Guía

CEACCU

La liberación eléctrica

El nuevo recibo de la luz en 100 claves

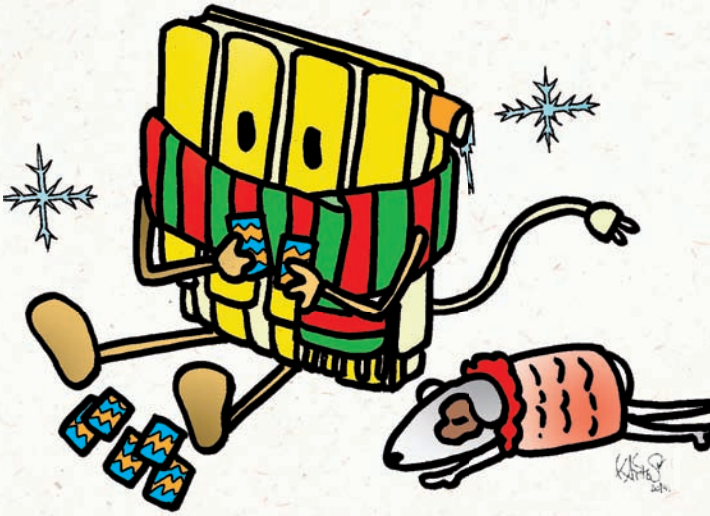
CEACCU, 2014

Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad,
Servicios Sociales e Igualdad - AECOSAN
El contenido de la misma es responsabilidad de sus autores.

El contenido de esta publicación puede reproducirse, siempre que se indique su procedencia.

Editado y elaborado por: CEACCU
© de esta edición: CEACCU, 2014

Diseño y Producción Gráfica: Servigrafía · servigrafia@servigrafia.com
Ilustraciones: kaitos® rha/2014



ÍNDICE

1. Lo que no te han contado de la liberalización eléctrica 3
2. Cómo se calcula el precio de la luz 6
3. El recibo de la luz 8
4. Opciones de facturación 20
5. Dudas frecuentes sobre la factura de la luz 22
6. Derechos del Consumidor 25
7. Cómo reclamar a una compañía eléctrica 26
8. Consejos prácticos: 12 consejos sobre suministro eléctrico 31

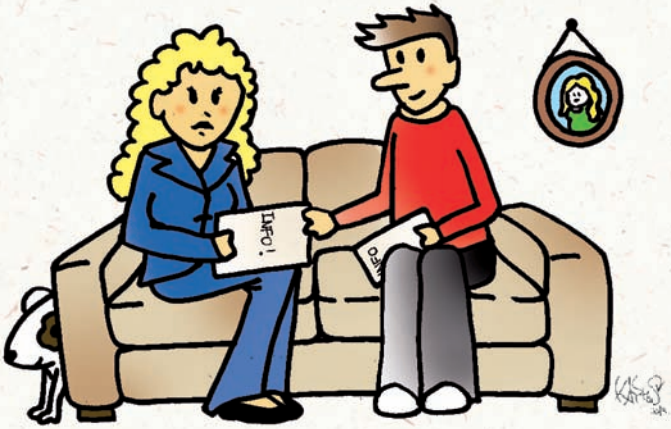
SIN GASTOS
ADICIONALES

1. LO QUE NO TE HAN CONTADO DE LA LIBERALIZACIÓN ELÉCTRICA

¿Qué es la liberalización eléctrica?

- Se ha tratado de un proceso, iniciado en 1997 y culminado en 2009 que en teoría pretendía "abrir los mercados eléctricos a la libre competencia". Sin embargo, este proceso se redujo, según la propia Ley a que "las actividades empresariales necesarias para el suministro de electricidad –generación o producción, transporte de la energía, distribución, y comercialización- debían desarrollarse en un contexto de separación contable y jurídica…".
- La liberalización para las grandes compañías eléctricas de nuestro país se limitó a la división o separación jurídica de sus unidades de generación, distribución y comercialización. En la práctica nada ha cambiado: no hay mayor competencia, ni posibilidades de elección del usuario (solo se puede cambiar de comercializadora), ni precios más bajos.
- Para los consumidores, la llamada liberalización supone nada más que podamos cambiar de comercializadora (la empresa que nos factura la luz), pero la producción de electricidad

(generación) y la distribución (quien nos lleva la electricidad a casa) sigue estando en manos de las mismas compañías de siempre.



