

GUÍA BÁSICA SOBRE TU SUMINISTRO ELÉCTRICO

CAMPAÑA DE PROTECCIÓN A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS
VULNERABLES EN EL MERCADO ELÉCTRICO



**UNIÓN DE
CONSUMIDORES
DE CÓRDOBA**



HABLAMOS SOBRE ELECTRICIDAD:

- MERCADO LIBRE - MERCADO REGULADO: TARIFAS
- CONTRATOS: PAPEL DE LA COMERCIALIZADORA Y DISTRIBUIDORA
- COMO ENTENDER TU FACTURA ELÉCTRICA
- PASOS PARA RECLAMAR (expedientes de anomalía, lecturas estimadas...)



Aprende a elegir bien tu opción

Esta guía práctica te ayudará a entender los conceptos básicos de suministro eléctrico para que tomes decisiones informadas y protejas tus derechos como persona consumidora.



Tipos de mercado eléctrico

1.- MERCADO LIBRE es un sistema donde las compañías comercializadoras de electricidad fijan sus propias tarifas y ofrecen diferentes condiciones de suministro a los consumidores.

VENTAJAS:

- Variedad de ofertas
- Precios fijos
- Descuentos

INCONVENIENTES:

- Posible permanencia
- Servicios adicionales con coste
- Sin acceso al bono social

2.- MERCADO REGULADO es este sistema el precio de la electricidad varía según el mercado mayorista y es establecido por el Gobierno, con el fin de proteger a los pequeños consumidores.

VENTAJAS:

- Precios supervisados por el Gobierno (PVPC)
- Acceso al Bono Social
- Sin permanencia

INCONVENIENTES:

- Precios variables según hora y día
- Sin descuentos
- Potencia limitado a ≤ 10 kW

LISTADO DE COMERCIALIZADORAS MERCADO REGULADO (COMERCIALIZADORAS DE REFERENCIA)

BASER COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA, S.A.

900 902 947 bonosocial@basercor.es

ENERGIA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.L.U.

800 760 333 bonosocial@energiaxxi.com

TERAMELCOR SL

800 007 943 bonosocial@teramelcor.es

COMERCIALIZADOR DE REFERENCIA ENERGÉTICO, S.L.U.

900 814 023 bonosocial@corenergetico.es

RÉGSITI COMERCIALIZADORA REGULADA, S.L.U

900 101 005 bono-social@regsiti.com. gestion.clientes@regsiti.com

COMERCIALIZADORA REGULADA, GAS & POWER, S.A.

900 100 502 bonosocial@comercializadoregulada.es

CURENERGÍA COMERCIALIZADOR DE ÚLTIMO RECURSO S.A.U.

800 760 719 bonosocial@curenergia.es

ENERGÍA CEUTA XXI COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA S.A.

900 106 004 bonosocial@energiaceutaxxi.com



Estructura y conceptos de la factura

Estructura del mercado

→ **DISTRIBUIDORA:** Propiedad de la red. Realiza lecturas, cambios de potencia, atiende averías y anomalías (inspecciones)
La distribuidora principal en Andalucía es E-Distribución Redes Digitales, S.L.U. (perteneciente al grupo Endesa/Enel), que según la Agencia Andaluza de la Energía cubre aproximadamente el 95% de la cuota de mercado en la comunidad,



→ **COMERCIALIZADORA:** Vende la energía. Gestiona contratos, factura y cobra.



Esta distinción es relevante en materia de reclamaciones de consumo porque determina ante quién dirigir la reclamación según el tipo de incidencia

ENTENDER LA FACTURA ELÉCTRICA (PARTE 1)

RESUMEN DE LA FACTURA

Por potencia contratada	9,98 €
Por energía consumida	20,67 €
Impuesto electricidad	0,16 €
Alquiler del contador	0,93 €
Otros	0,67 €
IVA normal	3,24 €

TOTAL IMPORTE FACTURA 35,65 €

DATOS DEL CONTRATO

Titular del contrato: [REDACTED]
 Dirección de suministro: [REDACTED]
 Código unificado de punto de suministro (CUPS): 500001401320174012500E
 Tipo de contrato: **PVPC - MERCADO REGULADO**
 Peaje de transporte y distribución: 2.0TD Segmento de cargos: 1
 Potencia contratada en punta-plano: 3,300 kW Potencia contratada en valle: 3,300 kW
 Referencia del contrato de suministro: [REDACTED]
 Referencia del contrato de acceso: [REDACTED]
 Fecha final del contrato: 03 de octubre de 2023 (renovación anual automática)
 Nº de contador: 3 [REDACTED]

INFORMACIÓN DE CONSUMO ELÉCTRICO



DATOS DE LA FACTURA DE ELECTRICIDAD

IMPORTE FACTURA: 35,65 €

Nº factura: S26CON010107177 emitida el 08 de abril de 2026
 Periodo de consumo: 01 de marzo de 2026 a 05 de abril de 2026 (35 días)
 Fecha de cargo: 15 de abril de 2026

**Nombre y apellidos
 Domicilio del titular del suministro**

**Importe de la factura
 (Total a pagar)**

Tipo de contrato: Mercado libre o mercado regulado y tipo de tarifa (por ejemplo, con bono social, precio fijo durante 12 meses, tarifa plana).

