



# Los consumidores y el sector eléctrico



GUIA  
ACTUALIZADA  
CECU 2018

---

Lo que debemos  
saber sobre  
nuestros  
derechos como  
consumidores de  
electricidad



[www.cecu.es](http://www.cecu.es)



## LOS CONSUMIDORES Y EL SECTOR ELÉCTRICO. LO QUE DEBEMOS SABER SOBRE NUESTROS DERECHOS.

### GUÍA ACTUALIZADA CECU 2018

#### ÍNDICE

1. El proceso de liberalización del sector eléctrico.
2. Cómo se organiza el actual mercado eléctrico.
3. Mercado libre y mercado regulado, ¿qué son y en qué se distinguen?
  - 3.1 Los tipos de tarifas que puede elegir el consumidor doméstico.
  - 3.2. Los precios en el mercado libre y en el mercado regulado.
    - 3.2.1. Mercado regulado: Tarifa PVPC (Precio Voluntario al Pequeño Consumidor).
    - 3.2.2. Mercado libre: Tarifas libres.
    - 3.2.3. El bono social.
4. ¿Qué significa la potencia contratada? ¿Tengo que cambiarla?
5. La factura del suministro de electricidad.
6. Los derechos de los usuarios del servicio del suministro eléctrico.
  - 6.1. La calidad del suministro.
  - 6.2. La seguridad de las instalaciones eléctricas.
  - 6.3. La atención al consumidor.
  - 6.4. Otros derechos de los consumidores.
7. A quién dirigirse en caso de reclamación.

## 1. El proceso de liberalización del sector eléctrico

Hasta el año 1997 el sistema eléctrico español estaba regulado por el Gobierno, que era el encargado de establecer el precio de la electricidad y remuneraba a las compañías eléctricas privadas que ejercían su actividad en nuestro país, a excepción de Endesa, empresa pública fundada para la generación de electricidad con carbón nacional. En 1996 Endesa absorbió a Fecsa y Sevillana, convirtiéndose así en el mayor grupo español. En la actualidad ha sufrido un proceso de privatización, siendo propiedad de la italiana ENEL en un 70% y el resto, de inversores y accionistas privados.

La liberalización del mercado eléctrico español se llevó a cabo en el año 1997 como parte de los requisitos que España debía cumplir para incorporarse a la Moneda Única (el Euro). Se regula a través de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, que transpone la [Directiva 96/92/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 19 de diciembre de 1996 sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad](#) y cuyo objeto básico, según su preámbulo, era *“establecer la regulación del sector eléctrico, con el triple y tradicional objetivo de garantizar el suministro eléctrico, garantizar la calidad de dicho suministro y garantizar que se realice al menor coste posible, todo ello sin olvidar la protección del medio ambiente”*.

Con la nueva normativa se establece un mercado de compra-venta eléctrico (conocido como “pool”), gestionado por el OMIE (Operador del Mercado Ibérico de Electricidad) que incluye también el mercado de Portugal. Se atribuye a Red Eléctrica Española (REE) las funciones de operador del sistema y gestor de la red de transporte, para garantizar la continuidad del suministro de energía y se establecen las funciones de la Comisión Nacional del Mercado Eléctrico, que posteriormente pasaría a llamarse Comisión Nacional de la Energía (CNE), que actualmente está integrada en la Comisión Nacional de Mercados y Competencia (CNMC).

Asimismo, se crea la división entre las diferentes actividades: producción o generación, transporte (en monopolio por REE), distribución (en monopolio natural por las empresas distribuidoras repartidas según zona geográfica) y comercialización. De este modo se establece que las empresas generadoras o productoras de energía vendan su producción eléctrica en el Mercado Mayorista (“pool”) a las distribuidoras, que a su vez se lo venderán a los consumidores acogidos a la tarifa regulada; o, a las comercializadoras, en caso de consumidores cualificados.



Asimismo, se crea la división entre las diferentes actividades: producción o generación, transporte (en monopolio por REE), distribución (en monopolio natural por las empresas distribuidoras repartidas según zona geográfica) y comercialización. De este modo se establece que las empresas generadoras o productoras de energía vendan su producción eléctrica en el Mercado Mayorista (“pool”) a las distribuidoras, que hacen llegar a su vez el producto a las comercializadoras para venderlo al usuario final.

