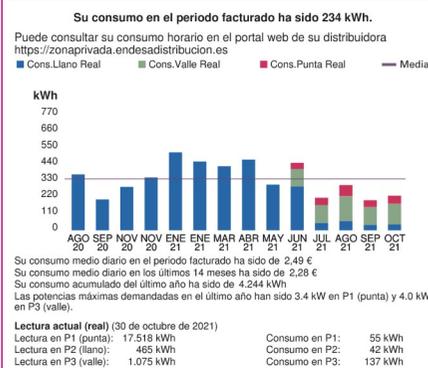
Por potencia contratada	10,74 €
Por energía consumida	60,38 €
Impuesto electricidad	0,36 €
Alquiler del contador	0,85 €
IVA normal	7,23 €
TOTAL IMPORTE FACTURA	79,56 €

MAESTRA - VIVIEN
23657 ESCAÑUELA
JAEN

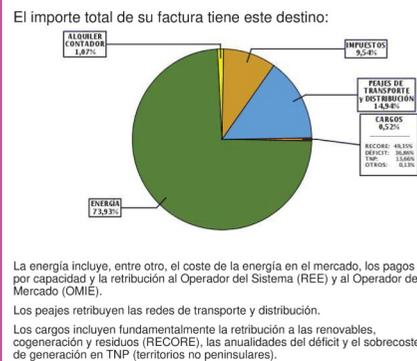
DATOS DEL CONTRATO

Titular del contrato: MAESTRA NIF: 236570001
Dirección de suministro: MAESTRA 41 VIVIEN ESCAÑUELA, JAEN, JAÉN
Código unificado de punto de suministro (CUPS): ES0031101845389001FC0F
Tipo de contrato: **PVPC - MERCADO REGULADO**
Peaje de transporte y distribución: 2.0TD Segmento de cargos: 1
Potencia contratada en punta: 4,400 kW Potencia contratada en valle: 4,400 kW
Referencia del contrato de suministro (Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.): 010505731858
Referencia del contrato de acceso (EDISTRIBUCION REDES DIGITALES): 097069482507
Fecha final del contrato: 04 de junio de 2022 (renovación anual automática)
Nº de contador: 700158018

INFORMACIÓN DE CONSUMO ELÉCTRICO



DESTINO DEL IMPORTE DE LA FACTURA



INFORMACIÓN SOBRE RECLAMACIONES

Atención al cliente (Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.): 800760333 (gratuito)
Reclamaciones (Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.): 800760333 atencionalcliente_exxi@energiaxxi.com
Averías y urgencias (EDISTRIBUCION REDES DIGITALES) 900 85 08 40 (gratuito)
Dirección postal reclamaciones (Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.): C/Ribera del Loira 60, 28042 Madrid
Dirección de la página web con información sobre reclamaciones: <https://www.energiaxxi.com/tarifasreguladas>

Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U. está adherida a una entidad resolución alternativa de litigios de consumo a la que puede acudir si no está de acuerdo con la resolución de su reclamación. Para mayor información sobre el arbitraje y su procedimiento: 955041000 www.energiaxxi.com.

DATOS DE PAGO

Forma de pago: Domiciliada
Entidad: 3067 **Sucursal:** 27 **DC:** 52 **Cuenta Corriente:** **** IBAN: ES ****
Cod.Mandato: 010505731858 **Versión:** 0001
Su pago se justifica con el correspondiente apunte bancario

DESGLOSE DE LA FACTURA

Facturación por potencia contratada ("TÉRMINO FIJO")	10,74 €
Importe por peajes de transporte y distribución y cargos:	
P1 (punta) 4,4 kW x 23,751377 Eur/kW y año x (32/365) días	9,16 €
P3 (valle) 4,4 kW x 0,979236 Eur/kW y año x (32/365) días	0,38 €
Margen de comercialización fijo: 4,4 kW x 3,113 Eur/kW y año x (32/365) días	1,20 €
Facturación por energía consumida ("TÉRMINO VARIABLE")	60,38 €
Importe por peajes de transporte y distribución y cargos:	
P1 (punta) 55 kWh x 0,031511 Eur/kWh	1,73 €
P2 (llano) 42 kWh x 0,021451 Eur/kWh	0,90 €
P3 (valle) 137 kWh x 0,000921 Eur/kWh	0,13 €
Costes de la energía	57,62 €
Impuesto electricidad: (71,12 X 0,500000 %)	0,36 €
Alquiler del contador: (32 días x 0,026563 Eur/día)	0,85 €
IVA normal: 10% s/ 72,33	7,23 €
TOTAL IMPORTE FACTURA	79,56 €

Precios de los términos del peaje de transporte y distribución, de los cargos, del contador y margen de comercialización fijo según normativa en vigor PVPC calculado según Real Decreto RD 216/2014

A partir del 16 de septiembre de 2021 los precios de su tarifa con Energía XXI se han actualizado trasladando las variaciones reguladas en el Real Decreto-ley 17/2021 de 14 de septiembre.

INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR

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

En el código QR o en el enlace <https://comparador.cnmc.gob.es> puede consultar y comparar las distintas ofertas vigentes de las comercializadoras de energía eléctrica en mercado libre



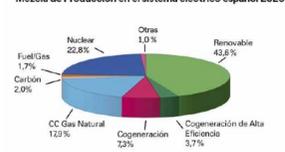
Si está recibiendo su factura en papel, puede solicitar en su lugar la factura electrónica en <https://www.energiaxxi.com/factura-digital-mr>

BONO SOCIAL PARA CONSUMIDORES VULNERABLES: Tienen derechos a acogerse al bono social aquellos consumidores vulnerables que cumplan con las características sociales, de consumo y poder adquisitivo que se determinan. En todo caso, se circunscribirá a personas físicas en su vivienda habitual. Disponible de información sobre el bono social en el teléfono 800 760 333 en la página web <https://www.energiaxxi.com/bono-social-mercado-regulado>

Otra información de interés: Consumidores de energía e información sobre la factura: www.cnmc.es. Información sobre consumo eficiente y ahorro energético: www.ida.e.es. Información sobre PVPC: www.ree.es

ORIGEN DE LA ELECTRICIDAD

Mezcla de Producción en el sistema eléctrico español 2020



Origen	Mezcla Comercializadora de Referencia	Mezcla de Producción sistema eléctrico español
Renovable	6.0%	43.6%
Cogeneración de Alta Eficiencia	3.1%	3.7%
Cogeneración	12.6%	7.3%
CC Gas Natural	30.9%	17.9%
Carbón	3.5%	2.0%
Fuel/Gas	2.9%	1.7%
Nuclear	39.3%	22.8%
Otras	1.7%	1.0%

El sistema eléctrico nacional ha importado un 1,3% de producción neta total nacional.

