

QUÉ SABER



factura eléctrica



El Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales del Gobierno de Aragón es consciente de la necesidad de aclarar ciertos aspectos de la factura eléctrica, por ello con esta guía se pretende informar sobre los derechos de los usuarios, medidas de eficiencia energética y ahorro para los ciudadanos en general y con especial atención a los colectivos vulnerables como línea estratégica del Departamento.

Una de nuestras prioridades es el **combate contra la pobreza y la exclusión social**, comenzando por aquellas carencias básicas, como la falta de suministros de agua, electricidad o gas, necesarios para una vida digna. En nuestra política de lucha contra la pobreza energética y atender a los consumidores más vulnerables, se están llevando a cabo convenios con las Entidades Locales y las compañías suministradoras, en el marco de la legislación aprobada en esta legislatura en Aragón a estos efectos. La empresa eléctrica mantiene, a su amparo, el suministro de electricidad mientras se gestiona la correspondiente concesión de ayuda de urgencia de los servicios sociales destinada al pago de la factura adeudada.

En este marco, va a ser objeto de actuación por nuestra parte la vigilancia de los derechos básicos en aspectos informativos, así como la corrección y protección ante conductas que pudieran vulnerar los derechos ciudadanos. De ahí la elaboración de la presente guía, en la que se intenta dar una **visión práctica de los conceptos principales de la factura a los consumidores y a raíz de su conocimiento dar las claves para conseguir un mayor ahorro.**

Esperamos que esta información sirva también para fomentar un consumo responsable, como actitud de los consumidores frente al cambio climático.

QUÉ *saber?*



la factura eléctrica

Cuando llega el recibo de la luz nos cuesta revisarlo con detenimiento. En realidad es más sencillo de lo que parece, sólo hay que saber a qué se refiere cada concepto.

Existen varios conceptos importantes en la factura que describen el servicio y los motivos del coste y que a veces resultan complejos para el consumidor en general. Estos apartados son imprescindibles para advertir posibles incidencias en la facturación.

En este folleto vamos a analizar y explicar los apartados de los que está compuesta nuestra factura de la luz y así tener los conocimientos suficientes para comprobar si la facturación es correcta y qué podemos hacer para gastar menos.

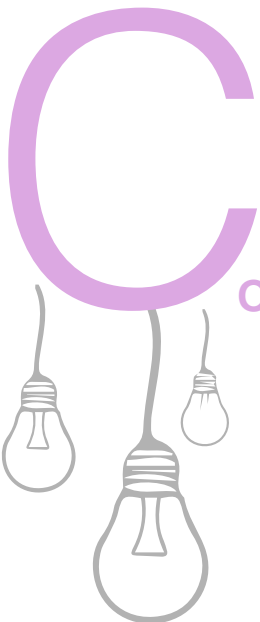
Empresas en la energía eléctrica

D

empresa o compañía
ISTRIBUIDORA

Es la que hace que la electricidad lle-
gue hasta nuestra casa.

La que existe o corresponde en nuestra
localidad y nosotros no tenemos ningun-
a capacidad de elegir ni contratar.



empresa o compañía
OMERCIALIZADORA

Es la empresa que nos vende la ener-
gía y emite el recibo.

La elección de la compañía comerciali-
zadora es libre, por lo que el consumidor
puede contratar con cualquiera de las que
operan en el mercado.

Es a ésta a la que tenemos que dirigir-
nos ante cualquier duda o problema.

Conceptos que se facturan y qué son



potencia contratada

Es uno de los términos más importantes de nuestra factura eléctrica, nos indica la potencia máxima que podemos utilizar con la tarifa que tenemos contratada. Este término es fijo y no depende de cuánta energía consumimos.