- En cuanto a las ventajas de cambiar de comercializadora, según el seguimiento que ha venido realizado la Comisión Nacional de la Energía (en la actualidad, CNMC), las diferencias de precio entre las distintas empresas han venido siendo a lo largo de estos años de liberalización como mucho de un euro al mes.
- Según algunas estimaciones, en los años previos a la liberalización, todos los españoles hemos pagado a las grandes compañías eléctricas en torno a 12.000 millones de euros para compensarlas de los supuestos perjuicios que les ocasionaría abrirse a la competencia (Costes de Transición de Competencia). Años más

tarde, vista la falta de competencia real entre las distintas empresas, no estarían justificados ni los pretendidos costes, ni las ayudas percibidas.

- En cambio, durante el periodo de liberalización los beneficios empresariales de las grandes compañías superaron los tres mil millones por año.
- Y, además, el precio de la electricidad en España, después de la liberalización, se encuentra entre los más caros de Europa.

¿Cuál ha sido el impacto de la supuesta liberalización eléctrica en las familias?

Hasta el momento, el principal impacto ha sido un incremento en el precio de la luz. Se estima que el precio de la luz ha subido desde 2009 hasta el 1 de enero de 2014 en torno al 80%

¿Qué ventajas ha traído la supuesta liberalización eléctrica para los consumidores?

La liberalización del suministro eléctrico, que financiamos los ciudadanos vía recibo de la luz mediante los Costes de Transición a la Competencia, se justificó en su momento porque con ella se abaratarían los precios y se produciría una mejora en la calidad y en el servicio, tanto en el suministro como en la atención. Sin embargo ninguno de estos tres aspectos ha mejorado.

2. CÓMO SE CALCULA EL PRECIO DE LA LUZ

El precio de la luz tiene dos componentes: **La energía** (que se fijaba hasta este año mediante una subasta, y que ahora se establece en función de las cotizaciones diarias del mercado) y **los peajes** (que fija el gobierno).

¿Es fiable el precio que pagamos por la electricidad?

Buena parte de los parámetros que se tienen en cuenta para el cómputo de la tarifa, como los costes de generación de la electricidad, no resultan creíbles y fueron puestos en evidencia en su día por la antigua Comisión Nacional de la Competencia (CNC) y la Comisión Nacional de la Energía (CNE), ahora fundidas en la Comisión Nacional de Mercados y de Competencia (CNMC). Esos organismos han llegado a admitir la situación de monopolio cuando se producen restricciones técnicas en el suministro.

Una tarifa transparente y ajustada a la realidad precisa que cada tecnología (nuclear, hidroeléctrica, eólica, etc.) que participa en el mix energético sea retribuida de acuerdo a sus costes reales de producción lo que ahora no sucede.

¿Qué es el mix energético y cómo afecta al precio de la luz?

La expresión ***mix energético*** alude a la combinación de las diferentes fuentes de energía (nuclear, hidroeléctrica, eólica, fotovoltaica, de ciclo combinado…) que cubren el suministro eléctrico. Afecta al precio de la luz porque cada tecnología tiene un coste diferente y, según la que intervenga en cada momento, así pagará el consumidor. Pero además, influye en el precio porque la retribución que legalmente tienen reconocida las compañías (coste marginal) es muy superior a lo que le cuesta a algunas de esas tecnología producir la luz. El coste marginal supone que a todas las compañías que generan luz se les retribuye no por lo que les cuesta a ellas producirla, sino por el coste de producción de la planta generadora más cara.

¿Han hecho algo los gobiernos ante esta falta de transparencia?

En 2010 se produjo un compromiso público por parte del Gobierno (entonces del PSOE), y el Partido Popular de analizar los costes del sistema eléctrico. Los consumidores no tenemos constancia de que ese estudio se haya realizado aún.

¿Qué esperamos de esta revisión de los costes del sistema eléctrico?

Conocer los costes reales del suministro eléctrico, tanto los costes regulados (transporte, distribución, primas a las energías renovables, ayudas al carbón...) como los de la energía.

Hasta que eso no se produzca no tendremos un recibo real y transparente.

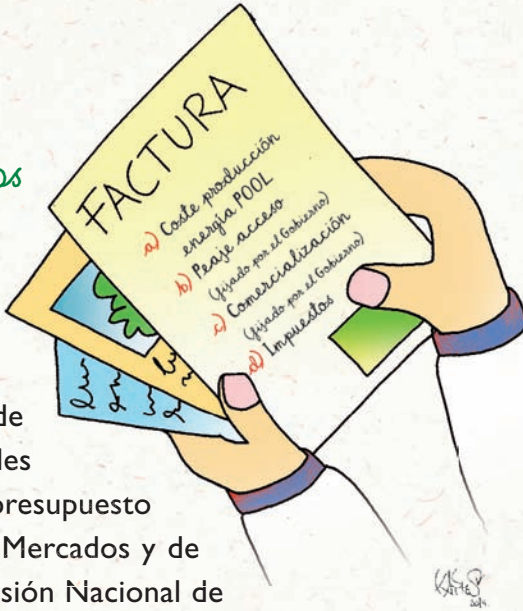
3. EL RECIBO DE LA LUZ

¿Qué partes componen el PVPC o el recibo de la luz?