SIMULADOR FACTURA ELECTRICIDAD CNMC: Para ver coste energía desglosado

Facturas – Octubre-2021 - Agosto 2022

9/11/21 11:49

Resultado, CNMC - FacturaLuz Simulador de Energía



Simulador de la Factura de Electricidad



COMPARADOR FACTURALUZ

Tipo de contador: Tradicional
Fecha de Facturación 28/09/2021 ~ 30/10/2021
Código Postal: 23657
Potencia Punta: 4,40 kW
Potencia Valle: 4,40 kW
Bono Social: No
Consumo: 234 kWh
Consumo Punta: 55 kWh
Consumo Llano: 42 kWh
Consumo Valle: 137 kWh
Tipo de contador: Monofásico

Resultado de la simulación

Su facturación

Periodo: del 28/09/2021 al 30/10/2021	
Días facturables en total: 32 días	
Término Fijo	10,74 €
Importe por peajes de transporte y distribución y cargos = 9,54 € P1 (Punta): 4,4 kW x 23,751377 €/kW/año x 32 días / 365 días = 9,16 € P2 (Valle): 4,4 kW x 0,979237 €/kW/año x 32 días / 365 días = 0,38 €	
Margen de comercialización fijo: 4,4 kW x 3,113 €/kW/año x 32 días / 365 días = 1,2 €	
Término variable	61,37 €
Importe por peajes de transporte y distribución y cargos = 2,76 € P1 (Punta): 55 kWh x 0,031511 €/kWh = 1,73 € P2 (Llano): 42 kWh x 0,021451 €/kWh = 0,90 € P3 (Valle): 137 kWh x 0,000921 €/kWh = 0,13 €	
Coste energía = 58,61 € Coste energía: 234 kWh x 0,25047 €/kWh = 58,61 €	
Los precios medios del término variable por periodo, incluyendo peajes de transporte y distribución y cargos y coste de la energía, han resultado: P1 (Punta): 0,303273 €/kWh P2 (Llano): 0,278571 €/kWh P3 (Valle): 0,240803 €/kWh	

9/11/21 11:49

Resultado, CNMC - FacturaLuz Simulador de Energía

El precio medio del término variable, incluyendo peajes de transporte y distribución y cargos y coste de la energía, ha resultado: 0,262265 €/kWh

Nota: los consumos mostrados en la factura de su Comercializador pueden diferir en ±1kWh respecto a los consumos del resultado de esta simulación. Esta diferencia puede producirse por ajustes de cálculo según lo establecido en la Resolución del 02/06/2015.

Impuesto eléctrico	0,36 €
0,5% x (10,74 € + 61,37 €) = 0,36 €	
Equipo de medida	0,85 €
Importe alquiler contador = 0,85 € El precio del alquiler mensual del contador (si éste no es en propiedad), está establecido en 0,81 €/mes. El cálculo del alquiler del contador en la factura se realiza teniendo en cuenta el número de días.	
IVA o equivalente	7,33 €
10 % de 73,32 € = 7,33 € (73,32 € = 10,74 € + 61,37 € + 0,36 € + 0,85 €)	
TOTAL FACTURA	80,65 €
10,74 € + 61,37 € + 0,36 € + 0,85 € + 7,33 € = 80,65 €	

Menos datos

VOLVER

Copyright © CNMC 2021. Todos los derechos reservados

[Política de privacidad y aviso legal](#)

[Política de cookies](#)

[Contacto](#)

Ver: FACTURA PVPC

Página 1 / 3

Página 2 / 3

COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO

Grupo IBERDROLA

CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.
CIF A-95554630
Domicilio social: Plaza Euskadi 5, 48009 Bilbao

RESUMEN DE LA FACTURA

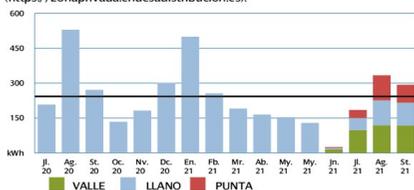
Por potencia contratada	14,74 €
Por energía consumida	53,98 €
Impuesto electricidad	3,51 €
Alquiler del contador	1,39 €
IVA Reducido (*)	10% s/73,62 € = 7,36 €
TOTAL IMPORTE FACTURA:	80,98 €

DATOS DEL CONTRATO

Titular: PTOR MANUEL SERRANO, J006 JAEN
NIF: 25968228D
Dirección de suministro: PTOR MANUEL SERRANO, J006 JAEN
Dirección fiscal: PTOR MANUEL SERRANO, 2, 5º G 23006 JAEN
TIPO DE CONTRATO: PVPC - MERCADO REGULADO
Nº contador: 400033514
Peajes de transporte y distribución: 2.0TD
Segmento tarifario de cargos: 1
Potencia contratada periodo punta: 4,93 kW
Potencia contratada periodo valle: 4,93 kW
Referencia del contrato de suministro (CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.): 626856395
Referencia del contrato de acceso (COMPAÑIA SEVILLANA DE ELECTRICIDAD, S.A.): 500001042734
Fecha final contrato: 23 de marzo de 2022 (renovación anual automática)
Código unificado de punto de suministro CUPS: ES 0031 1016 4182 1007 QN

INFORMACIÓN DEL CONSUMO ELÉCTRICO

Su consumo en el periodo facturado ha sido: **293,88 kWh**
Puede consultar su consumo horario en el portal web de su distribuidora (<https://zonaprivada.endesaistribucion.es>).



Su consumo medio diario en este último periodo facturado ha sido: 2,61 €
Su consumo medio diario en los últimos 14 meses ha sido: 2,05 €
Su consumo acumulado del último año ha sido de 2,853 kWh
Las potencias máximas demandadas en el último año han sido kW en P1 (punta) y kW en P2 (valle).
Lectura actual (real) (5 de septiembre de 2021)
Lectura en P1 (punta): 035568,90 kWh Consumo en P1: 77,94 kWh
Lectura en P2 (llano): 000461,46 kWh Consumo en P2: 97,93 kWh
Lectura en P3 (valle): 000606 kWh Consumo en P3: 118,01 kWh

INFORMACIÓN SOBRE RECLAMACIONES

Atención al cliente (CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.): 900 200 708
Averías y Urgencias (COMPAÑIA SEVILLANA DE ELECTRICIDAD, S.A.): 900850940
Puntos de atención cercanos: CALLE MANUEL CABALLERO VENZALA 7 23009 JAEN JAEN / CALLE MARTINEZ MONTAÑES 17 23007 JAEN JAEN

Dirección de la página web con información sobre reclamaciones: www.curenergia.es/atencion-cliente
CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U. se ha adherido al Sistema Arbitral de Consumo, siguiendo la política de máximas garantías, transparencia y compromiso en la relación con los consumidores. Para ampliar información sobre los asuntos objeto de arbitraje y su procedimiento, estamos a su disposición en el Teléfono del Cliente: 900 200 708 y en www.curenergia.es.

Forma de pago: DOMICILIACION BANCARIA
Entidad: UNICAJA
IBAN: ES68 2103 1210 5200 3000 **** Ocultos para su seguridad
BIC: UCJAES2MXXX Código de mandato: 276485761000

DATOS DE LA FACTURA DE ELECTRICIDAD

IMPORTE FACTURA: 80,98 €

Nº Factura: 09210915010224556 emitida el 15 de septiembre de 2021
Periodo de consumo: 5 de agosto de 2021 a 5 de septiembre de 2021
Fecha de cargo: 23 de septiembre de 2021

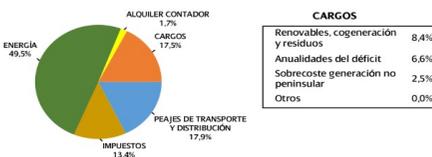
Remite: CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U. Apartado Correos 61342 28080 MADRID
DY 751 5 0626856395 0 1 01 SV22 015557 002119 20210915
026856395003775125006395000990115091

PTOR MANUEL SERRANO, J006 JAEN

23006 JAEN

DESTINO DEL IMPORTE DE LA FACTURA

El importe total de su factura tiene este destino:



La energía incluye, entre otros, el coste de la energía en el mercado, los pagos por capacidad y la retribución al Operador del Sistema (REE) y al Operador de Mercado (OMIE).
Los peajes retribuyen las redes de transporte y distribución.
Los cargos incluyen fundamentalmente la retribución a las renovables, cogeneración y residuos (RECORE), las anualidades del déficit y el sobrecoste de generación en TNP (territorios no peninsulares).



