



Suministros

1. La factura de la Luz

Desde el 1 de junio de 2021, las compañías de la luz deben facilitar a todos los consumidores un nuevo modelo de factura. El cambio ha sido automático para los clientes con tarifa regulada (PVPC). Los consumidores que estén en el mercado libre deberán estudiar las ofertas con la compañía eléctrica con la que tengan contrato.

Los consumidores domésticos, que tienen una potencia contratada hasta 15 kilovatios (kW), tendrán que ir adaptando sus potencias contratadas y sus pautas de consumo. Por defecto, su potencia en cada periodo horario es la que tenían contratada antes del 1 de junio; pero pueden modificar las potencias dos veces en el año, y tendrá información de sus potencias máximas por periodos horarios en su factura.

¿Qué pasa con el bono social? Las condiciones y requisitos para solicitarlo y renovarlo no cambian. La potencia, como antes, no será superior a los 10 kilovatios (kW) en ninguno de los periodos horarios.

Se establecen 4 modelos de factura, aunque todas comparten diseño (2 páginas) y contenido, según seamos consumidores:

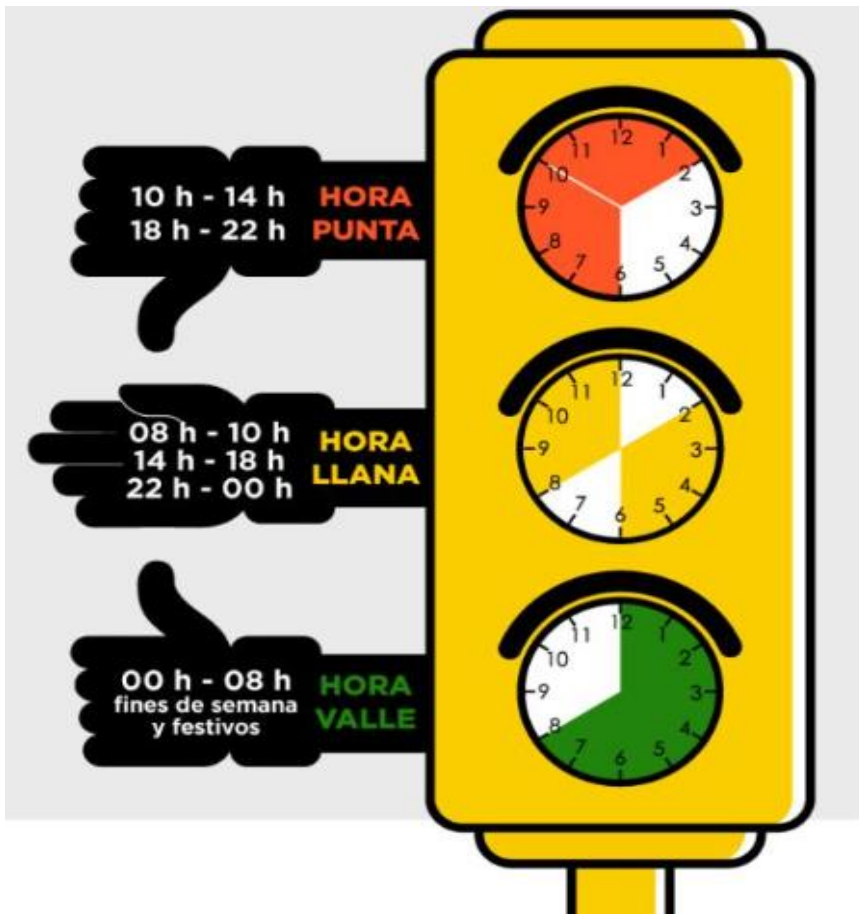
- Acogidos a PVPC (tarifa regulada).
- Acogidos a PVPC con bono social.
- Sin derecho al PVPC, que carecemos transitoriamente de un contrato de suministro en libre mercado con potencia contratada superior 10 kW y hasta 15 kW.
- Sin derecho al PVPC, que carecemos transitoriamente de un contrato de suministro en libre mercado con potencia contratada superior a 15 kW.

