

1. ¿Qué ocurre el 1 de julio?

Hasta ahora, la empresa distribuidora también ejercía la función de comercializadora. Además de ser la propietaria del cable que llega a nuestra casa y del contador de medida, era la única que nos podía vender esa electricidad con la tarifa regulada por el Gobierno.

Desde el 1 de julio, la empresa distribuidora se dedicará en exclusiva a construir, mantener y operar las redes, así como a leer los contadores y facilitar el servicio de averías 24horas, siendo las empresas comercializadoras las únicas que nos podrán vender la electricidad.

Así, a partir del 1 de julio todos los consumidores elegiremos libremente quien nos suministra la electricidad.

2. ¿Tengo que hacer algo para continuar teniendo electricidad?

No es necesario hacer ninguna gestión para seguir teniendo electricidad. El Gobierno ha articulado la transición de tal forma que todos los usuarios seguirán teniendo suministro de electricidad aunque el consumidor no haga ninguna gestión.

3. ¿Por qué se pone en marcha ahora un nuevo sistema?

Las directivas europeas tienen como objetivo crear un mercado europeo de la electricidad, homogeneizando los mercados energéticos de los estados que pertenecen a la UE. El proceso de liberalización, responde a estas directrices comunitarias que cada país tiene la obligación de transponer adecuándolas a sus especificidades nacionales.

En el caso español, el Gobierno ha optado por establecer de manera transitoria las salvaguardas necesarias para evitar que el paso de un sistema regulado a uno liberalizado pueda tener consecuencias adversas en algún colectivo. Para ello se establece una tarifa refugio, que se ha llamado Tarifa de Último Recurso (TUR), y dentro de ella se ha creado la figura del bono social, que beneficia a unos 5 millones de hogares pertenecientes a los colectivos más vulnerables económicamente.

4. ¿Qué es la Tarifa de Último Recurso (TUR)?

A partir del 1 de julio de 2009 desaparece el actual sistema integral de tarifas eléctricas y es sustituido por un sistema liberalizado en el que coexistirán, por un lado, el mercado libre, y por otro lado, una tarifa fijada por el Gobierno: la Tarifa de Último Recurso (TUR).

La TUR es el precio regulado por el Gobierno para el suministro obligatorio a los consumidores que no quieren moverse o buscar otras ofertas en el mercado liberalizado.

5. ¿Qué consumidores tendrán que ir al mercado liberalizado y cuáles podrán acogerse a la TUR?

Tienen acceso a la Tarifa de Último Recurso (TUR) los consumidores con contratos con una potencia contratada por debajo de 10 kW.

Todos los consumidores que lo deseen podrán ir al mercado liberalizado en el momento en que ellos quieran.

Aquellos que tengan contratada una potencia superior a 10 kW (en su mayoría pequeñas y medianas empresas) deberán pasar al mercado libre obligatoriamente.

6. Si tengo una potencia contratada de más de 10 KW ¿Qué tengo que hacer?

El consumidor que cumpla esta condición no tiene derecho a la TUR, por lo que deberá buscar ofertas en el mercado liberalizado y contratar con el comercializador que ofrezca el suministro más adecuado a sus necesidades.

Si no hace nada, no se quedará sin suministro eléctrico, sin embargo se le aplicará un recargo sobre su tarifa actual que aumentará trimestralmente hasta el 1 de abril de 2010. Durante estos nueve meses recibirá ofertas de diferentes compañías comercializadoras. En caso de que no haga nada, se inicia otro periodo transitorio hasta noviembre de 2010.

Se ha considerado que quince meses es un periodo más que suficiente para que el consumidor firme un contrato en mercado libre.

7. ¿Los consumidores que decidan quedarse en la TUR tendrán que solicitarlo expresamente?

No. Si el consumidor no hace ninguna gestión, el 1 de julio su suministro será automáticamente asumido por la comercializadora de último recurso de la empresa que le presta ahora el servicio y quedará asignado a la TUR.