DESGLOSE DE LA FACTURA

Facturación por potencia contratada ("TÉRMINO FIJO"):

Importe por peajes de transporte y distribución potencia:

P1 (punta): 4,93 kW x 31 días x 0,064301 €/kW día	9,83 €
P2 (valle): 4,93 kW x 31 días x 0,002633 €/kW día	0,40 €
Total peajes de transporte y distribución potencia	10,23 €

Importe por cargos potencia:

P1 (punta): 4,93 kW x 31 días x 0,019734 €/kW día	3,02 €
P2 (valle): 4,93 kW x 31 días x 0,001269 €/kW día	0,19 €
Total cargos potencia	3,21 €

Margen de comercialización fijo:

4,93 kW x 31 días x 0,008529 €/kW día	1,30 €
---------------------------------------	--------

Facturación por energía consumida ("TÉRMINO VARIABLE"):

Importe por peajes de transporte y distribución energía:

P1 (punta): 77,94 kWh x 0,027378 €/kWh	2,13 €
P2 (llano): 97,93 kWh x 0,020624 €/kWh	2,02 €
P3 (valle): 118,01 kWh x 0,000714 €/kWh	0,08 €
Total peaje de transporte y distribución energía	4,23 €

Importe por cargos energía:

P1 (punta): 77,94 kWh x 0,10574 €/kWh	8,24 €
P2 (llano): 97,93 kWh x 0,021148 €/kWh	2,07 €
P3 (valle): 118,01 kWh x 0,005287 €/kWh	0,62 €
Total cargos energía	10,93 €

Coste de la energía:

	38,82 €
--	---------

Impuesto de electricidad

5,11269632% s/68,72 €	3,51 €
Subtotal	72,23 €

Alquiler del contador

Subtotal otros conceptos	1,39 €
--------------------------	--------

IMPORTE TOTAL	73,62 €
----------------------	----------------

Impuesto de aplicación

IVA Reducido (*)	
10% s/73,62 €	7,36 €
TOTAL IMPORTE FACTURA	80,98 €

Precios de los términos del peaje de transporte y distribución, de los cargos, del contador y margen de comercialización fijo según normativa en vigor. PVPC calculado según Real Decreto 216/2014.

- Los periodos horarios y los precios de esta factura ya están adaptados a la Circular 3/2020, de la CNMC, que entró en vigor el 1 de junio de 2021. Para más información, consulta nuestros canales habituales.

- (*) En aplicación del Real Decreto-ley 12/2021, de 24 de junio 2021.

Ver: FACTURAS MERCADO LIBRE- 09-2021



Única
deEndesa

Comercializadora:
A81948077 - Endesa Energía SAU
C/ Ribera del Loira 60. 28042 Madrid

DATOS DE LA FACTURA

Nº factura: P1Z128N0062267
Referencia: 012080574871/0482
Fecha emisión factura: 15/09/2021
Fecha de devengo: 22/09/2021

JUSTINO FLOREZ LLAMA
23009 JAEN
JAEN

RESUMEN DEL IMPORTE A PAGAR

Suscripción de 13/08/2021 a 13/09/2021 (31 días)

Única	119,75 €
Descuentos	-5,86 €
Total	113,89 €
Importe Servicios Endesa X	50,72 €
Total importe a pagar	164,61 €

(Impuestos incluidos, detalle de la factura en el reverso)

Al cobro a partir del **22/09/2021**
Cuenta ES642103034477001004****
Mandato E00020701164760300020001/0003

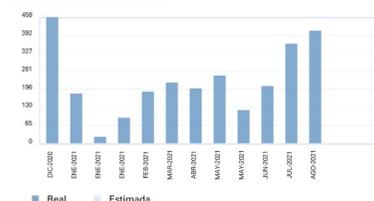
INFORMACIÓN DEL CONSUMO



Últimos consumos recibidos

409 kWh
12,03 kWh/día
18/07/2021
34 días
21/08/2021

Histórico de consumo [kWh]



Consumo anual:

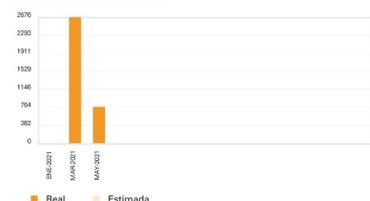
3.177 kWh
a 00/00/0000
+3,6%
3.290 kWh
a 21/08/2021



Últimos consumos recibidos

380 kWh
6,13 kWh/día
18/05/2021
62 días
19/07/2021

Histórico de consumo [kWh]



Consumo anual:

5.989 kWh
a 00/00/0000

Información adicional sobre medidas de eficiencia energética en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (www.cnmc.es), al Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (www.idae.es) o al organismo competente de la comunidad autónoma.

DATOS DEL CONTRATO

Titular: JUSTINO FLOREZ LLAMA
NIF: 23009 JAEN

Plan contratado en mercado libre: **Única Basic**

Referencia del contrato de electricidad: 012080574871

Fin de contrato 13/01/2022 (renovación anual automática)
Referencia del contrato de gas: 130002922833
Fin de contrato 13/01/2022 (renovación anual automática)

Permanencia: No

El equivalente a toda la electricidad que consumas tendrá garantía de origen 100% renovable y las emisiones de CO2 de la combustión del gas serán compensadas.

DETALLE DE LA FACTURA

Electricidad

Cuota electricidad (13/08/2021-13/09/2021)	59,66 €
Descuento dual (13/08/2021-13/09/2021)	-3,05 €
Alquiler de contador	0,91 €
Impuesto Eléctrico 56,61 Eur x 5,11269632 %	2,89 €

Gas

Cuota gas (13/08/2021-13/09/2021)	41,28 €
Descuento dual (13/08/2021-13/09/2021)	-2,07 €

IVA 60,41 Eur x 10%	6,04 €
IVA 39,21 Eur x 21%	8,23 €
Total energía	113,89 €

En este contrato no se paga en función de la potencia contratada ni del consumo realizado, por lo que no le corresponde precio ni importe de término de potencia / fijo ni de término de energía / variable.

Importe Servicios Endesa X	50,72 €
Total importe factura	164,61 €

DATOS DE CONTACTO

Atención y Reclamaciones
800 76 09 09
atencionalcliente@endesaonline.com
www.endesaclientes.com
C/ Ribera del Loira 60
28042 Madrid

Averías / Servicios técnicos en el interior de la vivienda
900 85 86 85
Endesa X

Averías / Urgencias en la red exterior a la vivienda
Teléfono gratuito de la distribuidora
Electricidad 900 85 08 40
EDISTRIBUCION REDES DIGITALES
Gas 900 750 750
Gas Andalucía, S.A.

Endesa Energía está adherida al Sistema Arbitral de Consumo. Para ampliar la información sobre las reclamaciones que pueden ser tratadas a través del arbitraje consultar www.endesaclientes.com.

Una vez realizada la reclamación ante la compañía eléctrica, y si persiste la discrepancia sobre el contrato de suministro o facturaciones, el cliente también podrá dirigirse a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (O.M.I.C.) de su localidad o, en su caso, la Dirección General de Consumo o de Industria de su Comunidad Autónoma.