Se pasa a una tarifa de discriminación horaria y potencia contratada desde el 1 de junio de 2021:

- Las 6 tarifas del consumidor doméstico (con potencia hasta 15 kilovatios) han sido reducidas a la 2.0TD, con una discriminación horaria obligatoria de 3 periodos.
- La es una modalidad de tarifa eléctrica que fija un precio reducido del kilovatio hora de luz (kWh) durante determinadas horas del día. Si ajustamos nuestro consumo a estas horas, conseguiremos ahorrar en la factura.
- Las horas valle, las más baratas, son las nocturnas (desde las 12 hasta las 8 de la mañana), y todas las horas de los fines de semana y festivos. **El objetivo de la nueva tarifa es incentivar el ahorro energético y trasladar consumos al horario valle**, evitando especialmente las horas punta.



La discriminación horaria quedaría dividida en estos 3 periodos:





A continuación, podemos ver un modelo de factura con todos sus componentes:

ANEXO II

Modelo de factura para consumidores acogidos a PVPC con bono social

LOGOTIPO
COMERCIALIZADORA

Denominación empresa comercializadora de referencia
NIF:
Domicilio social:

RESUMEN DE LA FACTURA

Por potencia contratada	xx,xx €
Por energía consumida	xx,xx €
Compensación de excedentes	- xx,xx €
Descuento por bono social	- xx,xx €
Impuesto electricidad	xx,xx €
Alquiler del contador	xx,xx €
Impuesto aplicado (XX %)	xx,xx €
TOTAL IMPORTE FACTURA	XX,XX €

DATOS DE LA FACTURA DE ELECTRICIDAD

IMPORTE FACTURA: XX,XX €
Nº factura: XXXXXXXX emitida el xx de (mes) de xxx
Periodo de consumo: xx de (mes) de xxxx a xx de (mes) de xxxx
Fecha de cargo/fecha límite de pago: xx de (mes) de XXXX

Dña./D.....
Calle.....nº.....
xxx

DATOS DEL CONTRATO

Titular: Dña./D.NIF/NIE.....
Dirección del suministro:.....
Código unificado de punto de suministro CUPS:
Tipo de contrato: **PVPC CON BONO SOCIAL (% DESCUENTO) – MERCADO REGULADO**
Peaje de transporte y distribución: **2.0 TD** Segmento de cargos: **1**
Potencia contratada en punta: kW **Potencia contratada en valle:.....kW**
Referencia del contrato de suministro (nombre empresa COR): xxxxx
Referencia del contrato de acceso (nombre empresa distribuidora): xxxxxx
Fecha final contrato: xx de (mes) de xxxx (renovación anual automática)
Bono social válido hasta: xx de (mes) de xxxx
Nº de contador: xxxxxx

INFORMACIÓN DE CONSUMO ELÉCTRICO

Su consumo en el periodo facturado ha sido xx,xx kWh.
Puede consultar su consumo horario en el portal web de su distribuidora (Introducir dirección www. correspondiente).

Su consumo medio diario en el periodo facturado ha sido de xx,xx €. Su consumo medio diario en los últimos 14 meses ha sido de xx,xx €. Su consumo acumulado del último año ha sido de xx,xx kWh. Consumo bonificado: xx,xx kWh. Consumo sin bonificar: xx,xx kWh. Las potencias máximas demandadas en el último año han sido x,x kW en P1 (punta) y x,x kW en P2 (valle). Energía excedentaria compensada: xx,xx kWh. Lectura actual (real/estimada) (xx-mes-xxxx)

Lectura en P1 (punta): Xxx kWh	Consumo en P1: xx,xx kWh
Lectura en P2 (llano): Xxx kWh	Consumo en P2: xx,xx kWh
Lectura en P3 (valle): Xxx kWh	Consumo en P3: xx,xx kWh

DESTINO DEL IMPORTE DE LA FACTURA

El importe total de su factura tiene este destino:

La energía incluye, entre otros, el coste de la energía en el mercado, los pagos por capacidad y la retribución al Operador del Sistema (REE) y al Operador de Mercado (OMIE). Los peajes retribuyen las redes de transporte y distribución. Los cargos incluyen fundamentalmente la retribución a las renovables, cogeneración y residuos (RECORE), las anualidades del déficit y el sobrecoste de generación en TNP (territorios no peninsulares).