No obstante, hay una excepción. Los clientes de distribuidoras que no pertenezcan a los grupos empresariales de Endesa, Iberdrola, Unión Fenosa, HC Energía y E.ON, que representan aproximadamente el 2,5 por ciento del total, serán transferidos a la comercializadora que designe su distribuidora, pero no obligatoriamente a una comercializadora de último recurso. Para acogerse a la TUR y, en su caso, beneficiarse del bono social, este grupo de consumidores debe contratar los servicios de una de las comercializadoras de último recurso. Todos los consumidores han recibido por carta junto a su recibo de la luz del mes de junio la lista de los comercializadores de último recurso y la de los que operan en el mercado libre con sus teléfonos de contacto por si desean tramitar cualquier cambio de compañía comercializadora.

8. ¿Qué características tiene la TUR?

La TUR dispondrá de dos modalidades:

- a) la tarifa de último recurso sin discriminación horaria, donde la electricidad se paga al mismo precio durante todo el día (como una tarifa plana) y
- b) la tarifa con discriminación horaria. Esta tarifa diferencia a lo largo del día entre un periodo en el que la electricidad será más barata (horas valle), de otro en el que se facturará la luz a un precio superior (horas punta). Para poder tener esta tarifa es necesario disponer de un contador capaz de discernir a qué horas se hace el consumo.

Estas dos opciones ya existen en el sistema de tarifas integrales actual, por lo que los consumidores mantendrán una tarifa con las mismas características que las que tienen actualmente a no ser que expresamente se cambien.

9. ¿Tengo que cambiar de contador?

Sólo los clientes que quieran solicitar la TUR con discriminación horaria (y no tuviera ya antes una tarifa con discriminación) deberán solicitar a sus compañías distribuidoras que les instalen un contador que permita distinguir a qué horas hace su consumo.

10. ¿Qué es y qué hace la compañía distribuidora?

La empresa de distribución de electricidad es la propietaria del cable que llega hasta el hogar del consumidor y del contador de medida. Desde el 1 de julio de 2009 se dedicará en exclusiva a construir, mantener y operar las redes de electricidad, así como a leer los contadores y facilitar el servicio de averías 24horas.

11. ¿Y la comercializadora?

La comercializadora es la empresa que vende la electricidad que circula por la red de la empresa de distribución. Desde el 1 de julio de 2009 será la que realice la facturación de la electricidad.

12. Si tengo un problema con mi suministro ¿a quién tengo que reclamar?

La empresa distribuidora tiene un servicio de averías 24h al que debe llamar en caso de que tenga un problema con el suministro. Si tiene dudas con la facturación, debe contactar con la comercializadora.

Como ocurre actualmente, en las facturas eléctricas que recibirán los consumidores figurarán los teléfonos de atención al cliente de las compañías.

13. ¿Puedo cambiar de comercializadora eléctrica?

Sí. El consumidor puede cambiar de comercializadora cuando lo desee. En el caso de que esté dentro del sistema de tarifas de último recurso podrá elegir el comercializador de último recurso que quiera. Si prefiere pasar al mercado liberalizado puede elegir entre cualquier comercializador libre.

Los consumidores han recibido junto a sus facturas eléctricas un listado de los comercializadores de último recurso y otro con las compañías comercializadoras que ofrecen sus servicios en el libre mercado en el que aparecen los teléfonos de contacto para solicitar el cambio de empresa si lo desean. Este listado también está disponible en el apartado correspondiente de esta página web.

14. ¿Cada cuánto se revisará la TUR y cómo se hará?

En principio, cada seis meses, aunque la normativa permite hacerlo trimestralmente.

15. ¿Si paso al mercado libre pagaré más cara la luz?

La competencia en el mercado libre debería garantizar un precio lo más competitivo posible. Tanto la TUR como los precios ofrecidos en el mercado libre reflejarán los costes en que se incurre para el suministro de electricidad. Por lo tanto, la liberalización o el mantenimiento de tarifas reguladas no determinan lo que vaya a ocurrir con el precio de la electricidad. En general, cuando el precio del petróleo o el gas se encarezca, tanto la TUR como las ofertas de otros comercializadores se encarecerán. Por el contrario, cuando los precios de los combustibles y el del resto de costes bajen, también lo podrán hacer los precios de la electricidad.

En resumen, la liberalización y el aumento de la competencia no pueden garantizar por sí mismas que la electricidad vaya a subir o bajar, pero sí garantizan que las subidas, de producirse, sean lo menores posibles y que las bajadas, por el contrario, sean la mayores posibles.

16. ¿Y si me arrepiento y quiero volver a la TUR?