DATOS DE LOS SUMINISTROS DE ENERGÍA

Electricidad
CUPS: ES0031105255773001TW0F
Dirección del Suministro: ANTONIO ROMERO MAROTO 27
BAJO JAEN
Potencia contratada punta: **5,800 kW** ; valle: **5,800 kW**
Peaje de transporte y distribución: 2.0TD
Segmento de cargos: 1
Referencia del contrato de acceso: 097125499871
Distribuidora: EDISTRIBUCION REDES DIGITALES
<https://zonaprivada.endesadistribucion.es>

Gas
CUPS: ES0218030000490597GZ
Dirección del Suministro: ANTONIO ROMERO MAROTO 27
BAJO JAEN
Peaje de Acceso: 3.2P
Distribuidora: Gas Andalucía, S.A.
<http://www.gasnaturaldistribucion.com>

INFORMACIÓN DEL CONSUMO ELÉCTRICO

A efectos de facturación de peajes y otros conceptos regulados

Contador	18/07/2021	21/08/2021	Multipl.	Ajuste	Consumo real
304253287	Lectura real [kWh]	Lectura real [kWh]		[kWh]	[kWh]
Punta	7.289	7.463	1,000	0	173
Llano	6.471	6.562	1,000	0	90
Valle	519	663	1,000	0	143

Puede consultar gratuitamente el detalle del consumo horario (CCH) en nuestra web o desde la web de la distribuidora

Dentro del importe de este contrato están incluidos los siguientes conceptos:

desde	hasta	potencia kW	cons. kWh	peajes pot. €	peajes ener. €	cargos pot. €	cargos ener. €		
18/07/2021	21/08/2021	5,800	5,800	407	13,20	6,71	4,14	21,00	0,91

Precios de los peajes de transporte y distribución publicados en la Resolución de 18 de marzo de 2021, de la CNMC (BOE 23-03-2021). Precios de los cargos publicados en la Orden TED/371/2021 (BOE 22-04-2021). El precio del alquiler del contador ha sido publicado en la Orden IET 1491/2013.

Destino del importe de la factura (sólo electricidad): **85,19 %** corresponden a de peajes de transporte y distribución, cargos y costes de la energía, **1,37 %** a alquiler de contador y **13,44 %** a impuestos.

INFORMACIÓN DEL CONSUMO DE GAS

A efectos de facturación de peajes y otros conceptos regulados

Contador	19/05/2021	19/07/2021	Factor FCPC	Ajuste	Consumo	
715155673	Lectura real [m³]	Lectura est. Consumo [m³]	[kWh/m³]	[kWh]	[kWh]	
	3.334	3.370	36	x10.555	0	380

La lectura puede aportarse contactando con la distribuidora en el 900 770 770 o entrando en <http://www.gasnaturaldistribucion.com>

Presión de suministro: 0,02 bar. Se puede verificar el factor de conversión PCS en la web: https://www.enagas.es/enagas/es/Gestion_Tecnica_Sistema/CalidadGas/Consultas_del_factor_de_conversión_de_facturación

FACTURA PVPC.: NOVIEMBRE 2020 & AGOSTO 2022

energíaXXI

comercializadora de referencia de **endesa**

luz

Energía XXI Comercializadora de Referencia S.L.U.
Cif. B82846825
C/ Ribera del Loira 60. 28042 Madrid

DATOS DE LA FACTURA

IMPORTE FACTURA: 65,55 €

Nº factura: SME001N2315734

Referencia: 010505731858/0791

Periodo de consumo: 01/11/2020 a 28/11/2020

Fecha de cargo: 09 de diciembre de 2020

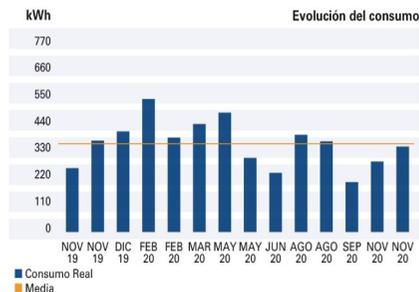
MAESTRA
23657 ESCAÑUELA
JAEN

FACTURA RESUMEN

Por potencia contratada	13,36 €
Por energía consumida	37,49 €
Impuesto electricidad	2,60 €
Alquiler equipos de medida y control	0,72 €
IVA normal (21%)	11,38 €
TOTAL IMPORTE FACTURA	65,55 €

INFORMACIÓN DEL CONSUMO ELÉCTRICO

	Consumo en el periodo llano De 0h a 24h
Lectura anterior (real) (01-Noviembre-2020)	15.106 kWh
Lectura actual (real) (28-Noviembre-2020)	15.459 kWh
Consumo en el periodo	353 kWh



Su consumo medio diario en el periodo facturado ha sido de 2,43 €
Su consumo medio diario en los últimos 14 meses ha sido de 2,09 €
Su consumo acumulado del último año ha sido de 4.847 kWh

DATOS DEL CONTRATO

Fecha emisión factura: 02 de diciembre de 2020
Titular del contrato: JOSE GIL BUENO
NIF: 26134932D

Dirección de suministro: MAESTRA 41 VIVLEN ESCAÑUELA, JAEN, JAEN

TIPO DE CONTRATO: PVPC sin discriminación horaria.

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

Facturación por consumo real horario.

Peaje de acceso: 2.0A

Número de contador: 700158018

Potencia contratada: **4,400 kW**

Referencia del contrato de suministro: 010505731858

Referencia del contrato de acceso (EDISTRIBUCION REDES DIGITALES): 097069482507

Fecha fin de contrato: 04 de junio de 2031 (renovación anual automática)

Código unificado de punto de suministro (CUPS):
ES0031101845389001FC0F

ATENCIÓN AL CLIENTE: CONSULTAS, GESTIONES Y RECLAMACIONES 24 HORAS

- Atención al cliente: 800760333 (gratuito) <https://www.energiaxxi.com/tarifasreguladas>
- Averías y Urgencias (EDISTRIBUCION REDES DIGITALES): 900 85 08 40 (gratuito)
- Reclamaciones: 800760333 (atencionalcliente_exxi@energiaxxi.com) C/Ribera del Loira 60, 28042 Madrid

Para reclamaciones sobre el contrato de suministro o facturaciones podrá dirigirse a la Comunidad Autónoma de Andalucía a través de la Delegación Territorial de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de su provincia: (<http://juntadeandalucia.es/organismos/empleoempresaycomercio/consejeria/delegaciones>); en el teléfono de Servicio de Atención a la Ciudadanía 955063910; o mediante la presentación electrónica general en <https://ciudadania.chap.junta-andalucia.es/ciudadania/inicio>. Adicionalmente, en el caso de tratarse de una persona física, podrá dirigirse a: Secretaría General de Consumo de la Comunidad Autónoma de Andalucía en el teléfono 900 215 080 o a través de su página web www.consumoresponde.es.

Energía XXI está adherida al Sistema Arbitral de Consumo. Para ampliar la información sobre las reclamaciones que pueden ser tratadas a través del arbitraje consultar www.energiaxxi.com.

Forma de pago: Domiciliada
Entidad: Sucursal: DC: Cuenta Corriente: **** IBAN: ****
Cod.Mandato: 010505731858
Versión: 0001
Su pago se justifica con el correspondiente apunte bancario

DESTINO DEL IMPORTE DE LA FACTURA

El destino del importe de su factura, **65,55 euros**, es el siguiente:



A los importes indicados en el diagrama debe añadirse, en su caso, el importe del alquiler de los equipos de medida y control así como los conceptos no energéticos.

DETALLE DE LA FACTURA

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

Importe por peaje de acceso: 4,4 kW x 38,043426 Eur/kW y año x (27/366) días	12,35 €	
Importe del término fijo de los costes de comercialización: 4,4 kW x 3,113 Eur/kW y año x (27/366) días	1,01 €	13,36 €

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

Importe por peaje de acceso: 353 kWh x 0,044027 Eur/kWh	15,54 €	
Importe por coste de la energía (*): 353 kWh x 0,062188 Eur/kWh (**)	21,95 €	37,49 €
Subtotal		50,85 €

Impuesto de electricidad: Impuesto especial al tipo del 5,11269632% sobre el producto de la facturación de la electricidad suministrada

Impuesto electricidad (50,85 X 5,11269632 %) 2,60 €

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

Alquiler equipos de medida y control (27 días x 0,026667 Eur/día) 0,72 €

Subtotal otros conceptos 3,32 €

Importe total 54,17 €

IVA: Impuesto sobre el Valor Añadido al tipo del 21% 11,38 €

IVA normal (21%) 21% s/ 54,17

TOTAL IMPORTE FACTURA 65,55 €

Importe al que hubiera ascendido su factura en caso de haberse aplicado el resto de modalidades de discriminación horaria disponibles:
Modalidad con discriminación horaria en dos periodos (peaje 2.0DHA): 62,68 €
Modalidad con discriminación horaria en tres periodos (peaje 2.0DHS): 62,90 €

La estructura de su peaje pasará a ser la que le corresponda según lo regulado en los Artículos 6, 7 y 9 de la Circular 3/2020 de la CNMC publicada en el BOE del 24 de enero de 2020, en el plazo y en las condiciones establecidas en dicha Circular y en la legislación vigente.