INFORMACIÓN SOBRE RECLAMACIONES

Atención al cliente (nombre empresa COR): 900.xxx.xxx (gratuito) Reclamaciones (nombre COR): 900.xxx.xxx clientes@xxxxxxxx.es

Inscripción en el Registro Mercantil de (ciudad), Lomo XXXX, Folio XX Hoja BXX-XXXX



DESGLOSE DE LA FACTURA

i)

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,xx €
Facturación por energía excedentaria del autoconsumo	-xx,xx€
Ajuste límite de compensación por autoconsumo	xx,xx€
Descuento por bono social: (xx,xx € + xx,xx€) * xx%	-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 €

Precios de los términos del peaje de transporte y distribución, de los cargos, del contador y margen de comercialización fijo según normativa en vigor PVPC calculado según Real Decreto xxxx (disposición normativa).

j)

INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR

Usted tiene contratado el **Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC) CON DESCUENTO POR BONO SOCIAL**

No obstante, puede contratar también con cualquier comercializadora en mercado libre. El listado de comercializadoras de referencia y de comercializadoras de mercado libre está disponible en la página web de la CNMC: www.cnmc.es

En el código QR o en el enlace comparador.cnmc.gob.es puede consultar y comparar las distintas ofertas vigentes de las comercializadoras de energía eléctrica en mercado libre



Si está recibiendo su factura en papel, puede solicitar en su lugar la factura electrónica en www...

Siempre que no se produzca la pérdida de alguna de las condiciones que dan derecho a su percepción, el bono social tiene un periodo de vigencia de dos años, tras el cual deberá solicitar su renovación. En caso de familias numerosas, la vigencia se mantendrá hasta la caducidad del título de familia numerosa.

Para solicitar la renovación del bono social, podrá hacerlo presencialmente en nuestras oficinas o llamando al teléfono xxx. Dispone de información sobre los requisitos que deben cumplirse en el teléfono xxx o en la página web xxx.xxxx.es.

Otra información de interés: Consumidores de energía e información sobre la factura: www.cnmc.es. Información sobre consumo eficiente y ahorro energético: www.idae.es. Información sobre PVPC: www.ree.es

k)

ORIGEN E IMPACTO AMBIENTAL DE LA ELECTRICIDAD CONSUMIDA

ESPACIO RESERVADO PARA LA INFORMACIÓN RELATIVA AL ORIGEN E IMPACTO AMBIENTAL DE LA ELECTRICIDAD CONSUMIDA, CONFORME A LA CIRCULAR 2/2021, DE 10 DE FEBRERO, DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA, POR LA QUE SE ESTABLECE LA METODOLOGÍA Y CONDICIONES DEL



Donde:

- a) Logotipo, denominación, NIF, domicilio social de la COR (comercializador de referencia).
- b) **Datos de la factura de electricidad.** Importe total de la factura expresado en euros, número de factura y fecha de emisión, periodo de consumo y fecha de cargo, en caso de estar domiciliada la factura, o fecha límite de pago, en caso de no estarlo.
- c) **Resumen de la factura.** En todo caso, importe correspondiente a la potencia contratada, a la energía consumida, a la compensación de excedentes, al impuesto de electricidad, al alquiler del contador, al impuesto aplicado y al total de la factura. Cuando corresponda, se incluirá también el descuento por bono social y otros conceptos regulados que pudieran resultar de aplicación.
- d) **Nombre y dirección** a efectos de comunicación del titular del contrato. Podrá incluirse un código de barras, si fuera necesario para la correcta gestión por parte de la COR.
- e) **Datos del contrato:** Incluye nombre y NIF o NIE de la persona titular del contrato de suministro. Así como información técnica del contrato como Dirección del suministro. Código Unificado de Punto de Suministro (CUPS), el tipo o modalidad de contrato, peajes de acceso de transporte y distribución, o potencia contratada en cada periodo horario, entre otros. Debe incluirse que el contrato se renovará anualmente de manera automática, salvo manifestación en contra expresa del consumidor. También incluirá la fecha de fin de validez del bono social, cuando proceda.
- f) **Información de consumo eléctrico,** calculado por diferencia de los consumos correspondientes a las dos últimas lecturas disponibles realizadas por el encargado de la lectura. Portal web de la compañía distribuidora donde consultar el consumo horario. Consumo medio diario en el periodo facturado, y de los últimos 14 meses, en euros. Consumo acumulado del último año en kWh. Potencias máximas demandadas en el último año en cada uno de los periodos horarios. Cuando proceda, bono social (consumo al que se aplica el descuento y consumo no bonificado). Lectura real o estimada, última de cada periodo y consumo correspondiente a cada uno. Gráfico de barras representativo de la evolución del consumo.
- g) **Destino de la factura,** indicando en un diagrama circular las cuantías (en porcentajes), frente al importe total de la factura, de: Peajes de transporte y distribución y cargos (componentes regulados de la tarifa); Retribución a las energías renovables, cogeneración y residuos (RECORE); Anualidades del déficit; Sobrecoste de generación en los territorios no peninsulares; Alquiler del contador; Impuestos (impuesto de electricidad e IVA).
- h) **Información para reclamaciones**
- i) **Desglose de la factura**
 - o Facturación por potencia contratada, desglosada por periodos horarios, incluyendo, cuando proceda, la facturación por excesos de potencia.