A pesar de que la legislación sobre la liberalización del mercado eléctrico es de 1997, el hasta enero de 2003 no se hizo efectivo el derecho de los consumidores a contratar libremente en el mercado el suministro eléctrico.

La liberalización trajo consigo también la creación de un mercado mayorista para fijar el precio de la electricidad, reemplazando el mecanismo de retribución del Marco Legal Estable y su tarifa integral. Así, a partir de 2009, se pasó de un modelo en el que el Gobierno fijaba la totalidad del precio de la luz, a otro en el que sólo se regulan las tarifas de los peajes de acceso, correspondiendo a los mercados marcar el precio de la energía.

En 2013 se lleva a cabo una reforma de la normativa con la [Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico](#) que deroga la normativa anterior, pero mantiene la estructura básica del sector. En su preámbulo reconoce que *“el suministro de energía eléctrica constituye un servicio de interés económico general, pues la actividad económica y humana no puede entenderse hoy en día sin su existencia.”*

Esta consideración del servicio de suministro de energía eléctrica como de interés económico general implica una especial protección al consumidor, puesto que exige que este servicio se preste con la función principal de mantener la calidad de vida de los ciudadanos, así como para fomentar la cohesión social y territorial. Por tanto, las entidades que presten estos servicios deben atenerse a dichas obligaciones de servicio público.

## 2. Cómo se organiza el actual mercado eléctrico

El principal objetivo de la liberalización fue el de introducir la competencia a un mercado fuertemente regulado hasta entonces y aumentar la eficiencia del conjunto del sistema eléctrico. Parte de este proceso incluye la división vertical de actividades ya mencionadas, que permite distinguir entre:

- Actividades liberalizadas: generación y comercialización. Pueden ser desempeñadas por cualquier compañía que reúna las condiciones establecidas en la ley.
- Actividades reguladas: transporte y distribución. En ellas se produce un monopolio natural y requieren la autorización y supervisión de la Administración.

## ORGANIGRAMA DEL SISTEMA ELÉCTRICO



La actividad de generación o producción de energía eléctrica, la llevan a cabo las compañías generadoras mediante distintos tipos de centrales, con un mix energético cada vez más diverso (nuclear, carbón, ciclo combinado, solar térmica y fotovoltaica, térmica, hidráulica, eólica y cogeneración y residuos), en el que empiezan a entrar otros agentes, además de las grandes compañías eléctricas tradicionales, lo que permite que se empiece a crear competencia.