Comparativa Factura Mercado Libre & PVPC

- 1.- Factura periodo 21-08-2022 a 19-09-2022 (Repsol) : **65,76 €**
- 2.- Misma Factura en Simulador CNMC (Precio en PVPC) : **111,25 €**

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.

Tope del gas: Qué es, por qué, cuándo y cómo se aplica esta medida

¿Qué es? El gas que se usa en las centrales térmicas para generar electricidad tiene un nuevo **tope de precio**. Esta medida la ha aprobado el Gobierno mediante este Real Decreto.

¿Por qué? El objetivo es **reducir los precios de la electricidad** en el mercado mayorista.

¿Cuándo? Se trata de una **medida urgente y temporal**, que se aplica a partir del 15 de junio de 2022 y hasta que se decida interrumpirla (como máximo duraría hasta el 31 de mayo de 2023).

¿Cómo? Poner un tope al gas tiene el objetivo de reducir el precio de la electricidad en el mercado mayorista. Pero **"topar" el gas tiene un coste para todos**, ya que hay que compensar a las centrales, que seguirán comprando gas en los mercados internacionales. **Esta medida será financiada por todos los consumidores según las condiciones reglamentariamente establecidas.**

- Las eléctricas reciben una compensación-

Cada hora que se genera electricidad con gas, **si su coste real es superior a 40 euros/MWh, se remunera a las productoras por esa diferencia**. Cuanto más caro sea el gas y más cantidad se emplee para producir, más elevada será la compensación. El resultado es un importe que varía hora a hora, como el precio mayorista de la electricidad, que hay que repartir entre los consumidores eléctrico.

REE-ESIOS- Precio Final Energía

FACTURA CONCEPTOS RD 10/2022

CÓMO SE CALCULA EL "TOPE AL GAS" EN TU FACTURA

Para calcular este importe debes tener en cuenta:

El precio horario que el operador del mercado, OMIE, publica diariamente [en su web](#). Estos valores están dados en lo que técnicamente se conoce como "Barras de Central", es decir, a la salida de la central de generación, por lo que es necesario aplicar una pequeña corrección para calcular el precio en el Punto de Suministro.

En la web de ESIOS aparecen publicados estos precios ya corregidos bajo el concepto **"Excedente o Déficit Mecanismo Ajuste Coste de Producción"**

El consumo hora a hora de la curva de carga tipo de Red Eléctrica de España correspondiente a la tarifa de cada suministro.

Se multiplican, hora a hora, los dos valores anteriores y se suman todos esos valores para obtener el precio final del tope de gas. El concepto aparecerá de en su factura en el apartado de "Cargos Normativos".

En la tabla puedes ver **el coste que las comercializadoras van a añadir a tu tarifa**. El importe no será exactamente el mismo al no coincidir el periodo de facturación y porque algunas compañías aplican el coste de esa medida teniendo en cuenta la distribución de consumos hora a hora y no el perfil medio oficial utilizado para estas comparativas. **En horario valle, sin energía fotovoltaica**, se usa más volumen de gas para generar electricidad y **el coste extra por kWh es más alto**.

	Horario Punta	Horario Llano	Horario Valle	Media
Agosto	0,135513	0,143938	0,186164	0,161529
Julio	0,104101	0,107733	0,143103	0,122684
Junio	0,090699	0,095992	0,10352	0,0977

FACTURA CONCEPTOS RD 10/2022

¿Quién paga y cuánto cuesta el tope a gas?

- A partir de ahora, a todos los clientes de PVPC (mercado regulado) y a los clientes de mercado libre que realicen **cualquier gestión que implique un cambio de precio / tarifa se les aplicará esta medida** y, por tanto, se incluirá este coste en su factura.
- **El coste de tope de gas es variable**, y depende del día, no se conoce de antemano; y, por consiguiente, **no se puede calcular cuál será el precio final de la factura o tarifa total incluyendo este importe. Es el mismo para todas las comercializadoras.**
- Las comercializadoras aplican este nuevo concepto en factura a todos los clientes que cumplan los requisitos establecidos.
- Esta medida **es temporal**, por la situación actual en la que se encuentra el precio del gas; y, de momento, se aplicará hasta el 31 de mayo de 2023.

En los contrato indexados: **será invisible.** Factura PVPC

Para los clientes con la tarifa regulada PVPC, **el precio final que ofrece Red Eléctrica para el kWh incluye ya este coste desde el 15 de junio**, cuando entró en vigor la medida. Por tanto, el coste del tope del gas no se aprecia en las facturas, ya que está integrado en el concepto coste de la energía

En los contratos de precio fijo: **se factura separada.**

Factura M. Libre Iberdrola – Factura M. Libre Naturgy ----- M. Libre sin Tope Gas

Todos los contratos con una comercializadora libre firmados o renovados desde el 26 de abril de 2022 incorporarán este nuevo concepto en sus facturas, cuyo importe en estos primeros meses está siendo muy elevados.

Reclamación Tope Gas

Contrato Anterior a 26-04-2022

- 1.- 16-05-2022, primer correo @ comunicando mal las tarifas
- 2.- En distintos días 16, 25, 31, de agosto , 1, 2, por correo @ comunica que las facturas de Junio y julio, Traen un concepto de Tope gas. (no le hacen ni caso)
- 3.- 6-9-2022 Pone reclamación Hoja Junta Andalucía (asesorado por Consumo Jaén)
- 4.- 15-9-2022 Escribimos a Naturgy.
- 5.- 19-9-2022, Se recibe contestación de Naturgy anulando en todas facturas Tope al Gas.