- Facturación por energía consumida, desglosada por periodos horarios. Se incluirá, sin desglose, el coste de la energía.
 - Coste de la energía, es el coste del consumo asociado a la producción de la electricidad. Se calcula multiplicando los kWh consumidos por el precio del término del coste de la energía del Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC). Este precio es diferente para cada hora de cada día y se publica diariamente por REE a partir de las 20:15 del día anterior.
 - Cuando proceda, el descuento por bono social que corresponda.
 - Impuestos de electricidad e IVA, con el porcentaje que resulte de aplicación.
 - Alquiler del contador. Precio que se paga por el alquiler de equipos de medida y control.
 - Importe total de la factura. Suma de todas las cuantías anteriores. En el caso de que en el periodo de facturación hubieran estado vigentes precios regulados diferentes, se desglosarán de forma separada las cantidades obtenidas para los periodos en que estuvieron vigentes cada uno de los precios
- j) **Información para el consumidor:** Pretende ser más breve (dos páginas), sencilla y comprensible para los usuarios. Facilita un código QR para acceder al [Comparador de Ofertas de Energía](#) de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) y poder valorar y elegir las ofertas que más se adapten a nuestras necesidades. Pero la nueva normativa también nos exigirá mayor atención para adaptar las potencias contratadas a nuestros hábitos de consumo.



2. Cómo ahorrar en la factura de la luz

2.1 Tipo de contrato

Existen dos mercados que podemos contratar para el suministro de electricidad, el mercado libre y el mercado regulado:

- **Mercado regulado o Precio Voluntario del Pequeño Consumidor (PVPC):**
 - El contrato no tiene compromiso de permanencia ni exige tener servicio de mantenimiento.
 - El precio está regulado por el Estado. No existe un precio fijo de la electricidad, sino que varía todos los días y a todas horas. Pagamos el precio medio que alcance el Kw/h en el mercado mayorista.
 - Disponible para potencias de hasta 10 kW.
 - No aplica descuentos ni promociones.
 - Es necesario tener este mercado para acceder al **Bono Social**
- **Mercado libre:**
 - Algunas tarifas conllevan permanencia y pueden incluir servicios de mantenimiento obligatorios.
 - Los precios están fijados por las empresas bajo contrato. El consumidor sabe lo que pagará: el precio no debería cambiar (aunque puede que la compañía acabe subiendo el precio de las tarifas si la tendencia del mercado es alcista).
 - Para cualquier tramo de potencia contratada.
 - Las compañías pueden aplicar descuentos y promociones.

2.2 Discriminación horaria

Otra herramienta para reducir el coste de la factura de la luz es ajustar nuestros consumos (en la medida de lo posible) a los tramos llano y valle.