El recibo de la luz se compone de:

- El coste producción de la energía, fijado por el mercado diario (POOL)
- Los peajes de acceso (fijados por el Gobierno)
- El coste de comercialización (fijado por el Gobierno)
- El alquiler de contador (salvo que sea propiedad del usuario)
- Los impuestos

¿Qué pagamos con los Peajes de Acceso?



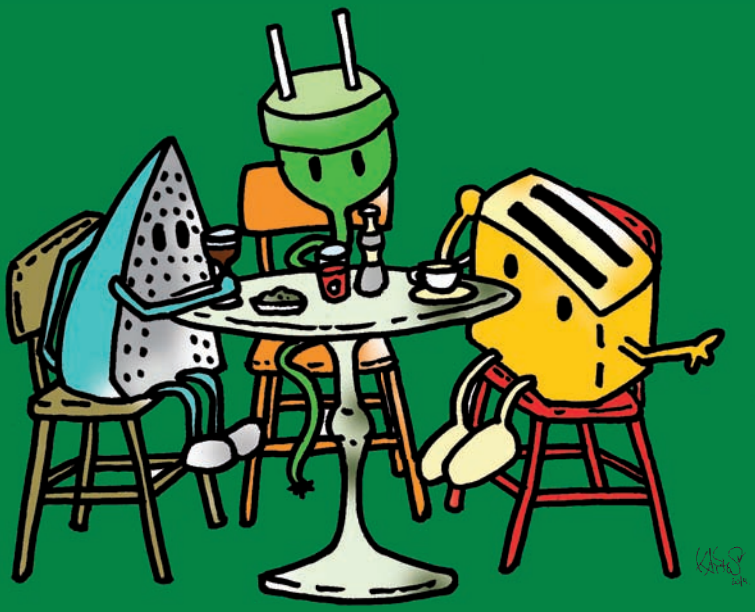
Entre otros, la retribución del transporte y de distribución de la luz, las primas a las energías renovables y de cogeneración, las anualidades del déficit de tarifa o el presupuesto de la Comisión Nacional de Mercados y de la Competencia (antes, Comisión Nacional de la Energía).

¿Qué peso tienen en el recibo de la luz las diferentes partes que lo componen?

Tras la reforma reciente: la potencia contratada (que es la parte fija del recibo) supone aproximadamente, el 45%, la energía consumida, aproximadamente el 30% y los impuestos en torno al 25%

¿A quién benefician y a quién perjudican estos nuevos porcentajes?

El principal beneficiado son las compañías eléctricas que incrementarán su facturación por la parte fija del recibo. El principal perjudicado es el consumidor más vulnerable, con menores recursos económicos, porque su esfuerzo en ahorrar en el consumo de energía no se verá materializado en la misma medida en el precio final del recibo.



El origen del supuesto déficit tarifario no está, como dicen las compañías, en que los consumidores paguemos la luz más barata de lo que cuesta y por ello no cubren sus costes. La causa principal es una norma de 1997 (Ley 54/1997 del sector eléctrico) que reconoceió unos costes en generación muy superiores a los reales. El resultado de esto son beneficios "caídos del cielo" (*windfall profits*) para las eléctricas (en concreto, para las hidráulicas y centrales nucleares). En cambio, para los consumidores españoles, la tercera luz más cara de Europa.

Incluso el resto de las actividades del sistema (transporte, distribución…) se han venido retribuyendo con incrementos sostenidos que no se justifican. Con la reciente

reforma energética de nuevo se reconocen estos mal llamados costes.

¿Qué es el llamado déficit tarifario?

Es la diferencia entre lo que dicen las compañías eléctricas (aceptado por el Gobierno) que cuesta producir electricidad, y llevarla hasta nuestra casa, y lo que realmente se paga en el recibo de la luz. El problema es que nunca se ha hecho una auditoria oficial de los costes del sistema.

¿A cuánto asciende ese déficit?

Aproximadamente a 30.000 millones de euros.

¿Es justo que los consumidores debamos pagar el déficit tarifario?

No, si tenemos en cuenta que España es el tercer país de Europa con el precio de la electricidad más caro, que en los últimos 5 años el recibo ha subido un 80% y que las compañías eléctricas han ganado solo en 2013, 6.000 millones de euros.

¿Cuáles son los conceptos por los que se factura en el recibo de la luz?

- **Facturación por potencia contratada (término de potencia, TP)**

  Es el precio que se paga por disponer de la potencia contratada.