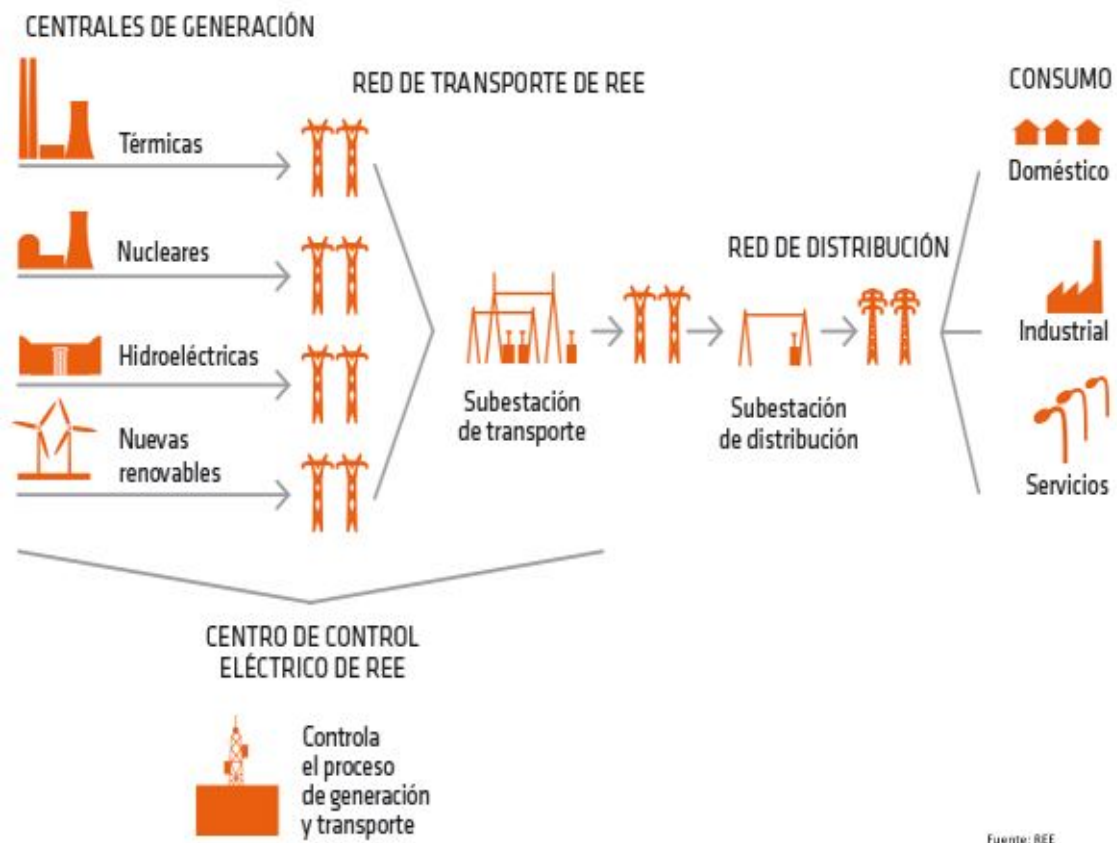
Pero, ¿qué es el mix energético? No es más que el conjunto de fuentes de generación de energía primaria utilizadas para la obtención del suministro energético. Entre nuestros compromisos europeos se encuentra establecer una estrategia común para amortiguar en lo posible los efectos del cambio climático, cumpliendo con la Hoja de Ruta (Roadmap 2050), de diversificación de fuentes y estableciendo las principales metas en materia de reducción de emisiones y ahorro energético, es decir, que en el mix cada vez haya más presencia de energías provenientes de fuentes renovables (sol, aire, agua...) y menos generación a partir de combustibles fósiles (gas, petróleo, carbón...).

**La actividad de transporte**, es llevada a cabo en régimen de monopolio por Red Eléctrica de España. Esta actividad consiste en transportar la energía producida en alta tensión desde las centrales de generación hasta las estaciones de distribución.

**La actividad de distribución**, a la que se dedican en régimen monopolio natural las empresas de distribución, que son las propietarias de la red (cable) a través de la que llega la energía eléctrica a nuestros hogares y, en la mayoría de los casos, propietarias de los contadores de medida. Estas empresas son las encargadas del mantenimiento de las redes y de la lectura de los contadores. Asimismo, deben contar con un servicio de averías 24 horas, de modo que si el consumidor tiene algún problema con el suministro, pueda dirigirse directamente a su distribuidora para que restaure el servicio lo antes posible.

**La actividad de comercialización** es meramente administrativa. Sin embargo, es la que identificamos más fácilmente ya que las empresas comercializadoras son aquellas con las que se firma el contrato de suministro de electricidad. Desde el 1 de julio de 2009 son quienes nos facturan la electricidad consumida. Su función es prever la demanda de sus clientes, comprar y abonar en el mercado mayorista la electricidad que van a consumir estos. Posteriormente procederán a la emisión de dichas facturas de sus clientes. En consecuencia, de cara a los problemas que puedan surgir con la facturación, el consumidor ha de dirigirse a la empresa comercializador



