



# MODALIDADES DE CONTRATO EN EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

Como consumidor, tiene varias posibilidades de contratación de electricidad:

**1** **El mercado regulado** si tiene una potencia contratada menor o igual a 10kW, donde tiene la tarifa de Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) y la de Precio Fijo durante 12 meses.

**El Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC)** viene determinado por el precio en el mercado de la electricidad; si el consumidor tiene instalado un contador digital y ya está activado para la telemida se le cobrará un precio diferente cada hora, de lo contrario se le aplicará un precio medio calculado por Red Eléctrica Española.

**El Precio Fijo durante 12 meses** es la alternativa que ofrece el mercado regulado para aquellas personas que quieran saber de antemano el precio de cada kW consumido durante un año. Al igual que en el PVPC, el importe de cada factura variará ya que éste depende del consumo realizado en ese periodo. Lo único que se mantendrá invariable durante un año será el precio del kW.

Además, existe el **Bono Social**, que es un descuento del 25% sobre el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) que podrán disfrutar aquellas viviendas habituales donde la potencia contratada sea inferior a 3kW o aquellos que cumplan determinados requisitos y lo soliciten: Familias numerosas, pensionistas con prestación mínima y familias con todos sus miembros en desempleo.

**2** **El mercado libre**, donde las empresas tienen la libertad de ofrecer a sus clientes tarifas y precios con diferentes condiciones, además de poder incluir en sus contratos productos asociados como los contratos de mantenimiento. Es en el mercado libre donde, por ejemplo, están proliferando las ofertas de **Tarifas Planas** en las que el consumidor paga la misma cuota cada mes pero no debemos olvidar que en este tipo de tarifas si uno se pasa del consumo estimado puede tener que hacer frente a una regularización importante al finalizar el año.

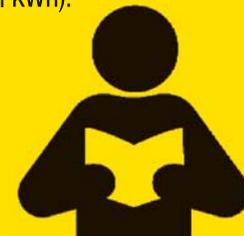


## CONOZCA SU FACTURA ELÉCTRICA PARA HACER VALER SUS DERECHOS

### Los distintos componentes de la factura de la luz

La importe de la factura de la luz se compone de cinco conceptos básicos:

- 1º.- Potencia:** es el importe que se paga por utilizar las redes eléctricas y se debe abonar aunque no se haya realizado consumo alguno. Puede elegirse la potencia contratada pero no su precio.
- 2º.- Energía consumida:** Corresponde al coste real de la energía consumida por el abonado. Es la diferencia entre dos lecturas consecutivas del contador eléctrico, multiplicada por el Término de energía (precio del kWh).
- 3º.- Impuesto sobre la electricidad.**
- 4º.- Alquiler del equipo de medida:** es una cantidad mensual fija en concepto de alquiler del equipo de medida, cuando el usuario no lo tiene adquirido en propiedad.
- 5º.- Impuesto sobre el consumo (I.V.A.).**



### PRINCIPALES ABUSOS DE LAS COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS



→ **Irregularidades en la factura.** Esto puede deberse a varios factores, desde una avería en el contador a un cambio en las tarifas del consumo, los peajes o la potencia (la parte fija de la factura) que se traslada al recibo.



→ **Ofertas comerciales engañosas.** Con el objetivo de pasar a clientes del mercado regulado al mercado libre, en el que las empresas pueden aplicar sus propias condiciones, las compañías ofrecen descuentos atractivos. Sin embargo, muchos de estos descuentos son temporales, o pueden incluir servicios adicionales (como el mantenimiento) que podemos no necesitar y que al final encarecen el precio final de la factura.



→ **Cortes de suministro por sorpresa.** Si el corte de suministro es responsabilidad de la empresa y ajeno a la voluntad del consumidor, este puede reclamar los daños y perjuicios ocasionados.

### ¿CÓMO RECLAMAR?

En caso de algún tipo de incidencia con el servicio eléctrico o disconformidad con la facturación, se puede reclamar de la siguiente forma:

- El **Servicio de Atención al Cliente** de la empresa comercializadora es la primera instancia donde debe presentar su reclamación tanto si su contrato es de mercado regulado como de mercado libre.
- Si su contrato está dentro del mercado regulado y ya ha transcurrido un mes desde que presentó la primera reclamación, podrá seguir reclamando ante la **Dirección competente en materia de energía de su Comunidad Autónoma.**
- Y para los dos mercados también puede acudir al **Sistema Arbitral de Consumo** si la empresa se encuentra adherida al mismo. Ya que es un sistema de resolución de conflictos de adhesión voluntaria para ambas partes.