Se calcula multiplicando los **kW contratados**, por el coste diario del **peaje de acceso** (precio fijado por el Gobierno) y por el **número de días** que comprende el periodo de consumo facturado (*ver A*).

A este precio se añade, además, el margen de comercialización, que se obtiene multiplicando el número de **kW contratados** por el coste diario de comercialización fijado por el Gobierno (en 4€/kW/año) por el **número de días** del periodo de consumo facturado (*ver B*).

- *¿Cómo aparece en la factura?*

Ejemplo: si tenemos una potencia contratada de 4,4kW y pagamos la luz cada dos meses (60 días):

A.	**4,4 kW**	x	**0,104229€**/kW	x	**60 días**
B.	**4,4 kW**	x	**0,010959€**/kW	x	**60 días**

- *¿Cómo se obtienen estos costes diarios?*

Peaje acceso: 38,043426 €/kW/año (coste fijado por el gobierno)

$$\frac{\text{38,043426 €/kW/año}}{\text{365 días}} = \text{0,104229€ /día}$$

Comercialización: 4€/kW/año (coste fijado por el gobierno)

$$\frac{\text{4€/kW/año}}{\text{365 días}} = \text{0,010959€/día}$$

La facturación por la potencia contratada en el recibo será la suma de los anteriores conceptos A y B [Σ (A + B)].

- **Facturación por la energía consumida (término energía, TE)**

Es lo que se paga por la energía consumida. Consta de dos partes, el coste de los peajes de la energía y el coste de la energía consumida:

Peaje: Se calcula multiplicando el **peaje de energía** (fijado por el gobierno, actualmente en **0,044027€**/kWh) por el número de **kWh consumidos** y por el **número de días** del periodo de consumo facturado *(ver A)*.

En nuestro ejemplo, si en el periodo de consumo facturado (60 días) se hubieran consumido 400kWh, sería:

A. 0,044027€ x **400kWh** x **60 días**

Coste energía: Se calcula multiplicando **los días** del periodo facturado por los **kWh** consumidos y por el precio de la **energía contratada,** PVPC u otro, dependiendo de lo que se haya contratado con la compañía (*ver B*).

En el ejemplo:

B. 60 días x **400 kWh** x precio de la **energía contratada**

La facturación por la energía consumida en el recibo será la suma de los anteriores conceptos: Σ **(A+B)**

- **Impuesto electricidad**

  Se trata de un impuesto especial fijado por ley (establecido en 4,864%), que se aplica sobre la base imponible (TP y TE) del recibo, con un coeficiente multiplicador del 1,05113.

- **Equipos de medida**

  Es lo que se paga por el alquiler del contador. El precio actual es de 0,57 €/mes; el de los nuevos contadores (inteligentes) es de 0,81€/mes. Si el consumidor lo tiene en propiedad, no se paga nada por este concepto.

- **IVA**

  Impuesto sobre el Valor Añadido. Se aplica un 21% sobre la suma de todos los conceptos anteriores (TP, TE, impuesto de electricidad y alquiler de equipos de medida).

¿Por qué pagamos en el recibo conceptos que no tienen que ver con nuestro consumo eléctrico?

La razón es que están relacionados directa o indirectamente con el sistema eléctrico, como por ejemplo, las primas a las energías renovables, los costes de la Comisión Nacional de la Energía –ahora CNMC (Comisión

Nacional de Mercados y de la Competencia)-, los costes extra-peninsulares, las ayudas al carbón, impuestos, etc.

De no pagarse en el recibo de la luz lo haríamos vía Presupuestos Generales del Estado. Es decir, aunque se "sacasen" de la factura eléctrica, no supondría ningún ahorro para los ciudadanos, y sería un margen que probablemente utilizasen las eléctricas para seguir subiendo sus precios. Por ello, es importante destacar que se trata de un argumento esgrimido por las grandes compañías y no supone, ni mucho menos, la causa de los incrementos que nos vienen aplicando, ni de los sobrecostes que se nos quiere hacer pagar (que están, fundamentalmente, en la generación de energía, origen principal de sus cuantiosos beneficios).

¿Cómo podemos ahorrar en el recibo de la luz?

Si se analizan las ofertas de las distintas compañías, se aprecia muy poca competencia: el ahorro **es mínimo** de unas a otras. La diferencia entre la mejor oferta del mercado y el PVPC es solo de **15€ al año.** Se puede consultar los precios en el comparador de la CNMC www.cnmc.es

Conviene **controlar la potencia** que regularmente necesitamos. Es decir, si nuestra necesidad de electricidad es de 3,5kW y tenemos contratado 7,5kW, estamos pagando aproximadamente 200€ de más al año (32€/recibo bimestral). Esto es, **cada kW de exceso implica aproximadamente 5€ al mes**.