2.3 Potencia contratada

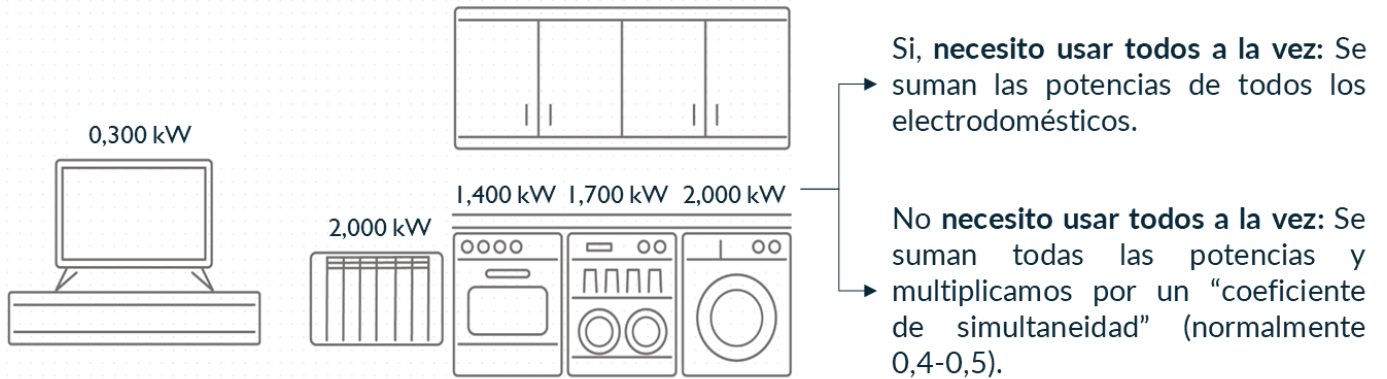
Otra medida de ahorro es la modificación de la potencia contratada, la potencia contratada es:

- Es el máximo de electricidad que se puede utilizar en un mismo momento.
- Es un importe fijo diario, independiente de la energía consumida (si tenemos una potencia contratada mayor que la necesaria, estaremos perdiendo dinero día a día).
- Aparece reflejado en la factura, y su importe es calculado mediante la siguiente fórmula:
Potencia contratada (kW) x número de días x Precio kW.



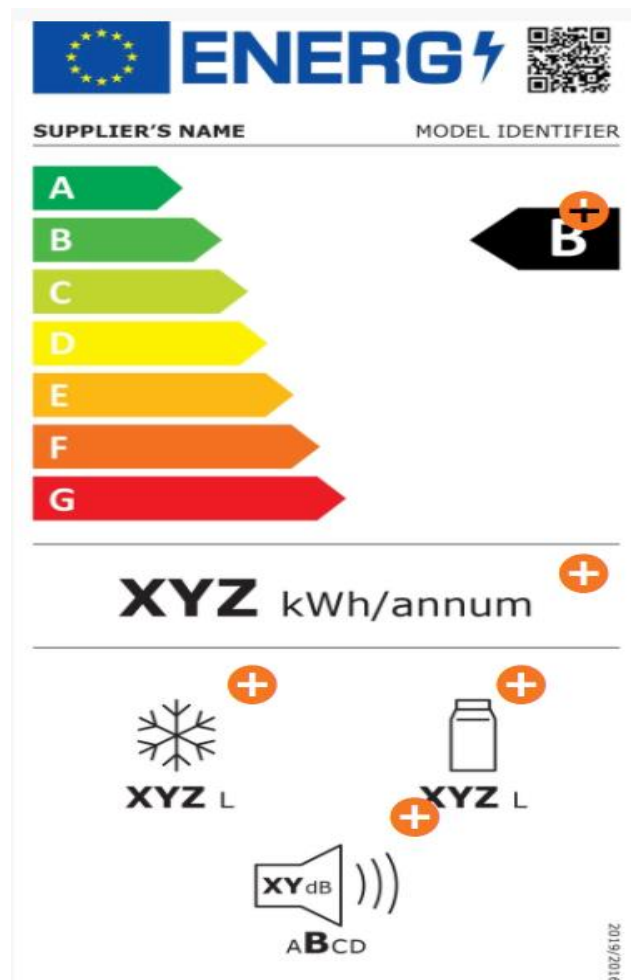
Para ello, podemos hacernos la siguiente pregunta:

¿Necesito usar todos los electrodomésticos a la vez?



2.4 Etiquetado energético:

La etiqueta energética consiste en una pegatina en la que se indica, por medio de una escala de letras y colores, la eficiencia energética del aparato. Así, esta escala va desde la A de color verde, para los electrodomésticos más eficientes, hasta la D (o G en algunos casos) de color rojo, para los menos.





2.5 Stand by

Un aparato electrónico consume energía mientras esté conectado a la red, aunque esté en reposo (a la espera de recibir órdenes), es decir, el 'stand-by' es el consumo de energía que realizan estos aparatos cuando están apagados (no los estamos utilizando).

