

INFORME DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (CCU) AL CONTENIDO Y FORMATO DE LA FACTURA ELÉCTRICA SOBRE LA RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ESTABLECE EL CONTENIDO MÍNIMO OBLIGATORIO A INCLUIR FACTURAS DE ELECTRICIDAD POR PARTE DE COMERCIALIZADORES DEL MERCADO LIBRE A CONSUMIDORES EN BAJA TENSIÓN HASTA 15 KW POTENCIA CONTRATADA NO ACOGIDOS TARIFAS DE ÚLTIMO RECURSO Y EL CONTENIDO MÍNIMO OBLIGATORIO Y FORMATO A UTILIZAR POR LOS COMERCIALIZADORES DE REFERENCIA.

Con el fin de dar respuesta al trámite de audiencia, previsto en el artículo 26.6 de Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, este Consejo realiza las siguientes observaciones:

PRIMERA. - GENÉRICA

El suministro de electricidad tiene la consideración de servicio básico de interés general y constituye un servicio esencial para la vida cotidiana y el desarrollo personal, social y económico de la ciudadanía. Se trata de un suministro indispensable para garantizar unas condiciones de vida dignas, por lo que resulta imprescindible que las personas consumidoras puedan conocer con claridad las condiciones económicas de su contratación y comprender de forma sencilla los importes que se les facturan.

La experiencia acumulada en la atención y defensa de las personas consumidoras pone de manifiesto que el consumidor medio continúa encontrando serias dificultades para interpretar la factura eléctrica. En la práctica, esta incorpora una gran cantidad de conceptos técnicos, referencias normativas y partidas económicas cuya denominación y cálculo resultan complejos, lo que impide que una parte importante de los usuarios pueda verificar con facilidad si la facturación se ajusta a las condiciones contratadas o comparar adecuadamente las distintas ofertas existentes en el mercado.

Esta falta de claridad repercute negativamente en la capacidad de las personas consumidoras para adoptar decisiones informadas, limita el ejercicio efectivo de sus derechos y dificulta la detección de posibles errores o prácticas contrarias a la normativa. Por ello, una factura clara, comprensible y homogénea no constituye únicamente un instrumento de información, sino también una garantía de transparencia y un elemento esencial para el correcto funcionamiento del mercado minorista de electricidad.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID



En este contexto, valoramos positivamente la Propuesta de Resolución por la que se establece el contenido mínimo obligatorio que deberán incluir las facturas de electricidad emitidas por los comercializadores del mercado libre a consumidores en baja tensión con una potencia contratada de hasta 15 kW no acogidos a las tarifas de último recurso, así como el contenido mínimo obligatorio y el formato que deberán utilizar los comercializadores de referencia. Consideramos que la iniciativa supone un avance relevante hacia la mejora de la transparencia de la información suministrada a las personas consumidoras, facilita la comprensión de la factura y contribuye a reforzar la seguridad jurídica, favoreciendo además una mayor comparabilidad entre las distintas ofertas comerciales.

No obstante, entendemos que la propuesta puede reforzarse en determinados aspectos con el fin de garantizar que los objetivos de transparencia, simplicidad y protección de las personas consumidoras se alcancen de forma plena. En este sentido, formulamos a continuación diversas consideraciones y propuestas de mejora.

SEGUNDA. - Mayor claridad en la identificación y explicación de los conceptos incluidos en el resumen de la factura

Si bien la propuesta incorpora un apartado de resumen de la factura con la finalidad de facilitar la comprensión de los principales importes facturados, consideramos que la información presentada continúa siendo insuficiente para garantizar que una persona consumidora media pueda entender con claridad qué conceptos se le están cobrando.

En concreto, tanto en las facturas correspondientes al PVPC como en las del mercado libre se diferencia entre los importes correspondientes al término fijo y al término variable, incluyendo dentro de cada uno de ellos los distintos conceptos que integran el precio final. No obstante, la mera enumeración de dichos conceptos no resulta suficiente para que el consumidor comprenda su naturaleza, finalidad o forma de cálculo, especialmente tratándose de términos técnicos cuyo significado no es generalmente conocido.

La experiencia pone de manifiesto que una parte importante de las consultas que recibimos está relacionada precisamente con la dificultad para identificar qué se está pagando en la factura eléctrica y cuál es el contenido de conceptos como el término de potencia, el término de energía, los cargos, los peajes o el coste de la comercialización.