Otras medidas de eficiencia energética son la utilización de electrodomésticos eficientes (A+, A++), el uso lámparas de bajo consumo, evitar dejar en *stand by* los aparatos, usar las zonas más luminosas para el trabajo, disponer de un buen aislamiento en la vivienda, etc.

¿Qué cambios se han producido en el recibo de la luz?

De la Tarifa de Último Recurso (TUR) en la que el precio de la energía lo marcaba una subasta trimestral, hemos pasado al actual **Precio de Venta al Pequeño Consumidor** (PVPC), que se establece mediante un nuevo método de cálculo basado en la cotización diaria (y horaria para los consumidores que disponen de contador inteligente) de la energía.

¿El fin de la subasta eléctrica soluciona el problema de la tarifa de la luz y su continuo crecimiento?

No, no se resuelve el principal problema del precio de la energía: la retribución de la generación eléctrica se hace de acuerdo al coste marginal, es decir del coste de la

energía más cara que interviene en el proceso de generación. Por tanto, los consumidores seguiremos pagando la luz muy por encima de su coste real.

El fin de la subasta eléctrica solo resuelve una parte de las anomalías en la fijación del precio de la luz: se evitan los mecanismos especulativos que tendían por su propio funcionamiento a incrementar, aún más, la factura final. Sin embargo, no se entra al fondo de la cuestión: necesidad de una auditoría oficial de todos los costes del sistema y nuevo cálculo de los mismos a partir de cero con total transparencia.

¿Realmente bajará la luz con el fin de la subasta eléctrica?

Es discutible. Se pretende con este cambio que el consumidor varíe su consumo en función de la cotización diaria de la energía y así poder ahorrar. Algo que es actualmente imposible porque se precisa tener instalado el nuevo modelo de contador (por ahora solo lo tienen el 35% de los usua-

rios). Además, este sistema aún no se ha puesto en funcionamiento. Ni siquiera entonces, podrá el usuario adaptar fácilmente y en todo momento sus necesidades de consumo a las horas en que la luz sea más barata.

Entonces, ¿Pagaremos más o menos por la luz?

De momento estamos pagando más, y mucho. La subida del término de potencia aprobada por el gobierno y publicada **en el BOE** supone que, con la que ya se produjo **en agosto de 2013,** los consumidores paguemos un 92% más cara la parte fija del recibo (la potencia contratada), independientemente de nuestro consumo. Para una casa con 5,5 kWcontratados (el término de potencia más habitual) si antes del 1 de agosto pagaba de potencia 124,79 euros al año, ahora pagará 239,64 euros al año. Es decir, casi el doble más.

Para saber el impacto total en el recibo, hay que tener en cuenta que, a la vez que sube el precio de la potencia contratada, baja el precio del kW consumido, por eso el coste total de esta subida dependerá de las circunstancias de cada familia. Una familia con un consumo medio de 300 kW/h al mes, pasará de pagar por la electricidad consumida de 506 euros al año a 446,76. Es decir tendrá un ahorro (siempre que gaste la misma cantidad de luz, y no menos) de 59 euros en la parte de la energía. Por lo tanto, el balance real de

esta subida para esa familia sería de 55, 86 euros más al año (un 8% más) y no los 114,86 euros con los que se le encarece la potencia.

Sin embargo, para aquellos hogares que no tengan ningún consumo, la subida real será del 92%. Es decir, su recibo se habrá duplicado desde el 31 de julio de 2013 hasta ahora.

Este incremento del precio del término de potencia es injusto y penaliza a las familias que peor lo están pasando: las que se encuentran en situación de precariedad energética por no poder asumir el encarecimiento sostenido del recibo de la luz (un 80% desde 2009 hasta enero de 2014.

CEACCU considera que lo que se busca es **"mantener unos ingresos constantes para las grandes eléctricas, precisamente cuando cae el consumo".**

4. OPCIONES DE FACTURACIÓN

¿Cuáles son las nuevas opciones de facturación?

PVPC (Precio Voluntario del Pequeño Consumidor)

Existen dos posibilidades, según si el consumidor dispone o no de contador inteligente.

Consumidor **sin contador inteligente**: se tomará el consumo del periodo facturado (cada dos meses) aplicando el precio medio de cada hora existente en el pool mayorista. Es decir, el consumo total del periodo (nº kW/h) por el precio medio del kW en dicho periodo.

Consumidor **con contador inteligente**: se tomará tanto el consumo (kW/h) como el precio del mercado cada hora.

Precio fijo anual (12 meses)

El consumo se abona al precio fijo de kWh pactado entre el consumidor y la compañía. Esta modalidad de facturación tienen que ofrecerla obligatoriamente las denominadas compañías de referencia (ahora COR, antes Comercializadoras de Último Recurso). Estas compañías **no pueden** ofrecer servicios adicionales, como seguros, mantenimiento, etc.