Al igual que se puede pasar del sistema TUR al liberalizado, el consumidor del mercado libre puede volver a la TUR cuando lo desee.

17. ¿Es la TUR una tarifa social para los más desfavorecidos?

No. Es la tarifa para los que no quieren o no pueden por sus circunstancias personales buscar ofertas y firmar un contrato en el mercado liberalizado.

18. ¿Qué es el bono social?

El bono social es un mecanismo de protección para los ciudadanos con menos posibilidades económicas por el cual se congela la tarifa eléctrica vigente a la entrada en funcionamiento de la TUR. Se trata de una medida de carácter social diseñada para favorecer a los colectivos más vulnerables. Se calcula que beneficiará a unos 5 millones de consumidores.

19. ¿Quién puede beneficiarse del bono social?

Son cuatro los colectivos que podrán acogerse al bono social, siempre que sea en su vivienda habitual y el titular del contrato sea una persona física.

Estos colectivos son:

- a) los clientes domésticos en sus primeras residencias con una potencia contratada inferior a 3 kW;
- b) los pensionistas con prestaciones mínimas;
- c) las familias numerosas, y
- d) las familias en las que todos sus integrantes se encuentren en situación de desempleo

20. ¿Cómo se pide el bono social?

En el caso de los clientes con potencia contratada inferior a 3 KW su inclusión en el bono social es automática, es decir, este grupo de consumidores no tiene que hacer nada para ser beneficiario del bono social.

El resto de consumidores con derecho al bono social debe solicitarlo a su comercializadora de último recurso mediante correo ordinario, fax o correo electrónico y acreditar que es pensionista, familia numerosa o que todos los miembros de la familia están en situación de desempleo.

En estos casos, el bono social tendrá efecto a partir del primer día del ciclo de facturación en el que tenga lugar la recepción completa de la documentación acreditativa. Se aplicará en la siguiente factura, siempre que dicha recepción se produzca al menos 15 días naturales antes de la fecha de emisión de la misma. En caso contrario, su aplicación se hará desde la factura inmediatamente posterior.

21. ¿Qué deben hacer los pensionistas con prestaciones mínimas, las familias numerosas y las familias con todos sus miembros en paro?

La seguridad social está enviando una carta a todos los pensionistas que son potenciales beneficiarios del bono social. Esta carta incluye un certificado que deberán presentar a la compañía comercializadora en el momento de solicitar el bono social.

Las familias numerosas tienen que enviar a su comercializadora una fotocopia del carné que acredita que son una familia numerosa.

Por último, las familias con todos sus miembros en situación de desempleo deben facilitar una declaración donde figuren los componentes de la unidad familiar y en la que se autoriza a la compañía suministradora a comprobar que efectivamente son desempleados. Se considerarán en situación de desempleo aquellos solicitantes y miembros de la unidad familiar que, sin tener la condición de pensionistas, no realicen ninguna actividad laboral por cuenta ajena o propia. Los tres colectivos deberán aportar junto a la solicitud del bono social documentos habituales en otros trámites administrativos, como fotocopia del DNI o certificado de empadronamiento.

Cuando el afectado deje de cumplir las condiciones que le permiten disfrutar del bono social deberá comunicarlo a la compañía.

22. ¿Qué es la Oficina de Cambios de Suministrador (OCSUM)?

La Oficina de Cambios de Suministrador es una entidad empresarial participada por todas las empresas comercializadoras y distribuidoras de electricidad que custodiará la información de los clientes de electricidad y gas y garantizará que todos los competidores tienen acceso a los datos poder hacer ofertas a los consumidores en condiciones de igualdad.

23. ¿La OCSUM ofrecerá información a los consumidores?

Contará con el Centro de Información sobre el cambio de suministrador orientado principalmente hacia los usuarios, a los que ofrecerá información gratuita sobre, al menos, los siguientes aspectos: procedimiento de cambio de suministrador, requisitos e información para el cambio, plazos y efectos del cambio, y relación de comercializadores (incluyendo, en su caso, los de último recurso).

24. ¿Compete a la OCSUM recibir y resolver las quejas de los consumidores?

No. Las funciones de la OCSUM no incluyen la atención de quejas y reclamaciones de consumidor, ya que tanto el ámbito del consumo como la resolución de reclamaciones relacionadas con el suministro eléctrico son competencia de las Comunidades Autónomas.