La ausencia de una explicación mínima de estos elementos impide que el resumen de la factura cumpla plenamente su función informativa.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

2



DESGLOSE DE LA FACTURA

Facturación por potencia contratada ("TÉRMINO FIJO")	xx,xx€
Importe por peajes de transporte y distribución y cargos:	
P1 (punta): xx kW * xxxx €/kW y año * (xx/365) días	xx,xx €
P2 (valle): xx kW * xxxx €/kW y año * (xx/365) días	xx,xx €
Margen de comercialización fijo: xx kW * xx €/kW y año * (xx/365) días	xx,xx €
Facturación por excesos de potencia ("TÉRMINO FIJO") (si procede)	xx,xx€
P1 (punta):	xx,xx €
P2 (valle):	xx,xx €
Facturación por energía consumida ("TÉRMINO VARIABLE")	xx,xx€
Importe por peajes de transporte y distribución y cargos:	
P1 (punta): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
P2 (llano): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
P3 (valle): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
Coste de la energía xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
Facturación por financiación del bono social	xx,xx €
Facturación por energía excedentaria del autoconsumo	- xx,xx€
P1 (punta): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
P2 (llano): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
P3 (valle): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
Ajuste límite de compensación por autoconsumo (si procede)	xx,xx€
Impuesto de electricidad: xx% s/ xx,xx	xx,xx €
Alquiler del contador: xx días * xx,x €/día	xx,xx €
Impuesto de aplicación: xx% s/ xx,xx	xx,xx €
TOTAL IMPORTE FACTURA	XX,XX €
Facturación por excesos de potencia ("TÉRMINO FIJO") (si procede)	xx,xx€
P1 (punta):	xx,xx €
P2 (valle):	xx,xx €
Facturación por energía consumida ("TÉRMINO VARIABLE")	xx,xx€
Importe por peajes de transporte y distribución y cargos:	
P1 (punta): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
P2 (llano): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
P3 (valle): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
Coste de la energía xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
Facturación por financiación del bono social	xx,xx €
Facturación por energía excedentaria del autoconsumo	- xx,xx€
P1 (punta): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
P2 (llano): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
P3 (valle): xx kWh * xxxx €/kWh	xx,xx €
Ajuste límite de compensación por autoconsumo (si procede)	xx,xx€
Impuesto de electricidad: xx% s/ xx,xx	xx,xx €
Alquiler del contador: xx días * xx,x €/día	xx,xx €
Impuesto de aplicación: xx% s/ xx,xx	xx,xx €
TOTAL IMPORTE FACTURA	XX,XX €

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
 PRÍNCIPE DE VERGARA 54
 28006 MADRID



En este sentido, también, debería contemplarse que en un espacio superior de la factura y, de forma destacada, aparezca el total a pagar (con el desglose de los conceptos) y la fecha límite del pago o de los cargos. Ello podría ser resaltado con un fondo de color suave, una fuente grande y una línea pequeña sobre como gestionar un posible fraccionamiento de pago. Igualmente, se podría valorar resaltar que en este “recuadro” aparecieran el término fijo de la potencia y el variable del consumo, con la indicación de que el desglose completo figura en otro lugar de la factura.

Por ello, consideramos conveniente que, junto a cada uno de los conceptos incluidos en el apartado de resumen de la factura, se incorpore una breve definición o descripción, redactada en un lenguaje claro, sencillo y accesible, que permita al consumidor conocer qué representa cada importe y por qué se le factura. Esta información no requiere un elevado nivel de detalle, pero sí debe ser suficiente para que cualquier persona pueda distinguir, por ejemplo, que el término fijo corresponde al coste asociado a la potencia contratada, mientras que el término variable depende de la energía efectivamente consumida, o identificar la finalidad de otros conceptos incluidos en la factura.

La incorporación de estas definiciones contribuiría de manera significativa a mejorar la transparencia, facilitaría la comprensión de la factura y permitiría a las personas consumidoras ejercer con mayor eficacia sus derechos, comparar ofertas entre comercializadoras y verificar la correcta aplicación de las condiciones contratadas, reforzando así los objetivos perseguidos por la propia propuesta de resolución.