Tramos de potencia, expresada en kilovatios (Kw), para las tarifas domésticas más habituales:

1,15 2,3 3,45 4,6 5,75 6,9

8,05 9,2 10,35 11,50 14,49

A la hora de contratar luz debes saber la potencia que necesitas. Recuerda que en tu factura pagas en función de la **potencia contratada** y del **consumo de energía**. Valoremos nuestra potencia contratada. Quizás podamos reducirla y tendremos un importante ahorro en la factura.

En las páginas web de las compañías eléctricas y de algunas asociaciones de consumidores, se dispone de calculadoras para valorar la potencia que necesitamos, y la adecuada a nuestra vivienda.

- Como ejemplo, una familia de 4 personas en una vivienda estándar, necesitaría una potencia de 3,45 Kw - 4,6 Kw.

- Si la calefacción es eléctrica o dispone de bomba de calor/aire acondicionado, podría necesitar 5,75 Kw - 6,9 Kw en función del número de personas y metros cuadrados.



peaje de acceso

Establece la cantidad que la compañía comercializadora tiene que pagar a la empresa encargada de “conducir/distribuir” la energía hasta tu domicilio por el uso de la red. Esta tarifa la fija el Gobierno.



margen de la comercializadora

Concepto variable que depende de la energía que hemos consumido durante el periodo de facturación. Se calcula multiplicando:

Kwh consumidos x el precio del Kwh.

i Para un mayor ahorro, procura no tener muchos aparatos encendidos a la vez, y así evitaras contratar una mayor potencia.

¿Tenemos bono social?

Para proteger a los consumidores más vulnerables se ha regulado un descuento especial, el bono social, que supone un 25% de descuento respecto al PVPC (Precio Voluntario al Pequeño Consumidor). Es fácil solicitarlo si se cumplen una serie de requisitos. Primero hay que cumplir tres condiciones:

- Quien pide el Bono Social debe ser el **titular del contrato de electricidad**.
- El Bono Social se solicita para la **residencia habitual** (no vale para residencias de verano o temporales).
- Quien pide el Bono Social debe tener contratado el **PVPC** (para potencias menor o igual a 10 Kw).

Además, tienes que cumplir al menos uno de estos requisitos:

- **Tu potencia es inferior a 3 Kw** (la potencia contratada figura en tu factura). En este caso ni siquiera hay que solicitar el Bono Social y la compañía debe aplicártelo automáticamente.
- En la casa vive una **familia numerosa** de la que formas parte.

- Todos los miembros de la familia están en **paro**.
- Estás **jubilado**, tienes **más de 60 años** y percibes la **pensión mínima**.

El Bono Social se solicita a nuestra comercializadora eléctrica y no al Gobierno. Si has perdido el derecho a tener Bono Social estás obligado a comunicarlo. La consecuencia por no hacerlo es

i Si cambiamos de compañía y/o salimos del PVPC, podemos perder el Bono Social.

El contador de la luz es el encargado de registrar el consumo de energía producido en un inmueble. De acuerdo con la legislación española el consumidor puede comprar el contador de la luz o bien tenerlo en alquiler. Esta última opción es la más adoptada por los consumidores.

Antes del 31 de diciembre de 2018 todos los contadores tendrán que ser digitales, por eso las empresas distribuidoras están llevando a cabo de manera masiva una campaña para sustituir de forma gratuita los contadores analógicos en desuso por contadores inteligentes.

Los contadores digitales o inteligentes presentan una serie de ventajas frente a los analógicos:

- Se puede conocer el consumo en cada hora del día.
- Permite administrar el consumo con mayor precisión gracias a la tele-gestión.
- Permite realizar cambios de potencia sin que el técnico tenga que trasladarse.

El **número de contador** es el número identificador del contador que la **compañía distribuidora** utiliza para la medición de la energía consumida.

