

Normativa

- Ley 24/2013, del Sector Eléctrico.
- Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.
- Real Decreto-ley 7/2025, de 24 de junio, por el que se aprueban medidas urgentes para el refuerzo del sistema eléctrico.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

¿Dónde reclamar?

Si su empresa de luz no le hace caso cuando reclama, puede acudir a estas entidades para que le ayuden:


- OMIC de Salamanca, si estás empadronado/a en el municipio.
- Sección de Consumo de la JCyL: Si está empadronado en otro municipio de la provincia de Salamanca.
- Asociaciones de personas consumidoras y usuarias: También le pueden ayudar.
- Si la compañía está adherida a Junta Arbitral de Consumo, previa reclamación, puede resolverlo por esta vía.



Contacto

Avd. Villamayor 55 - 37007
Salamanca
Teléfono: 923282306
E-mail: omic@aytosalamanca.es

¿Quieres saber más sobre consumo?
¡Síguenos en nuestras redes sociales!

 @omic_salamanca  660 68 35 94  OMIC ayto Salamanca

¿SABES LEER TU
FACTURA DE LA LUZ?
CLAVES PARA ENTENDERLA Y
RECLAMAR SI HAY ERRORES



Antes de firmar un contrato de luz

Información obligatoria

Antes de firmar, tienen que entregarte un resumen de las condiciones esenciales:

- Potencia que contrata (luego hablamos de ella).
- Cuánto pagará en total con impuestos.
- Cuánto dura el contrato.
- Cómo va a pagar.
- Cómo puede cancelar el contrato si cambia de opinión.
- Cómo contactar con ellos.

Condiciones del contrato

Duración y penalizaciones: Mire si el contrato tiene un tiempo mínimo y si le cobrarán algo por irse antes de tiempo. De estar justificado.

Servicios extras: A veces le meten servicios de más (como mantenimiento o seguros). Asegúrese de si son obligatorios o si puede quitarlos.

Tipo de mercado

Mercado regulado o libre

- En el mercado regulado, el precio lo pone el Gobierno (se llama PVPC) y, además, puede pedir el bono social si cumple los requisitos.
- En el mercado libre, la empresa es quien decide los precios, las condiciones y si hay penalizaciones.

Derecho de desistimiento

Si contrata la luz por internet, por teléfono o fuera de una tienda, tiene 14 días naturales (seguidos) para cancelar el contrato sin que le cobren nada.

Claves para entender tu factura de la luz

Datos del contrato

- **Su nombre y DNI (o NIF):** Compruebe que usted es quien aparece como titular.
- **CUPS:** Es un código muy importante, como el "DNI" de su punto de luz. Empieza por "ES" y nunca cambia, incluso si cambia de empresa o de casa.
- **Dirección:** Tiene que ser la dirección de su casa o local.
- **Tarifa contratada:** Verifique qué tipo de tarifa tiene: si el precio cambia según la hora del día (con discriminación horaria) o si es fijo. También, si está en el mercado regulado (PVPC) o en el mercado libre.

Términos de la factura

- **Término de potencia contratada:** Esta es la parte fija de su factura. Se paga por la potencia que tiene contratada (en kW), aunque no use electricidad. Piense que es como una cuota fija por tener la posibilidad de usar la luz. Puede ajustarla al consumo que necesite.
- **Término de energía:** Esta es la parte variable. Depende de cuánta electricidad haya gastado de verdad (en kWh). Cuanto más gasta, más paga en este apartado.

Otros costes:

- **Alquiler del contador:** Si el contador no es suyo, paga una pequeña cantidad cada mes por usarlo.
- **Impuesto eléctrico:** Es un impuesto que se aplica a la suma de la potencia y la energía.
- **IVA:** Desde enero de 2025, el IVA es del 21 % y se aplica al total de todo lo anterior.

Otros datos a tener en cuenta

Lecturas y consumo

- La factura debe indicar si el contador se ha leído de verdad (real) o si han hecho un cálculo aproximado (estimada). Las estimadas pueden tener errores.
- Compruebe los kilovatios hora (kWh) que ha gastado este mes y compárelo con meses anteriores.
- Si tienes acceso online a tu contador (ej. E-distribución), consulta el consumo real diario y horario.
- Muchas facturas tienen un gráfico que muestra su consumo de los últimos 12 meses. Es muy útil para ver si está gastando más de lo normal sin saber por qué, o si puede ahorrar.
- Si tiene acceso a su contador, puede ver su consumo diario y por horas.

Origen de la energía e información al cliente

Si está en el mercado regulado, su factura debería decirle si la energía que consume es renovable, nuclear o de otras fuentes. Así puede saber el impacto en el medio ambiente.

Información de atención al cliente

- Todas las facturas deben incluir los números de teléfono, la web, el correo electrónico y la dirección postal de su compañía. También deben incluir cómo puede reclamar si tiene problemas.