Controlando este consumo, podremos ahorrar en la factura de la luz, pero ¿cómo controlarlo? La manera más sencilla es utilizando una regleta/ladrón que tenga interruptor, de esta forma cuando el interruptor está apagado, el aparato no se queda en stand by.

El stand by supone más del 10% del consumo de energía anual de un hogar (fuente: OCU)

Electrodoméstico	% Consumo eléctrico
Frigorífico	30,60%
Televisión	12,20%
Lavadora	11,80%
Stand-by	10,70%
Horno	8,30%
Ordenadores	7,40%
Otros	19,00%

Fuente: OCU



3. El Bono Social

El bono social de electricidad es un descuento en la factura eléctrica:

- 25% (en potencia y consumo) para consumidores vulnerables.
- 40% (en potencia y consumo) para consumidores vulnerables severos.

Cuando los servicios sociales paguen al menos el 50% de la factura a un consumidor vulnerable severo que, además, está en riesgo de exclusión social:

- No tendrá que pagar la factura de la luz.
- No le podrán cortar el suministro de luz en caso de impago.

Hasta el 30 de abril de 2022, se amplían los descuentos por bono social:

- Se eleva de 25 a 60% de descuento en potencia y consumo a familias en vulnerabilidad
- Pasa de 40 a 70% de descuento en potencia y consumo a familias en vulnerabilidad severa.

3.1 Requisitos

Económicos: (<https://www.bonosocial.gob.es/#requisitos/tabla>)

Categorías de consumidor	Descuento	Pensionistas	Unidad familiar que cumplen el límite de renta						Familias numerosas
			Sin menores		1 menor		2 menores		
Vulnerable	25% (60% temporalmente)	Todos los miembros de la unidad familiar pensionistas con pensión mínima. ***	12.159,42€ (1,5xIPREM)	*16.212,56€ (2xIPREM)	16.212,56€ (2xIPREM)	*20.265,70€ (2,5xIPREM)	20.265,70€ (2,5xIPREM)	*24.318,84€ (3xIPREM)	Requisitos de renta no exigibles
Vulnerable severo	40% (70% temporalmente)	8.106,28€ (1xIPREM)	6.079,71€ (0,75xIPREM)	*8.106,28€ (1xIPREM)	8.106,28€ (1xIPREM)	*10.132,85€ (1,25xIPREM)	10.132,85€ (1,25xIPREM)	*12.159,42€ (1,5xIPREM)	16.212,56€ (2xIPREM)
En riesgo de exclusión social	Si el beneficiario cumple con los requisitos para ser considerado consumidor vulnerable severo y, además, los servicios sociales sufragan, al menos, la mitad del importe de la factura eléctrica, no tendrán que hacer frente al pago. **								
Límite consumo anual con descuento		1.932kWh	1.380kWh		1.932kWh		2.346kWh		4.140kWh

COVID 19. Nuevos beneficiarios vulnerables Covid-19. Nuevos beneficiarios vulnerables (Disposición adicional 6ª del Real Decreto-ley 30/2020, de 29 de septiembre)									
Categorías de consumidor	Descuento	Colectivos	Unidad familiar que cumplen el límite de renta						
			Sin menores		1 menor		2 menores		
Vulnerable	25% (60% temporalmente)	Titulares del punto de suministro, o alguno de los miembros de su unidad familiar, se encuentra en situación de desempleo, ERTE, o ha visto reducida su jornada por motivo de cuidados, en caso de ser empresario, u otras circunstancias similares que supongan una pérdida sustancial de ingresos. ***	1.013,29€ (1,5xIPREM/12)	*1.351,05€ (2xIPREM/12)	1.351,05€ (2xIPREM/12)	*1.688,81€ (2,5xIPREM/12)	1.688,81€ (2,5xIPREM/12)	*2.026,57€ (3xIPREM/12)	

*En el caso de que se acredite circunstancias especiales (familia monoparental, discapacidad igual o superior al 33%, grado de dependencia II o III, víctima de terrorismo o víctima violencia de género), el requisito de renta a cumplir por la unidad familiar se incrementa en 0,5xIPREM. 3.954,30€.

** Tampoco se podrá cortar el suministro en caso de impago a los consumidores acogidos al bono social en cuya unidad familiar haya al menos un menor de 16 años, o alguna persona con discapacidad igual o superior al 33% o con grado de dependencia II o III, y que presenten un certificado de vulnerabilidad expedido por los servicios sociales.