Si se rescinde el acuerdo antes de que finalice el plazo pactado de 12 meses, la compañía puede penalizar al

consumidor con el 5% de la energía pendiente. La comercializadora está obligada a avisar al consumidor de la finalización del plazo un mes antes de la finalización.

Este precio fijo anual (no sometido a las oscilaciones del mercado diario) es un precio superior al PVPC. Las ofertas de precio fijo anual de algunas compañías se pueden consultar en el comparador de la **CNMC** www.cnmc.es.

Mercado libre

El precio de la luz se establece mediante un acuerdo bilateral entre la compañía eléctrica y el consumidor. Habitualmente, el contrato incluye además, servicios y cláusulas adicionales. Conviene revisarlas con cuidado.

Se pueden ver y comparar las ofertas de las compañías en el comparador de la CNMC www.cnmc.es

TUR (antiguo Bono Social)

Es el equivalente al PVPC -25%, es decir, un ahorro del 25%. El consumidor debe solicitarlo para el domicilio habitual y reunir alguna de estas condiciones:

- Tener contratada una potencia inferior a 3kW.
- Ser pensionista con pensión mínima.
- Poseer el título de familia numerosa.
- Que todos los miembros de la unidad familiar están en situación de desempleo.

5. PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL NUEVO MODELO DE FACTURACIÓN

¿Tengo derecho a recibir una compensación por el exceso de precio de la energía pagado en el primer y segundo trimestre del 2014?

Sí, pero sólo los acogidos al PVPC (antigua TUR), no los que estuvieran en el mercado libre. En las facturas de agosto debe aparecer esa devolución en caso contrario, **reclamar.**

Yo estaba en el año 2013 en la TUR ¿qué tengo que hacer para estar en el PVPC?

Nada, no hay que hacer ninguna gestión por parte del consumidor ni realizar cambios en los contadores.

Una de las novedades del PVPC, basado en las variaciones a lo largo del día de la cotización de la energía, es la posibilidad de elegir cuándo consumimos luz para que coincida con el momento en el que el precio es más bajo. Para ello, ¿qué es necesario?

Son necesarias dos cosas: contar con un contador inteligente adaptado y consultar en Internet, en la página de Red Eléctrica Española (REE) las cotizaciones por tramos horarios a lo largo del día (www.esios.ree.es).

Actualmente hay muchas ofertas referidas a cómo abonar la factura de la luz: "cuota fija", "tarifa fija", "tarifa plana"... ¿es aconsejable su contratación?

Conviene analizarlas cuidadosamente. En el caso de la ***cuota fija*** o de una ***tarifa fija*** hay que tener en cuenta que al finalizar el periodo acordado (en la última cuota) se producirá una regularización, dependiendo de los kW/h realmente consumidos. Si no se ha controlado el consumo, es posible encontrarse ante un pago adicional superior al de las cuotas fijas pagadas durante ese periodo.

En el caso de la ***tarifa plana*** hay que mirar y analizar cuidadosamente en qué consiste. La publicidad puede llevar a error o engaño. La tarifa plana es para un número concreto de kW consumidos. En caso de superar ese número de kW se pagará una cantidad adicional. Luego esta tarifa está limitada a un consumo determinado.

¿Puedo exigir la instalación de contador inteligente de mi vivienda?

No. Existe un plan de sustitución de contadores de acuerdo al siguiente calendario (dependiendo de las compañías y tramos geográficos):

- Hasta el 31/12/2014 estarán sustituidos el 35%
- Hasta el 31/12/2016 el 70%
- A 31/12/2018 se habrán sustituido el 100%

¿Puedo instalar un contador inteligente en mi vivienda, de manera particular?

Sí, pero tanto la compra como el mantenimiento correrán por cuenta del consumidor. En cambio, si lo instala la compañía serán gratuitos tanto el contador como la

instalación. Y, además

- El mantenimiento será a costa de la compañía.
- Cualquier mal funcionamiento sería a costa de la compañía.
- Se pagará un alquiler de 0,81 euros al mes.

¿Tiene coste resolver anticipadamente mi contrato con la compañía eléctrica?

Los contratos son anuales, pero estando en modalidad del PVPC no hay ningún coste.

¿Qué vías de reclamación existen?

- El Servicio de atención al cliente de la compañía (SAC).
- El Arbitraje de Consumo
- Una demanda judicial

6. DERECHOS DEL CONSUMIDOR

La legislación española reconoce los siguientes derechos de los usuarios sobre el suministro eléctrico:

1. Libertad de elección de comercializador y opción de contratación.
2. Libertad en el cambio de comercializador sin coste, en un plazo de 21 días.
3. Información clara de los datos del consumo: lectura real o estimada, consumo del periodo, consumo medio diario o consumo anual.
4. Recepción de la factura en formato papel y de manera gratuita.