DESTINO DEL IMPORTE DE LA FACTURA

El importe total de su factura t...



Fecha final del contrato: Indica el fin del contrato actual. Si no se realiza gestión alguna nuestro contrato se renovará automáticamente

Cargos de Peaje de transporte y distribución: Importe que se abona por el traslado de la electricidad hasta el domicilio. Se denomina 2.0 TD.

Número que identifica fiscalmente el documento

Fecha de inicio y fin del consumo facturado

Fecha de pago de la factura

Código CUPS: Identificador único de tu suministro. Aparece en la factura con el siguiente formato: ES.....0F

ENTENDER LA FACTURA ELÉCTRICA (PARTE 2)

Potencia contratada (TÉRMINO FIJO) Limita la cantidad de aparatos a conectar en la red eléctrica del hogar. Se paga siempre, con independencia del consumo. <Posibilidad de contratar uno solo o distintos tipos de potencia según el periodo:

P1 Punta: Precio superior del kw (días laborables de 8h a 24h)

P3 Valle: Precio inferior del kw para el resto de horarios

DESGLOSE DE LA FACTURA

Facturación por potencia contratada ("TÉRMINO FIJO")		9,98 €
Importe por peajes de transporte y distribución y cargos:		
P1 (Punta-Llano)	3,300 kW x 27,704413 Eur/kW y año x (35 /365) días	8,77 €
P3 (valle)	3,300 kW x 0,725423 Eur/kW y año x (35 /365) días	0,23 €

Margen de comercialización fijo: 3,300 kW x 3,113 Eur/kW = 10,27 €

Facturación por energía consumida ("TÉRMINO VARIABLE")

Importe por peajes de transporte y distribución y cargos:

P1 (punta)	39,480 kWh x 0,09755 Eur/kWh	3,85 €
P2 (llano)	47,220 kWh x 0,029267 Eur/kWh	1,38 €
P3 (valle)	59,980 kWh x 0,003292 Eur/kWh	0,19 €

Coste de la energía (TÉRMINO VARIABLE)

Importe que se abona por los kwh de luz consumidos en el periodo de facturación

Costes de la energía		
Varios		
Financiación Bono Social	35 días x 0,019121 Eur/día x	

Financiación del Bono Social: Las comercializadoras, distribuidoras y las empresas que generan electricidad deben asumir el coste de financiar el bono social. Dicho importe es trasladado directamente a los clientes.

Impuesto electricidad:	(31,32 Eur X 0,5 %)	0,16 €
------------------------	-----------------------	--------

Alquiler del contador:	(35 días x 0,026630 Eur/día)	0,93 €
------------------------	--------------------------------	--------

IVA normal:	21 % s/ 32,41	3,24 €
-------------	---------------	--------

TOTAL IMPORTE FACTURA		35,65 €
------------------------------	--	---------

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 (BOE 29-03-2014)

Coste por el arrendamiento del equipo

Impuesto de Electricidad

Dos tipos de impuestos

IVA

Anomalías y averías en la instalación eléctrica

La **EMPRESA DISTRIBUIDORA** responde de:

Cortes de suministro

Averías en la red

Lecturas del contador

Problemas de calidad del servicio

INSPECCIONES DEL PUNTO DE SUMINISTRO



Si se detecta avería debe repararla por ser responsable de la instalación, sin que pueda repercutir costes a la persona consumidora.

Límite de 1 año para regularizaciones de consumo no imputables a la persona usuaria, con prorrateo en facturas mensuales (lecturas estimadas, por ejemplo)



Si se detecta anomalía por supuesta manipulación, el técnico debe levantar un acta firmada y entregar una copia al titular del punto de suministro, con fotografías y/o vídeos que acrediten su intervención.

La distribuidora podrá cortar el suministro hasta tanto no se normalice la instalación por la persona titular del punto de suministro. Posteriormente realizará un cálculo del consumo que entienda que debe recuperar y se lo enviará a la comercializadora para que emita factura de ajuste y la pase al cobro de la persona usuaria.

RECOMENDACIONES

ANTE LA DISTRIBUIDORA



En caso de detectar alguna avería o anomalía en la instalación o en la facturación, se aconseja realizar fotografías de las tres lecturas que se reflejan en el contador (P1, P2 Y P3) y anotar la fecha. Llamar de inmediato a un instalador autorizado (electricista) para realizar revisión.



NUNCA se puede manipular el contador, ni sus precintos. No se deben colocar imanes, ni tocar las cajas de conexión.