TERCERA. - Inclusión del enlace al comparador de ofertas junto al código QR

La propuesta de resolución prevé la incorporación en la factura de un código QR que permita a las personas consumidoras acceder al comparador de ofertas de gas y electricidad de la CNMC, estableciendo, asimismo, que en el caso de las facturas electrónicas dicho acceso se facilite mediante un enlace directo.

Si bien se valora positivamente la incorporación de herramientas que faciliten el acceso al comparador de ofertas, consideramos que limitar el acceso mediante un código QR en las facturas en soporte papel puede constituir una barrera para una parte de las personas consumidoras.

No todas las personas disponen de un dispositivo móvil con capacidad para leer códigos QR o de los conocimientos digitales necesarios para utilizarlos. Asimismo, existen consumidores que, aun disponiendo de dichos medios, prefieren acceder a la información introduciendo directamente una dirección web desde un ordenador o mediante otros dispositivos. Esta circunstancia afecta

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID



especialmente a personas mayores, consumidores con menor alfabetización digital o usuarios que, por cualquier otro motivo, no utilizan habitualmente este tipo de herramientas.

Por ello, entendemos que la solución más adecuada consiste en incorporar, junto al código QR, la dirección web completa del comparador de ofertas de la CNMC, tanto en las facturas en papel como en las electrónicas. La inclusión del enlace en formato legible no supone una carga adicional significativa para las comercializadoras y garantiza que todas las personas consumidoras puedan acceder a esta herramienta por el medio que les resulte más cómodo o accesible.

CUARTA. - Modificación de la información relativa a los canales de presentación de reclamaciones

La propuesta de resolución establece que la factura deberá incluir el "teléfono gratuito, dirección postal y número de fax o correo electrónico de la compañía para reclamaciones, añadiendo entre paréntesis el nombre de la misma".

El Consejo entiende que esta redacción debería modificarse para garantizar que las personas consumidoras dispongan de todos los canales de comunicación habitualmente utilizados para la presentación de reclamaciones, sin que unos excluyan a otros.

En este sentido, la redacción podría ser la siguiente:

"Teléfono gratuito, dirección postal, correo electrónico y número de fax (en caso de disponer del mismo) de la compañía para reclamaciones, añadiendo entre paréntesis el nombre de la misma."

La utilización de la conjunción "o" entre el número de fax y el correo electrónico podría interpretarse en el sentido de que basta con facilitar uno de estos dos canales. Sin embargo, el correo electrónico constituye actualmente uno de los medios de comunicación más utilizados por las personas consumidoras para presentar reclamaciones, por su inmediatez, facilidad de uso y posibilidad de conservar un registro de las comunicaciones efectuadas. Por el contrario, el fax es un medio de uso cada vez más residual y muchas empresas ni siquiera disponen de este servicio. Por ello, entendemos que el correo electrónico debe figurar siempre como canal obligatorio de contacto para reclamaciones, mientras que la inclusión del número de fax debería quedar supeditada a que la empresa disponga de este medio.

Además, el contenido mínimo de la factura debería completarse con la incorporación del nombre y la dirección del órgano administrativo de la comunidad autónoma competente en materia de energía al que las personas consumidoras puedan dirigirse cuando exista una discrepancia con la actuación de la distribuidora.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID



La factura constituye el principal canal de comunicación entre las empresas distribuidora y comercializadora y la persona consumidora, por lo que resulta el instrumento idóneo para facilitar información esencial sobre los organismos públicos competentes en la protección de sus derechos. Sin embargo, en la práctica, muchas personas consumidoras desconocen qué administración es competente en materia de energía o cómo contactar con ella, lo que dificulta el ejercicio efectivo de sus derechos y retrasa la resolución de los conflictos.

Por ello, proponemos que se incorpore de forma obligatoria el nombre, la dirección postal y, en su caso, la dirección electrónica o página web del órgano administrativo competente en materia de energía de la comunidad autónoma correspondiente al punto de suministro. Esta información permitiría a las personas consumidoras identificar fácilmente la autoridad a la que pueden dirigirse para solicitar información, formular consultas o promover las actuaciones que procedan cuando consideren que sus derechos han sido vulnerados.