Expte 23-7737-2022

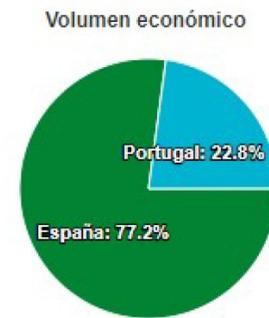
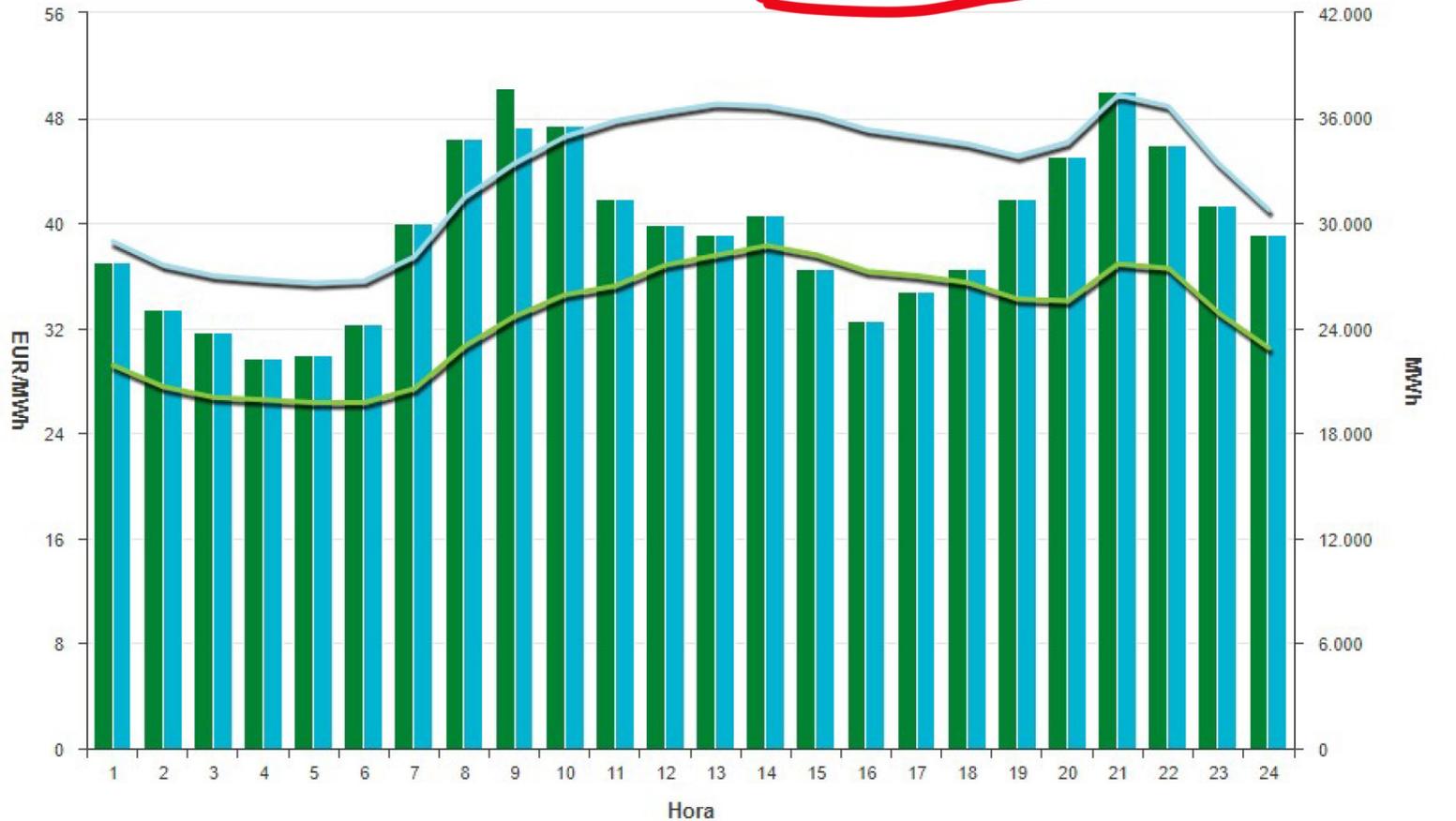
Hay Comercializadoras que anulan Tope al Gas como bonificación:

- 1.- Contrato 23-6-2022
- 2.- Factura bonificada

OMIE---PRECIO MWH OCTUBRE 2020

Precio horario del mercado diario

15/10/2020



● Precio marginal español ● Precio marginal portugués — Energía negociada Mercado Diario — Energía Mercado Ibérico incluyendo bilaterales

Media Aritmética Precios Marginales:

● Sistema eléctrico español: 39,33 EUR/MWh ● Sistema eléctrico portugués: 39,21 EUR/MWh

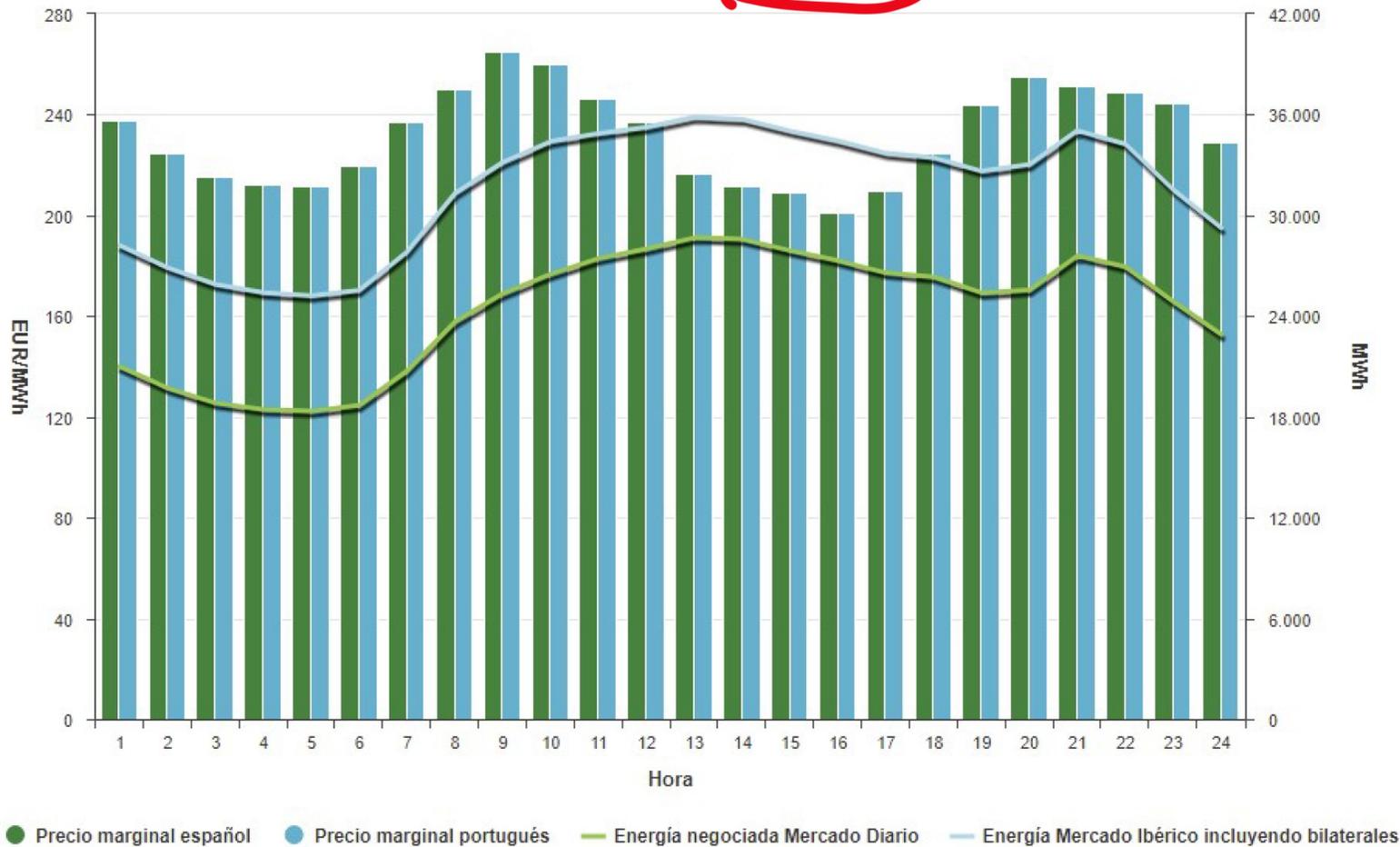
Energía total Mercado Ibérico:

● 590.023,40 MWh

OMIE---PRECIO MWH OCTUBRE 2021

Precio horario del mercado diario

15/10/2021



Media Aritmética Precios Marginales:

• Sistema eléctrico español: 231,82 EUR/MWh • Sistema eléctrico portugués: 231,82 EUR/MWh