*** Pueden percibir otras rentas siempre que no superen en total los 500€.



Además de los requisitos económicos, deberemos:

- Tener contratada la tarifa PVPC (precio voluntario para pequeño consumidor).
- Tener contratada una potencia igual o inferior a 10 KW.
- Ser el titular del contrato. Si no, podemos pedir el cambio al tramitar la solicitud del bono.
- Residir en la vivienda de forma habitual.

El cambio de tarifa se puede solicitar cuando tramitamos el bono social:

- Coste de bajada: en torno a 11 euros.
- Coste de aumento de potencia: en torno a 11 euros + 44,86 por tramos de KW de aumento. La podemos bajar 1 vez al año, y subirla las veces que necesitemos.

3.2 Duración y cuantía:

El bono social de luz tiene una duración de 2 años. Pasado este periodo de tiempo, el usuario debe solicitar su renovación.

Para las familias numerosas, tendrá la misma validez que el título que otorga esta condición.

Cuando un beneficiario deje de cumplir los requisitos, finalizará su derecho a percibir el Bono Social y deberá comunicarlo a su comercializadora de referencia en el plazo máximo de 1 mes.

Hasta el 30 de junio:

- Prohibición de corte de suministro de energía eléctrica, gas natural y agua a los consumidores en los que concurra la condición de consumidor vulnerable, vulnerable severo o en riesgo de exclusión social.

El Bono Social no es ilimitado. Los descuentos del 25% y 40% del total de la factura están sujetos a un límite en el consumo de electricidad. (Ampliado a 60% y 70% respectivamente hasta el 30 de abril de 2022)

Superado este límite, la energía se facturará según los precios de la tarifa regulada (PVPC).



Situación familiar	Consumo al año	Consumo al mes aproximado
Familias sin hijos	1.380 kWh	115 kWh
Familias con un menor	1.932 kWh	160 kWh
Familias con dos menores	2.346 kWh	195 kWh
Familias numerosas	4.140 kWh	345 kWh

3.3 Documentación necesaria:

Para solicitar el bono social eléctrico necesitaremos la siguiente documentación:

- Formulario de solicitud. Cada compañía tiene el suyo.
- Copia del NIF o NIE del titular del punto de suministro y, en su caso, de cada uno de los integrantes de la unidad familiar.
- Certificado de empadronamiento en vigor, individual o conjunto, del titular de punto de suministro o de todos los miembros de la unidad familiar.
- Libro de familia en el caso de que exista unidad familiar.
- Si no existe unidad familiar, hoja individual del Registro Civil, documento expedido por la autoridad competente que acredite el estado civil del solicitante.
- Si aplicase, fotocopia del título de familia numerosa.
- Si aplicase, certificado de Servicios Sociales que acredite circunstancias especiales (discapacidad igual o superior al 33%, víctima de violencia de género o víctima de terrorismo).

3.4 Cómo tramitarlo

Si cumplo los requisitos, puedo solicitarlo por teléfono, mail, correo ordinario o fax a la comercializadora de referencia (que tiene la obligación de ofrecer y financiar el bono social, y tramitar la documentación previamente indicada).

Una vez entregada la documentación solicitada, el usuario recibirá una respuesta de su comercializadora en un plazo de 15 días. En caso de que exista algún error o falte algún documento, el cliente será informado durante este plazo. Una vez que la compañía reciba toda la documentación de forma correcta, contará con 15 días más de plazo para dar la respuesta final a este.

(En el anexo I encontrarás una tabla con las comercializadoras de referencia y las vías de contacto)



4. La factura del agua (Canal de Isabel II)

Canal de Isabel II Factura

DATOS DEL SUMINISTRO

1 Dirección del suministro: C/...
2 N.º Contrato: 37002466 N.º Factura: 180001966 Lugar y fecha de emisión: Madrid, 06 de febrero de 2018
3 Titular de la factura: ...

4 **CONSUMO**

Período	Lectura	Consumo
04-12-2017	Anterior	m ³
05-02-2018	Actual: 6	DIFERENCIA CON SUSTITUCIÓN: 8

5 Fecha de la primera lectura: 5 de abril de 2018

6 ...