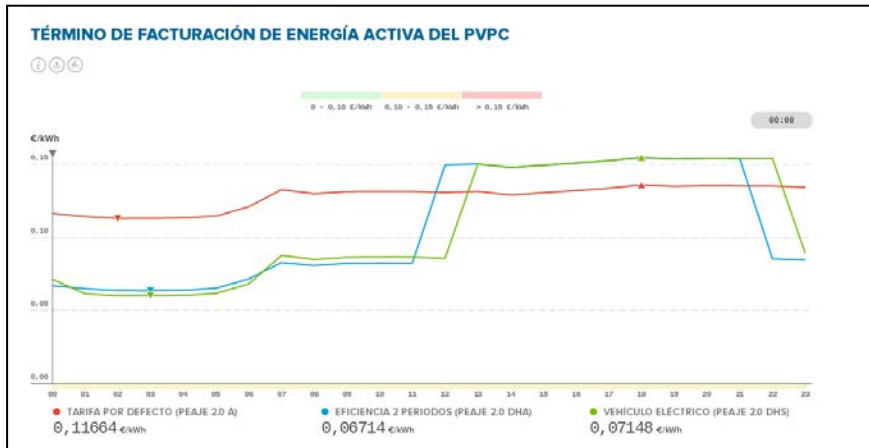


Fuente: REE

### 3. Mercado libre y mercado regulado, ¿qué son y en qué se distinguen?

#### Mercado regulado

Ante la liberalización de la actividad comercializadora en el mercado eléctrico, se hace necesario proteger a los consumidores de tarifas abusivas o demasiado complejas y garantizar el suministro. Para ello se mantiene el mercado regulado, en el que los consumidores pueden acogerse a la tarifa PVPC (antes TUR). Esta tarifa se compone de distintos elementos: coste de la energía, costes fijos o peajes e impuestos. El coste de la energía de la tarifa PVPC es variable y se fija cada hora en la subasta (pool). Los consumidores pueden conocer el precio de la energía, hora por hora, a partir de las 20:15h del día anterior en la web del [OMIE](#) y decidir así cuándo consumir (siempre que tengan el contador inteligente conectado a la red).



Es importante saber que ésta tarifa no puede ofrecer servicios o descuentos que puedan encarecer de manera innecesaria tu factura, salvo los previstos para consumidores vulnerables.

## A) Coste de la energía

- Mercado diario
- Servicio de ajuste
- Servicio de capacidad
- Coste por interrumpibilidad peninsular
- Pérdidas

## B) Costes fijos o peajes

- Costes de transporte
- Costes de distribución y gestión comercial
- Retribución específica RECORE
- Déficit de tarifa
- Coste por interrumpibilidad extrapeninsular
- Costes permanentes

## C) Impuestos

- Impuesto especial de la electricidad.
- IVA

Los datos indican que la tarifa regulada es más barata que la liberalizada. De acuerdo con el *Informe de supervisión de las ofertas del mercado minorista de gas y electricidad para consumidores domésticos y PYMES* elaborado por la CNMC en junio de 2016; "el PVPC (tarifa regulada) fue la opción más barata de todas las disponibles en el mercado".

En este mercado regulado actúan exclusivamente las comercializadoras de referencia (COR). Son empresas comercializadoras vinculadas a las distintas empresas distribuidoras. Los requisitos para poder actuar como comercializadora de referencia vienen recogidos en el Título II del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo.

Este es el listado de las comercializadoras de referencia (COR):

- Endesa Energía XXI, S.L.U.
- Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.
- Gas natural S.U.R. SDG, S.A.
- Viesgo Comercializadora de Referencia, S.L. (antes E.ON y ahora REPSOL)
- EDP Comercializadora de Último Recurso, S.A.
- CHC Comercializador de Referencia S.L.U.
- Teramelcor S.L. (Ámbito territorial de Melilla)
- Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Comercialización de Referencia, S.A.  
(Ámbito territorial de Ceuta).