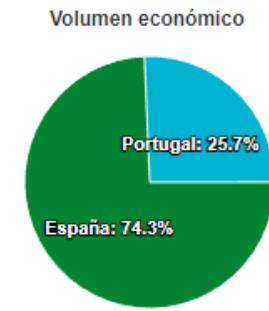
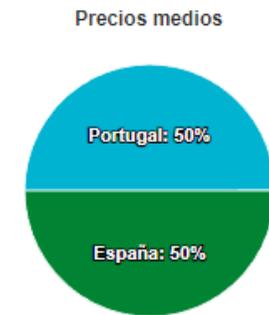
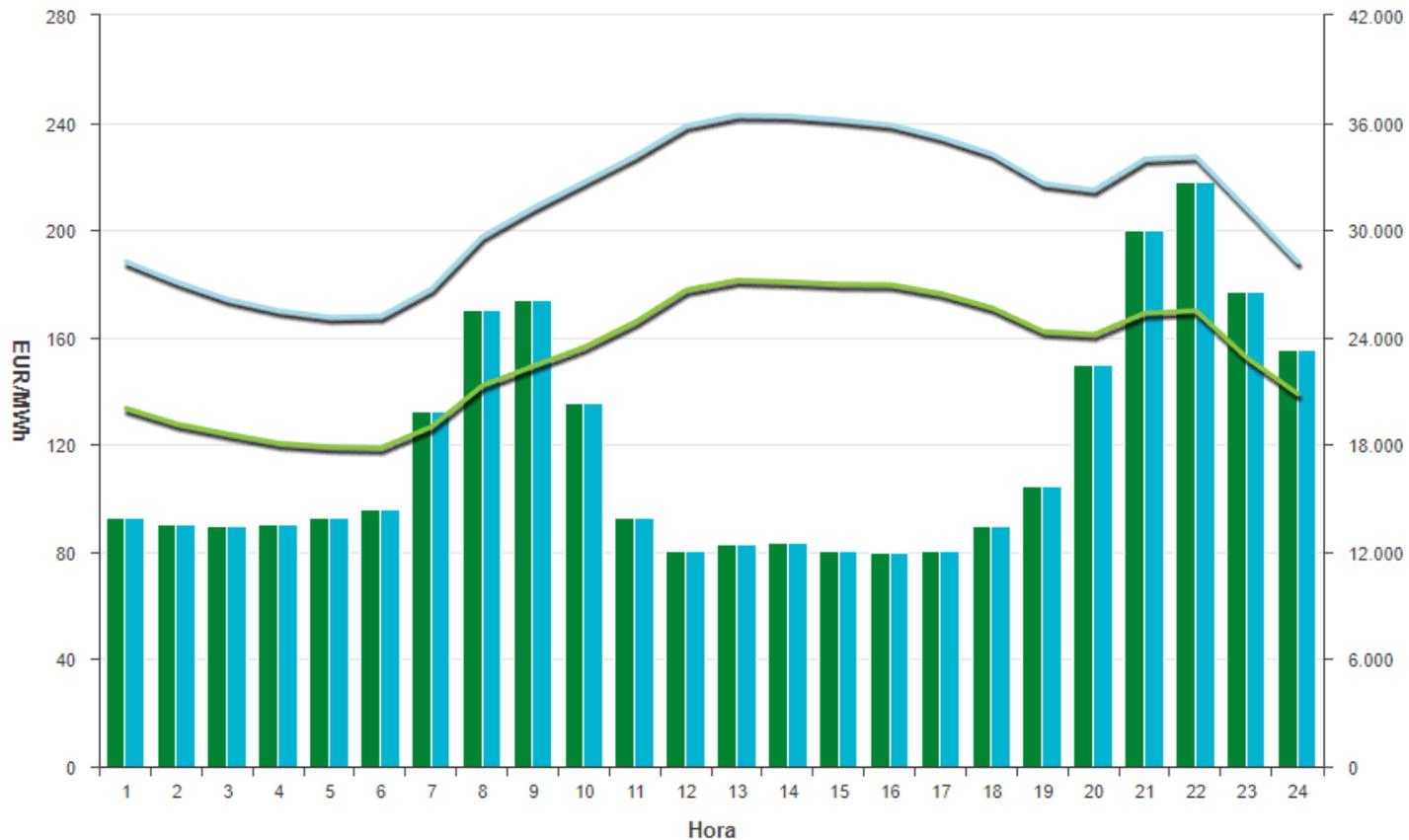
Energía total Mercado Ibérico:

• 585.359,20 MWh

OMIE---PRECIO MWH SEPTIEMBRE 2022

Precio horario del mercado diario

30/09/2022



● Precio marginal español ● Precio marginal portugués ● Energía negociada Mercado Diario ● Energía Mercado Ibérico incluyendo bilaterales

Media Aritmética Precios Marginales:

● Sistema eléctrico español: 118,39 EUR/MWh ● Sistema eléctrico portugués: 118,39 EUR/MWh

Energía total Mercado Ibérico:

● 552.365,10 MWh

Factura Mercado libre

Las facturas del mercado libre no se ajustan a un modelo concreto, pero sí una serie de conceptos que deben obligatoriamente aparecer. Tomamos como referencia una de ellas para ir descifrando los conceptos que incluyen.



Única
deEndesa

Comercializadora:
A81948077 - Endesa Energía SAU
C/ Ribera del Loira 60. 28042 Madrid

DATOS DE LA FACTURA

Nº factura: P1Z128N0062267
Referencia: 012080574871/0482
Fecha emisión factura: 15/09/2021
Fecha de devengo: 22/09/2021

MANUEL ...
JUSTINO FLOREZ ...
23009 JAEN
JAEN

1. Nombre. Si no sabes si estás en el mercado libre o regulado, fíjate en el nombre de la compañía: si es Iberdrola Clientes, Endesa Energía, Naturgy, Repsol, TotalEnergies... estás en el mercado libre.

4 Número de Factura. Es un dato relevante que te ayudará a identificar la factura si tienes que reclamar.

Factura Mercado libre



DATOS DE LOS SUMINISTROS DE ENERGÍA

Electricidad

CUPS: ES0031105255773001TW0F

Dirección del Suministro: ANTONIO ROMERO MAROTO 27
BAJO JAEN

Potencia contratada punta: **5,800 kW** ; valle: **5,800 kW**

Peaje de transporte y distribución: 2.0TD

Segmento de cargos: 1

Referencia del contrato de acceso: 097125499871

Distribuidora: EDISTRIBUCION REDES DIGITALES

<https://zonaprivada.endesadistribucion.es>

Gas

CUPS: ES0218030000490597GZ

Dirección del Suministro: ANTONIO ROMERO MAROTO 27
BAJO JAEN

Peaje de Acceso: 3.2P

Distribuidora: Gas Andalucía, S.A.

<http://www.gasnaturaldistribucion.com>



INFORMACIÓN DEL CONSUMO ELÉCTRICO

A efectos de facturación de peajes y otros conceptos regulados

Contador	18/07/2021	21/08/2021			Consumo
304253287	Lectura real	Lectura real	Multipl.	Ajuste	real
	[kWh]	[kWh]		[kWh]	[kWh]
Punta	7.289	7.463	1,000	0	173
Llano	6.471	6.562	1,000	0	90
Valle	519	663	1,000	0	143

Puede consultar gratuitamente el detalle del consumo horario (CCH) en nuestra web o desde la web de la distribuidora

Dentro del importe de este contrato están incluidos los siguientes conceptos:

	desde	hasta	potencia kW	cons. kWh	peajes pot. €	peajes ener. €	cargos pot. €	cargos ener. €	cont. €
	18/07/2021	21/08/2021	5,800; 5,800	407	13,20	6,71	4,14	21,00	0,91

Precios de los peajes de transporte y distribución publicados en la Resolución de 18 de marzo de 2021, de la CNMC (BOE 23-03-2021). Precios de los cargos publicados en la Orden TED/371/2021 (BOE 22-04-2021). El precio del alquiler del contador ha sido publicado en la Orden IET 1491/2013.