Para garantizar una medida con lectura real, el contador debe estar accesible.



contador analógico



contador digital

El código universal de punto de suministro (CUPS)

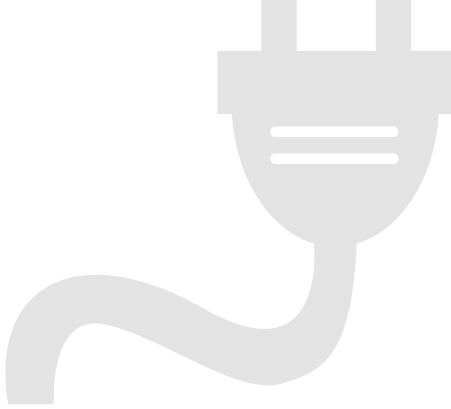
“

Es la identificación específica de la instalación. Es el **identificador único** de la instalación de la vivienda. Es un código que tiene entre 20 y 22 caracteres.

Siempre es el mismo aunque cambie de propietario la vivienda o de empresa comercializadora. Es un dato que tendrás que facilitar en caso de tener que hacer una consulta de tu factura o contrato.



”



precio voluntario para el pequeño consumidor (**PVPC**)

Podrán acogerse al PVPC aquellos que tengan una potencia contratada menor o igual a 10 Kw.

Puede suponer un ahorro en término medio al no incorporar ningún coste por el aseguramiento del precio.

Los contratos no contienen letra pequeña ni servicios adicionales.

El consumidor puede cambiar de comercializador y volver al PVPC.

Nueva facturación horaria en PVPC

La facturación se realiza aplicando al consumo real en cada hora el precio horario de la energía en el mercado mayorista de electricidad.

En viviendas con calefacción eléctrica mediante acumuladores nocturnos de calor, es aconsejable contratar el PVPC con **discriminación horaria**.



precio fijo durante 12 meses

El precio que se aplica al consumo de energía es el mismo durante todo un año.

Todas las comercializadoras de referencia están obligadas a ofrecerlo como alternativa al PVPC. Dicho precio será fijado libremente por cada empresa comercializadora.



mercado libre

El consumidor podrá contratar el suministro de energía eléctrica con cualquier comercializadora en el mercado libre, conforme al precio y las condiciones que en su caso pacten entre consumidor y comercializador.

Las ofertas en el mercado libre, a diferencia de las del precio fijo anual, incluyen en la mayoría de los casos, cláusulas especiales o servicios adicionales que deben tenerse en cuenta a la hora de valorar las ofertas.

Periodo que se factura

Marca las fechas de inicio y fin del periodo facturado, que estará determinado por los momentos en los que se hayan realizado las lecturas que han generado el consumo que se va a cobrar.

Alguno de los conceptos se computará por el número de días.

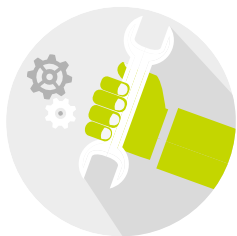
La fecha de emisión de la factura puede coincidir con el fin del período facturado o ser unos días posterior.



Existen ofertas que se especializan en ofrecer una mejor calidad de servicio, incluyendo, por un precio adicional, servicios complementarios que las puedan hacer atractivas para los consumidores, que incluyen el mantenimiento de la instalación de gas o de electricidad. Estos servicios **no son obligatorios** y se abonan aparte, por lo que hay que sumar todos los conceptos de nuestra factura para considerar si se está ahorrando o si debemos valorar cambiar de tarifa/contrato.

Verificación de los contadores: La verificación individual tiene por objetivo comprobar si el contador que se encuentra operando en la instalación funciona correctamente.

Si desea la verificación del contador porque ha observado anomalía en su funcionamiento, puede solicitarlo al Servicio Provincial de Economía, Industria y Empleo de la provincia correspondiente.



Datos del contrato



referencia de contrato

Número de contrato que tienes con tu compañía comercializadora.



referencia de contrato de acceso

Número de contrato con la compañía distribuidora.



fin de contrato de suministro

Fecha de expiración del contrato. Es meramente informativo, ya que los contratos se renuevan de forma automática cada año. Debemos prestar atención a compromisos de permanencia en mercado libre.