QUINTA. - Inclusión de la información relativa a la existencia y duración del compromiso de permanencia

La propuesta de resolución establece, entre el contenido mínimo de la factura para consumidores en mercado libre, la obligación de incluir la fecha final del contrato de suministro.

No obstante, consideramos que esta información resulta insuficiente para que las personas consumidoras conozcan con claridad las consecuencias que puede tener la resolución anticipada del contrato.

Por ello, proponemos que, además de la fecha de finalización del contrato, se incorpore de forma expresa la indicación de si el contrato está sujeto o no a un compromiso de permanencia y, en caso afirmativo, la fecha de finalización de dicho compromiso.

Esta información resulta especialmente relevante, ya que la duración del contrato y el compromiso de permanencia son conceptos distintos que pueden generar confusión entre las personas consumidoras. Mientras que la fecha de finalización del contrato informa sobre la vigencia del mismo, la permanencia determina la posible aplicación de penalizaciones económicas en caso de resolución anticipada.

La inclusión expresa de esta información en la factura permitiría a las personas consumidoras conocer de forma inmediata si pueden cambiar de comercializadora sin asumir costes adicionales.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID



SEXTA. - Inclusión en la factura del enlace a la información explicativa publicada por la CNMC

La propuesta de resolución prevé que la CNMC publique en su página web información detallada sobre el modelo de factura y sus componentes, así como un glosario con el significado de cada uno de los términos incluidos en la factura, pudiendo elaborar además una guía explicativa con el fin de mejorar la transparencia y facilitar la elección de comercializadora por parte de las personas consumidoras.

Valoramos positivamente esta iniciativa, ya que contribuirá a mejorar la comprensión de la factura eléctrica y a dotar a las personas consumidoras de herramientas que les permitan interpretar correctamente la información contenida en ella.

No obstante, entendemos que la utilidad práctica de esta medida quedaría notablemente reforzada si la propia factura incorporase una referencia expresa a dicha información. De poco sirve que la CNMC publique estos contenidos si las personas consumidoras desconocen su existencia o no saben dónde localizarlos.

Por ello, sería conveniente que la factura incluyera, de forma visible, el enlace a la página web de la CNMC en la que se encuentre disponible la información relativa al modelo de factura, el glosario de términos y, en su caso, la guía explicativa. Asimismo, en las facturas en soporte papel podría complementarse esta información con un código QR que redirija directamente a dicho contenido, sin perjuicio de que también figure la dirección web en formato legible para garantizar su accesibilidad a todas las personas consumidoras.

SÉPTIMA. - Regulación de los plazos máximos para la emisión y el cobro de las facturas

Consideramos que la propuesta de resolución debería incorporar la regulación de un plazo máximo para la emisión de la factura desde la finalización del período de consumo al que esta se refiere, así como un plazo máximo para su presentación al cobro.

En la actualidad, es frecuente que, una vez finalizado el período de facturación y cerrada la lectura del consumo, la emisión de la correspondiente factura se retrase durante varias semanas o, incluso, meses. Esta práctica genera incertidumbre para las personas consumidoras, dificulta el seguimiento de sus gastos energéticos y puede provocar la acumulación de importes correspondientes a consumos ya realizados.

La ausencia de un plazo máximo de emisión resulta, además, contraria a los principios de transparencia y seguridad jurídica que inspiran la propuesta de

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID



resolución. La factura debe constituir un reflejo fiel y oportuno del suministro efectivamente realizado, de modo que la persona consumidora pueda comprobar la corrección de los consumos facturados y, en su caso, ejercer sus derechos de reclamación sin que el transcurso de un tiempo excesivo dificulte dicha comprobación.

Del mismo modo, entendemos que también debe establecerse un plazo máximo entre la fecha de emisión de la factura y su presentación al cobro. En la práctica, la inmensa mayoría de las personas consumidoras tienen domiciliado el pago en una cuenta bancaria y no resulta razonable que, tras emitirse una factura, el cargo pueda demorarse durante semanas o incluso meses. Esta circunstancia genera igualmente incertidumbre, dificulta la previsión de los gastos y puede ocasionar incidencias en la gestión económica de los hogares.