Destino del importe de la factura (sólo electricidad): **85,19 %** corresponden a de peajes de transporte y distribución, cargos y costes de la energía, **1,37 %** a alquiler de contador y **13,44 %** a impuestos.

2. Potencia. Es fundamental saber qué potencia punta y valle (ahora se pueden elegir potencias diferentes) tienes contratada. También podrás ver la potencia contratada en los detalles que te facturan.

3 Periodo de facturación. Incluye la fecha anterior y la nueva fecha de cierre. El periodo de facturación suele ser mensual o bimestral, pero los días en concreto pueden oscilar de una factura a otra.

Factura Mercado libre



INFORMACIÓN DEL CONSUMO

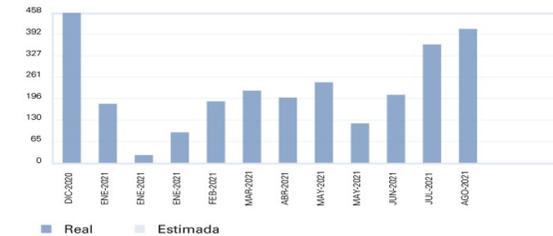
Luz

Últimos consumos recibidos

409 kWh
12,03 kWh/día

34 días
18/07/2021
21/08/2021

Histórico de consumo [kWh]



Consumo **anual:**

3.177 kWh
a 00/00/0000



+3,6%

3.290 kWh
a 21/08/2021

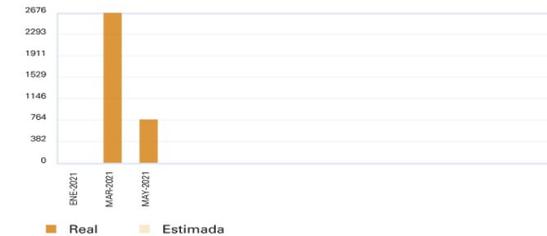
Gas

Últimos consumos recibidos

380 kWh
6,13 kWh/día

62 días
18/05/2021
19/07/2021

Histórico de consumo [kWh]



Consumo **anual:**

5.989 kWh
a 00/00/0000

5. Evolución del consumo. Todas las facturas en el mercado libre deben incluir como mínimo un gráfico que permite comparar el consumo de la última factura con el consumo en el mismo periodo del año anterior. En esta factura se incluye el gráfico con el histórico del consumo mensual y otra información adicional.

6. Detalles del consumo hora a hora. El contador registra los consumos hora a hora, día a día. Esta información está disponible en la web de la distribuidora (que no es la de la comercializadora). Dentro de la información que debe aparecer en la factura, se encuentra la identificación de la distribuidora y la web en la que te puedes registrar para hacer el seguimiento de tu consumo.

Factura Mercado libre



DETALLE DE LA FACTURA

Electricidad

Cuota electricidad (13/08/2021-13/09/2021)	59,66 €
Descuento dual (13/08/2021-13/09/2021)	-3,05 €
Alquiler de contador	0,91 €
Impuesto Eléctrico 56,61 Eur x 5,11269632 %	2,89 €

Gas

Cuota gas (13/08/2021-13/09/2021)	41,28 €
Descuento dual (13/08/2021-13/09/2021)	-2,07 €

IVA 60,41 Eur x 10%	6,04 €
IVA 39,21 Eur x 21%	8,23 €
Total energía	113,89 €

1. En este contrato no se paga en función de la potencia contratada ni del consumo realizado, por lo que no le corresponde precio ni importe de término de potencia / fijo ni de término de energía / variable.

3. Importe Servicios Endesa X	50,72 €
4. Total importe factura	164,61 €

7. **Para el detalle de la factura se debe incluir**

7 Potencia facturada. Se trata del término fijo que se paga en función de la potencia punta y valle que se haya contratado. El precio de la potencia es habitual que aparezca detallado con un precio diario. Ahora puede tener potencias diferentes en horario punta y valle. Como el horario valle es muy barato puede mantener ahí una potencia algo más elevada y tratar de ajustar correctamente la potencia punta. A diferencia del mercado regulado, no tienen obligación de desglosar el precio en peajes, cargos, margen de comercialización... pueden cobrar el importe que quieran.

8. Energía facturada. La factura debe incluir los kWh consumidos y el precio total. Tampoco tienen obligación de detallar el coste de cada uno de los conceptos (peajes, cargos, energía...). En esta factura de referencia aplican un único precio las 24 y por ello no necesitan desglosar el consumo y precio de cada uno de los tres tramos horarios.

9. Impuesto sobre la electricidad, es del 5,1127% sobre el importe.

10. Servicios y otros conceptos. Aquí aparecen otros servicios que no son estrictamente la energía.

11. Alquiler de equipo de medida. Está regulado por la Administración. Se calcula multiplicando el nº de días del período de facturación por el precio del alquiler del contador, salvo que el contador sea tuyo.

12. Otros servicios. En el mercado libre es habitual tener activados otros servicios como el de mantenimiento o reparaciones urgentes. Son de contratación voluntaria. Por tanto, si tiene contratado alguno de ellos, valore si realmente lo necesita. **De lo contrario, solicite la baja tras revisar cuándo puede hacerlo sin coste** (en cualquier momento o al renovar el contrato).

13. IVA. Se aplica sobre todos los conceptos de la factura, incluido el impuesto de la electricidad. Por defecto es del 21%, pero transitoriamente hasta finalizar 2021 se mantendrá en el 10% si el precio de la electricidad en el mercado mayorista alcanza los 45 euros de media.

Factura Mercado libre



DATOS DEL CONTRATO

Titular: MANUEL TORRES
NIF: 00000000

Plan contratado en mercado libre: **Única Basic**

Referencia del contrato de electricidad: 012080574871

Fin de contrato 13/01/2022 (renovación anual automática)

Referencia del contrato de gas: 130002922833

Fin de contrato 13/01/2022 (renovación anual automática)

Permanencia: No

El equivalente a toda la electricidad que consumes tendrá garantía de origen 100% renovable y las emisiones de CO2 de la combustión del gas serán compensadas.



RESUMEN DEL IMPORTE A PAGAR

Suscripción de 13/08/2021 a 13/09/2021 (31 días)

Única	119,75 €
Descuentos	-5,86 €
Total	113,89 €
Importe Servicios Endesa X	50,72 €
Total importe a pagar	164,61 €

(Impuestos incluidos, detalle de la factura en el reverso)

Al **cobro** a partir del **22/09/2021**

Cuenta ES642103034477001004****

Mandato E00020701164760300020001/0003

¿Que hacemos?

Solucionamos reclamación o Iniciamos Procedimiento Sancionar

- 1.-** Asociación Consumidores, OMIC, etc que escribe a comercializadora de electricidad por los medios habilitados : ATC-ANDEXT-OMICyASOCIACIONES@enel.com
- 2.-** Esta comercializadora genera un mensaje automático de correo electrónico de haberlo recibido.
- 3.-** No contesta la comercializadora.
- 4.-** OMIC o Asociación de consumidores remite expediente a Servicio de Consumo con oficio para que se proceda a iniciar Procedimiento Sancionador.
- 5.-** Servicio de Consumo requiere (mediante correo postal) a comercializadora. Esta contesta a reclamación satisfactoriamente dentro del plazo establecido.

Expte 23-9640-2021

Expte 23-9644-2021

Expte 23-9655-2021