- Primero llamar al teléfono gratuito de atención al cliente de la empresa comercializadora o bien poner una reclamación por escrito a la empresa comercializadora, dirigida a la dirección postal o correo electrónico que la empresa indique en la factura. La comercializadora reclamada dispone del plazo máximo de un mes para responder por escrito.
- Transcurrido un mes sin obtener respuesta ante una reclamación o no estando de acuerdo con la contestación, podrá dirigirse a:
Departamento de Economía, Industria y Empleo de la Comunidad Autónoma de Aragón. Los consumidores particulares, además de al anterior Departamento, también pueden dirigirse al Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.

CONSEJOS para ahorrar

energía eléctrica



calefacción

- No abras las ventanas con la calefacción encendida.
- Para ventilar la casa son suficientes 10 ó 15 minutos.
- No tapes las fuentes de calor con cortinas, muebles o elementos similares.
- Instala un termostato en la calefacción y regúlalo para una temperatura de no más de 20° C en invierno, por cada grado adicional gastarás aproximadamente un 5% más de energía.



aislamiento

- Con doble acristalamiento en lugar de doble ventana, se consigue un mayor ahorro.



electrodomésticos

- Ten en cuenta el etiquetado energético de los electrodomésticos, nos informa sobre el consumo de energía.

LAVADORA: utiliza el programa en frío o baja temperatura, el 90% de la electricidad que se consume es para calentar el agua.

LAVAVAJILLAS: elige el programa más económico, así limitarás el consumo de agua, y calienta a una temperatura adecuada (50° C).

FRIGORÍFICO: sitúalo alejado de las fuentes de calor y con suficiente ventilación. Evitando mantener la puerta abierta, se puede ahorrar hasta un 5% de energía.

i El frigorífico consume alrededor del 30,6% del total de la factura eléctrica. Por ello es aconsejable que este electrodoméstico tenga la mayor eficiencia energética posible.



ILUMINACIÓN: aprovecha la luz del día y apaga las luces al salir de las habitaciones.

Sustituye las bombillas “normales” por bombillas “Led”. El ahorro puede oscilar entre el 50% y el 70% si las comparamos con las bombillas de bajo consumo y entre el 85% y el 95% si las comparamos con las bombillas incandescentes.

AIRE ACONDICIONADO: Coloca el aparato de aire acondicionado en una parte sombreada, si lo colocas al sol su consumo será mucho mayor.

Utilízalo siempre a una temperatura razonable, 24° C-26° C.

Cierra las ventanas y baja las persianas en las horas de más calor y ábrelas cuando refresque.

Cuando el calor no resulte excesivo, una opción alternativa es usar ventilador, su consumo es mínimo.

COCINA Y HORNO: Cocinar con olla a presión y con poca agua supone un ahorro del 50% de energía.

Tapando las ollas, cazuelas y sartenes conseguiremos ahorrar un 25% de energía.

i Además, no olvides que muchos electrodomésticos siguen consumiendo energía mientras están apagados, son los que se quedan con un piloto encendido en posición de reposo o stand by. Estos consumos, pequeños pero permanentes, pueden hacer que un aparato consuma más energía en el tiempo que está en espera que en el que está en uso. Apaga los aparatos que queden conectados permanentemente a la red.

SERVICIOS PROVINCIALES
DE CIUDADANÍA Y
DERECHOS SOCIALES
(Sección de Consumo)

HUESCA
San Jorge, 65
Tel. 974 247 229

TERUEL
San Vicente de Paúl, 1
Tel. 978 654 026

ZARAGOZA
Plaza del Pilar, 3
Tel. 976 715 243 / 976 715 244

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN DE CONSUMIDORES
Y USUARIOS
Plaza del Pilar, 3
50003, Zaragoza
www.aragon.es/consumo

Atención al Consumidor
900 12 13 14
Plaza del Pilar, 3
Tel. 976 715 243 / 976 715 897