5. Opción a elegir si el contador es alquilado o propio.
6. Libre elección de la forma de pago.
7. Asistencia telefónica gratuita.
8. Disponer de un teléfono gratuito para comunicación de averías y lo relativo a la seguridad de las instalaciones.
9. Disponer de sistemas de quejas y reclamaciones de acuerdo a la normativa del sector eléctrico.
10. Ser avisados de forma transparente y clara de cualquier cambio en las condiciones del contrato o modificación de precios.

7. RECLAMAR A UNA COMPAÑÍA ELÉCTRICA

Problemas más frecuentes con las compañías

En los últimos meses CEACCU ha detectado un incremento alarmante de las reclamaciones a causa de facturas de la luz erróneas. En general, la irregularidad más común se debe al cobro de un consumo eléctrico que no se ha producido por parte del consumidor, dando lugar a un incremento desproporcionado e injustificado del recibo de la luz.

Lo más grave es que estos casos suelen terminar, si el consumidor no puede o quiere hacerse cargo de esa factura irregular, con el corte del suministro eléctrico pasados dos meses desde el requerimiento. Un resultado que CEACCU considera inaceptable y **ante el que ya ha exigido que se emprendan las reformas legales necesarias** para que esto no pueda ocurrir.

Ojo con los comercializadores de las eléctricas

Hay que estar alerta frente a los comerciales de compañías eléctricas que llaman a nuestra casa para, supuestamente, hacernos ahorrar en la factura.

Se trata de un señuelo con el que pretenden captar nuestra atención y obtener nuestros datos para proceder a un cambio de compañía que no hemos solicitado.

Y, posiblemente también, hacernos pasar al mercado libre. No enseñes tus facturas ni entregues tus datos bancarios hasta no haberte asegurado de que quieres cambiar.

Cómo reclamar paso a paso

En estas situaciones, el primer paso es poner en conocimiento de la compañía la irregularidad que hemos detectado, dejando constancia de nuestra queja (por correo electrónico mejor que por teléfono). Será una prueba que más adelante vas a necesitar.

También conviene tramitar la reclamación ante las autoridades de consumo de la Comunidad Autónoma y ante la CNMC.

Sin embargo, lo más probable, según la experiencia de los servicios jurídicos de CEACCU, es que estas instancias (aún siendo necesarias por el valor probatorio que tienen y por los procedimientos sancionadores contra las compañías a que pudieran dar lugar), no solucionan el problema real del usuario afectado: la devolución del importe indebidamente cobrado o el restablecimiento del suministro.

Por ello, CEACCU recomienda acudir directamente a los juzgados utilizando nuestros modelos de demanda que le permiten reclamar, hasta 2000 euros, sin costes de abogado, procurador o tasas judiciales.

Existen dos posibles supuestos:

- **Caso I. No te han cortado la luz**

  En primer lugar, presenta una reclamación por la factura errónea ante el Sistema Arbitral de Consumo, utilizando el "modelo de solicitud de Arbitraje" que encontrarás en nuestra web **(www.ceaccu.org).**

  Una vez presentada esa reclamación, podrás solicitar al juzgado que, dado que hay un litigio en curso sobre la veracidad o no de la facturación, dicte medidas cautelares que impidan que la compañía pueda cortarte la luz en tanto se resuelva ese caso. Para ello, utiliza nuestro modelo de demanda: "Solicitud de medidas cautelares para el mantenimiento del suministro eléctrico ante la amenaza de corte" publicado en nuestra web (www.ceaccu.org).

- **Caso 2. Has devuelto el recibo erróneo y te han cortado la luz por impago**

  Presenta una demanda judicial utilizando el modelo de demanda judicial para reclamaciones inferiores a 2000€ de la sección "reclamaciones" de nuestra web (www.ceaccu.org). Para cumplimentar el modelo, tenga en cuenta lo siguiente:

  - Recuerda **solicitar el restablecimiento del suministro** tanto en el encabezamiento de la demanda como en el **"SUPLICO".**
  - Describe en el apartado de **HECHOS** lo sucedido, tal y como pudiera ser el siguiente ejemplo:

1) Soy usuario de la compañía XXX. Mi consumo medio en la vivienda viene siendo de xx euros. Adjunto como documentos 1 a 12 copia de las facturas correspondientes al último año.

2) En fecha xx recibo factura por importe de X EUROS, notablemente superior a la media.

3) Adjunto como documento nº 13, copia de la factura recibida y como documento nº 14 requerimiento de pago.