Si acude algún técnico de la distribuidora, exige identificación oficial, apunta la matrícula del vehículo, y la orden o notificación escrita que justifique la inspección. No admitas acuerdo informales con técnicos de calle.



Solicita por escrito documentación de cualquier inspección, así como copia del acta, informe y fotografías tomadas durante la misma. NUNCA firmes documentos sin leerlos, entenderlos o en desacuerdo. Ante cualquier conflicto o duda contactar con tu oficina de consumo.



En caso de ser una persona electrodependiente, es aconsejable comunicarlo a la distribuidora junto a la documentación acreditativa para evitar cortes inesperados.

ANTE LA COMERCIALIZADORA



Es importante verificar el CUPS de nuestra factura para identificar nuestro punto de suministro.



Comprueba si la oferta incluye servicios adicionales de coste y compromiso de permanencia.



Desconfía de las llamadas y nunca facilites datos personales o bancarios. Están prohibidas las llamadas comerciales no solicitadas salvo petición expresa del consumidor. Derecho a la grabación íntegra de la llamada de contratación, con plazo máximo de entrega de 20 días desde la solicitud



Antes de contratar una nueva tarifa puedes consultar el comparador de ofertas que dispone la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), añadiendo correctamente tu CUPS:

<https://comparador.cnmc.gob.es/>



RECLAMACIONES



A LA COMERCIALIZADORA

La comercializadora responde de cuestiones de facturación, tarifas y atención contractual:

-  Errores en la aplicación de la tarifa. Es importante conocer el precio que se abona por el kilovatio hora (kwh)
-  Cobro de conceptos (inclusión de servicios no contratados)
-  Retraso en la emisión de facturas y su cobro. La persona usuaria tiene derecho a solicitar el prorrateo del pago por un periodo equivalente al retraso.
-  Penalizaciones por baja anticipada o cambio de compañía que no estén justificadas

A LA DISTRIBUIDORA

La distribuidora es la responsable de las lecturas de contador, cambios de potencia, daños por sobretensiones y el buen funcionamiento del punto de suministro:

-  Indemnización por daños en aparatos provocados por sobretensiones
-  Lecturas estimadas de consumo
-  Cortes o mala calidad del suministro
-  Impugnación de cálculo de recuperación de energía en expedientes de anomalía

Ambas están obligadas a tener un servicio de atención al cliente, gratuito, como mínimo digital, y las reclamaciones y quejas deberán responderse en un plazo máximo de 15 días. Además deben dejar constancia documental de cada reclamación presentada.

Bono Social Eléctrico



BONO SOCIAL
ELÉCTRICO



¿Que es el Bono Social? Es un descuento de entre el 42,5% y el 57,5% en la factura, destinado a las personas consumidoras vulnerables y vulnerables severas. A partir de 1 de enero de 2027, los descuentos se estabilizarán en el 35% para los consumidores vulnerables y el 50% para los vulnerables severos



¿Quien puede obtenerlo?

- Familias numerosas, pensionistas con prestación mínima, o unidades de convivencia con rentas bajas o circunstancias especiales.
- Ser titular del contrato de suministro en su vivienda habitual
- Tener contratada la tarifa PVPC (Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor) con una comercializadora de referencia, no del mercado libre.
- Potencia contratada igual o inferior a 10 kW.



Límites al consumo de la electricidad: Existe un límite de kwh a consumir sobre el cual se realiza el descuento.

Unidad de convivencia, demandante individual: 132 kWh/mes, con un menor a cargo o pensionistas: 185 kWh/ mes, con dos menores a cargo: 224 kWh/mes, familias numerosas: 396 kWh/mes.



Protección contra el Corte de Suministro Eléctrico. Los beneficiarios del Bono Social disponen de 4 meses desde la primera notificación de impago de facturas eléctricas para regularizar el mismo. No se puede interrumpir el suministro eléctrico en hogares con Bono Social que cumpla alguna de estas condiciones: Por protección a menores, Por Discapacidad o Dependencia superior al 33%, o Grado de Dependencia II o III. Los consumidores esenciales gozarán de protección absoluta, no se les cortará el suministro eléctrico bajo ninguna circunstancia

Para más información

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CÓRDOBA

C. Historiador Díaz del Moral, 3, 1º 2, 14008 Córdoba

Teléfono: 957 47 68 24

Whatsapp: 640219221

Instagram: @union_deconsumidorescordoba

Correo electrónico: info@uniondeconsumidoresdecordoba.es

<https://www.uniondeconsumidoresdecordoba.es/>

<https://www.facebook.com/UnionConsumidoresCordoba>



La Unión de Consumidores de Córdoba ha recibido una subvención nominativa de la Diputación Provincial de Córdoba (n.º Resolución 2026/00004899), para la ejecución del Proyecto/actividad PROTECCIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA VULNERABLE EN EL MERCADO ELÉCTRICO.