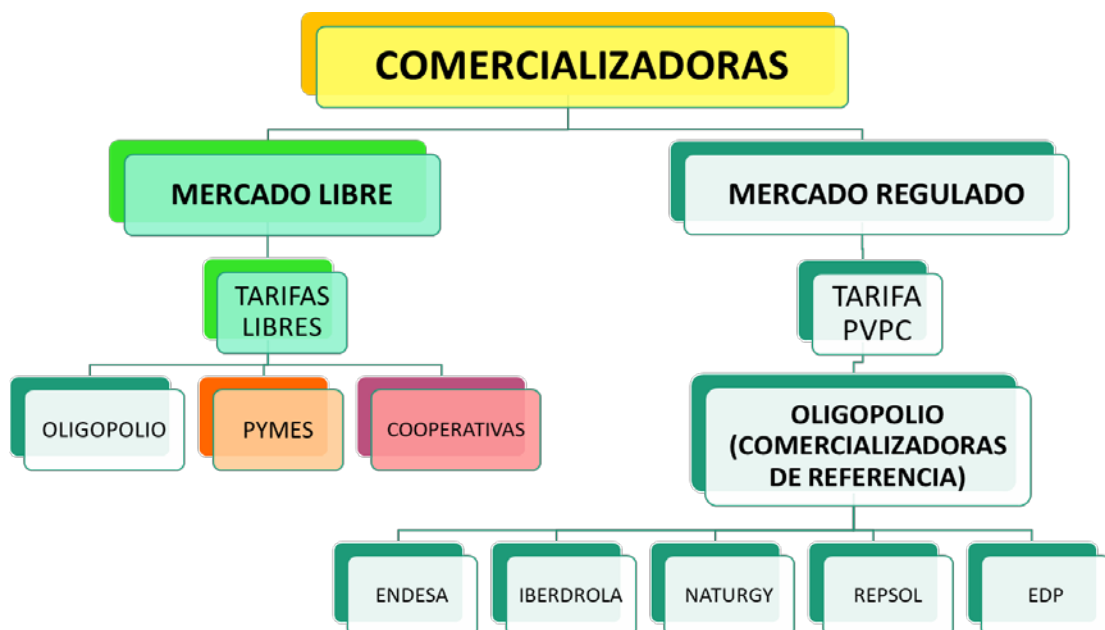
No obstante, los consumidores tienen derecho a elegir una de las COR y no necesariamente la que coincide con su distribuidora correspondiente según zona geográfica.

## Mercado libre

La liberalización del mercado también abre una oportunidad a la libre competencia en precios y servicios por parte de un mayor número de compañías. En el Mercado Libre podemos encontrar un extenso abanico de ofertas que suelen destacar por la estabilidad de sus precios frente a la variabilidad del PVPC, así como una variada oferta de descuentos.

Actualmente ejercen como comercializadoras de electricidad cerca de 500 compañías. En este enlace se puede consultar el [listado completo](#)

La principal diferencia entre los dos mercados es la fórmula con la que se fija el precio al que se cobra el kilovatio hora. En el mercado libre el precio de la energía es de libre fijación por parte de la comercializadora. Además, en el contrato se pueden incluir servicios adicionales como pueden ser mantenimiento de las instalaciones, servicios de urgencia o la protección de electrodomésticos, seguros, etc. Todos ellos de contratación libre.



## 3.1 Los tipos de tarifas que puede elegir el consumidor doméstico.

Hasta la entrada en vigor de la nueva normativa que regula la liberalización del sector eléctrico, los consumidores sólo teníamos acceso a las tarifas únicas o integrales que fijaba el gobierno anualmente. Con la nueva regulación, el consumidor, en función de sus necesidades e intereses en el consumo de energía eléctrica, puede elegir entre diversos tipos de tarifas.

**Tarifa 2.0 A** Es la tarifa estándar, no contempla periodos horarios. Si se contrata en el libre mercado, existe una amplia oferta de tarifas.

**Tarifa 2.0 DHA** Contempla dos periodos, periodo Valle, periodo de 14 horas comprendido entre las 22:00 h a las 12:00 h en invierno y de 23:00 h a 13:00 h en verano, donde el precio de la energía el precio es menor; y, periodo Punta, que comprende las 10 horas restantes, donde el precio es sensiblemente superior a las tarifas estándar.

**Tarifa 2.0 DHS** Contempla tres periodos, y es que dentro del “periodo Valle” hace una distinción al periodo “Supervalle”, desde la 1:00 a las 7:00 h, periodo de menor consumo que se incentiva para la carga del vehículo eléctrico.

TARIFA	PERIODO	HORARIOS		
		Punta	Valle	Supervalle
DHA	Invierno	12:00 h a 22:00 h	22:00 h a 12:00 h	
	Verano	13:00 h a 23:00 h	23:00 h a 13:00 h	
DHS	Invierno	12:00 h a 22:00 h	22:00 h a 12:00 h	1:00 h a 7:00 h
	Verano	13:00 h a 23:00 h	23:00 h a 13:00 h	1:00 h a 7:00 h