Además, carece de justificación que el cargo de una factura emitida se demore durante un período prolongado, habida cuenta de que los procesos de lectura de consumos, tratamiento de datos, facturación y gestión de cobros se encuentran actualmente plenamente informatizados y automatizados. En este contexto, no existe una razón objetiva que ampare retrasos de varias semanas o incluso meses entre la emisión de la factura y su presentación al cobro, por lo que resulta necesario establecer un plazo máximo que garantice una actuación diligente por parte de las comercializadoras y aporte mayor seguridad jurídica a las personas consumidoras.

Por ello, se debería considerar que la resolución establezca expresamente un plazo máximo para la emisión de la factura desde la finalización del período de consumo y otro plazo máximo para su presentación al cobro desde la fecha de emisión. La fijación de estos límites temporales contribuiría a dotar de mayor seguridad jurídica a las relaciones entre comercializadoras y personas consumidoras, reforzaría la transparencia del proceso de facturación y favorecería una gestión más ordenada y previsible de las obligaciones económicas derivadas del suministro eléctrico.

OCTAVA. - Inclusión de información en relación a la refacturación

En relación con el régimen previsto para las refacturaciones derivadas de errores en la facturación, resulta necesario poner de manifiesto la complejidad y falta de claridad que actualmente presentan estos procedimientos, generando una situación de inseguridad jurídica y dificultad de comprensión para los consumidores afectados.

En la práctica, las refacturaciones por errores constituyen un auténtico galimatías para el usuario medio, tanto por la ausencia de criterios claros y homogéneos como por la complejidad de los cálculos aplicados, los periodos regularizados y la escasa transparencia en la información facilitada. Ello dificulta que el

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID



consumidor pueda verificar el origen del error, comprobar la corrección de los importes reclamados o conocer con precisión el método utilizado para efectuar la regularización.

Por ello, la factura emitida como consecuencia de una refacturación, debería incorporar un apartado específico en el que, de forma comprensible y accesible para el consumidor medio, se facilite una explicación detallada del origen del error detectado, el periodo afectado, el método de cálculo aplicado para la regularización, el desglose de los importes rectificadas y la comparación entre las cantidades inicialmente facturadas y las finalmente reclamadas o abonadas.

Igualmente, debería exigirse que esta información se presente mediante un formato estandarizado, claro y fácilmente interpretable, evitando fórmulas técnicas o conceptos excesivamente complejos que dificulten al consumidor verificar la corrección de la refacturación realizada. Todo ello permitiría reforzar la transparencia, facilitar el control por parte de los usuarios y reducir la actual situación de confusión e inseguridad que generan este tipo de regularizaciones.

NOVENA. - Inclusión de información relativa al carácter esencial del suministro de energía eléctrica

Esta Consejo considera igualmente necesario que la normativa contemple la obligación de incluir de forma expresa y visible en la factura eléctrica información relativa al carácter esencial del suministro de energía eléctrica y a los supuestos en los que dicho suministro no puede ser interrumpido conforme a la normativa vigente.

En particular, debería incorporarse un apartado informativo claro y accesible en el que se indique a los consumidores la existencia de mecanismos de protección frente a la suspensión del suministro en determinadas situaciones de vulnerabilidad o cuando concurren circunstancias legalmente previstas de suministro esencial no interrumpible. Del mismo modo, debería facilitarse información básica sobre los derechos de los consumidores, los procedimientos para acreditar situaciones de vulnerabilidad y los canales de atención o asistencia disponibles.

La inclusión de esta información en la factura contribuiría a mejorar el conocimiento de los derechos de las personas consumidoras, reforzar la transparencia del sistema y garantizar que los usuarios dispongan de información clara y accesible sobre las medidas de protección existentes en relación con un servicio de carácter esencial como es el suministro eléctrico.



DÉCIMA. - Glosario breve y ejemplos prácticos

Se propone añadir un glosario con definiciones sencillas (CUPS, término fijo, término variable, RECORE, ajuste de compensación, bono social) y dos ejemplos numéricos: “Si reduce 1 kWh en P1 ahorra X €”.

Ello facilita la toma de decisiones del usuario y reduce consultas por desconocimiento de la terminología.

Sugerencia de formato: En papel, un recuadro con definiciones; en factura electrónica, enlaces a páginas con ejemplos personalizados.

secretaria.ccu@consumo.gob.es
www.consumo-ccu.es

SECRETARÍA DEL CONSEJO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS
PRÍNCIPE DE VERGARA 54
28006 MADRID