4) [En caso de encontrarse de vacaciones y que este fuera el caso à] En la fecha objeto de facturación, la vivienda se encontraba vacía, ya que… Adjunto como documento nº 15 copia de… [por ejemplo, billetes de vuelo, reserva de hotel, etc.]

5) [En caso de encontrarse de vacaciones y que este fuera el caso

à] La falta de ocupación de la vivienda puede inferirse así mismo de la ausencia de consumo en otros suministros básicos del hogar. Adjunto como documento nº 16 copia de otras facturas (agua, teléfono)

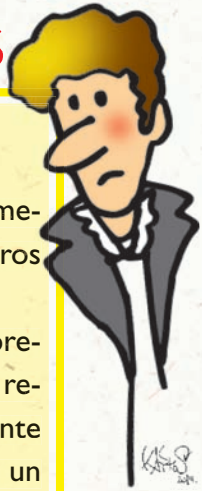
6) *He reclamado y manifestado mi disconformidad al servicio de atención al cliente de la compañía demandada a través de [indicar como presentó la reclamación de modo que tenga prueba de ello, como un número 902xxxxx o correo electrónico) Adjunto como documento nº 17 (por ejemplo: copia de la factura de teléfono en el que se refleja el número de atención al cliente de la compañía o copia del correo electrónico enviado)*
7) *Pese a mostrar mi disconformidad he sido privado del suministro eléctrico, procediendo la demandada a su interrupción unilateral en fecha de xx*

En el SUPLICO, puedes pedir:

1) *Devolución de XXX euros correspondiente a la factura 000 cobrada (si este hubiese sido el caso)*
2) *El restablecimiento del suministro eléctrico.*
3) *Indemnización por daño moral y privación del suministro hasta 2000 euros (la diferencia entre la factura pagada y el importe de 2000 euros que es el máximo para acudir al juzgado sin abogado, procurador ni tasa judicial).*

Es muy importante, como habrás visto en el ejemplo anterior, demostrar con documentos todas las afirmaciones que expongamos al juez.

8. CONSEJOS PRÁCTICOS: 12 CONSEJOS



Consejos prácticos a tener en cuenta:

1. Comprueba la potencia contratada. Cada kW menos puede suponer un ahorro de hasta cinco euros al mes.
2. Valora con cuidado si te interesa contratar el precio fijo anual, una de las opciones de la tarifa regulada que consiste en pactar un precio constante del kilowatio durante un año. Estarás pagando un precio de la electricidad más caro.
3. Valora con cuidado las ofertas de "tarifa fija", "cuota fija", "tarifa plana", etc. por las que pagas lo mismo cada mes. Infórmate bien antes de contratarlas.
4. El ahorro de cambiarse de compañía eléctrica es muy pequeño. Estudia bien las condiciones antes de cambiar al mercado libre.
5. Ten en cuenta que si cambias al mercado libre puedes perder algunos derechos, como la posibilidad de solicitar el bono social.
6. Ten cuidado, si quieres cambiar al mercado libre, con las condiciones del contrato. Suelen exigir permanencia de un año y pueden incluir gastos adicionales, como un seguro.
7. Cualquier cambio de comercializador es gratuito. No deben cobrarte por ello ningún gasto adicional.

8 Ojo con los comercializadores fraudulentos que realizan visitas a domicilio. Utilizan trucos para hacernos creer que son de nuestra compañía eléctrica, como distintivos o carnets falsos. En realidad, solo buscan conseguir nuestros datos para realizar un cambio de comercializador que no hemos solicitado, o que nos pasemos al mercado libre. No les enseñes ni entregues facturas de la luz ni tus datos bancarios si no estás seguro de querer cambiar.

9 El Bono social es una tarifa especial para pensionistas con pensión mínima, familias numerosas y familias con todos los miembros en paro. Supone un descuento del 25% sobre el PVPC, siempre que se trate de la vivienda habitual.

10 Tienes derecho a la instalación de un contador de los llamados inteligentes. Hay un plan de sustitución hasta finales de 2018. Para entonces, ya deberán habértelo instalado de forma gratuita.

11 Aunque puedas consultar tu consumo eléctrico en Internet, tienes derecho a recibir de forma gratuita tu recibo de la luz en papel.

12 La compañía suministradora tiene que poner a disposición del usuario un número gratuito (900) para averías y temas relacionados con la seguridad de la instalación.

Para reclamar, CEACCU, recomienda acudir a los Tribunales de Justicia. En nuestra web, **www.ceaccu.org** encontrarás modelos para ello.

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS

Fuencarral, 158 - Entreplanta Oficina 16 - 17 / 28010 Madrid
Telf.: 91 594 50 89 / Fax: 91 594 51 24

twitter:@ceaccu
www.ceaccu.org

Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad - AECOSAN
El contenido de la misma es responsabilidad de sus autores.