7 ...

FACTURA

Concepto	TOTAL
ADUCCIÓN	9.73
DISTRIBUCIÓN	4.43
DEPURACIÓN	5.78
ALCANAR	2.00
Base sometida al tipo del 10% de I.V.A.: 21,93	
Importe I.V.A.:	2,19
Total factura (I.V.A. incluido):	24,12 €
Importe de la factura percibido por Canal de Isabel II, S.A.	21,93 €

8 ...

9 ...

10 ...

11 Banco / Caja: ...

Teléfono de atención al cliente: 900 365 365 - de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 h. oficinavirtual.canaldeisabelsegunda.es



1. Datos del suministro

Debe incluir los datos de la empresa suministradora, así como los datos del suministro: dirección de la finca abastecida, titular del contrato o los datos del contador.

2. Identificación del documento y datos de envío

Incluye el número de contrato, número de factura y lugar y fecha de emisión, así como el nombre y la dirección del destinatario.

3. Lecturas y consumos:

Información sobre el período facturado que comprende la lectura anterior y la actual, así como la fórmula de cálculo de la cantidad consumida y el consumo en metros cúbicos.

4. Información adicional

Por ejemplo, un histórico del consumo, mensajes personalizados o corporativos, información sobre el consumo medio o la fecha de la próxima lectura.

5. Factura

Aparecen detallados los importes y los cálculos a partir de los cuales se obtiene el precio total de lo que el consumidor paga cada mes en su factura.

Conceptos por los que nos facturan:

- **Aducción:** captación, almacenamiento y tratamiento del agua.
- **Distribución:** transporte del agua de forma continuada y con la presión requerida.
- **Depuración:** tratamiento de las aguas residuales para devolver el agua depurada a los ríos.
- **Alcantarillado:** Las aguas residuales y pluviales se recogen en la red de alcantarillado y drenaje y se evacúan hasta las estaciones depuradoras.

6. Detalle de la factura por conceptos

En este apartado se desglosan los importes facturados, así como información explicativa de la forma en que se ha reflejado en la factura.

Bloques de facturación: Se penaliza el consumo excesivo.

- Primer bloque: De 0 a 25 m³ / vivienda / bimestre
- Segundo bloque: De 25 a 50 m³ / vivienda / bimestre
- Tercer bloque: Más de 50 m³ / vivienda / bimestre

*Penalización estacional: consumos de segundo y tercer bloque más caro en verano (1 de junio a 30 de septiembre).



A continuación, se muestra un ejemplo:

DETALLE DE LA FACTURA POR CONCEPTOS

Tarifas aprobadas: B.O.C.M. 93 DE 19-04-2018

Servicio / Concepto	Volumen (m³)	Precio unitario	Importe base	Tipo IVA	Servicio / Concepto	Volumen (m³)	Precio unitario	Importe base	Tipo IVA
ADUCCIÓN					DISTRIBUCIÓN (cont.)				
Periodo 16/05/2019 al 01/06/2019					Periodo 16/05/2019 al 12/07/2019 (cont.)				
CONSUMO BLOQUE 1	7	0,2965	2,08	10%	CUOTA SERVICIO 0,0081(D*D+225*N)/60*DP			3,03	10%
CONSUMO BLOQUE 2	6	0,5486	3,29	10%	DEPURACIÓN				
CONSUMO BLOQUE 3	3	1,3163	3,95	10%	Periodo 16/05/2019 al 12/07/2019				
CUOTA SERVICIO 0,0178(D*D+225*N)/60*DP			1,87	10%	CONSUMO BLOQUE 1	24	0,3115	7,48	10%
Periodo 01/06/2019 al 12/07/2019					CONSUMO BLOQUE 2	23	0,3556	8,18	10%
CONSUMO BLOQUE 1	17	0,2965	5,04	10%	CONSUMO BLOQUE 3	10	0,5431	5,43	10%
CONSUMO BLOQUE 2	17	0,6855	11,65	10%	CUOTA SERVICIO (3,1371*N)/60*DP			2,98	10%
CONSUMO BLOQUE 3	7	1,9746	13,82	10%	ALCANTARILLADO				
CUOTA SERVICIO 0,0178(D*D+225*N)/60*DP			4,79	10%	Periodo 16/05/2019 al 12/07/2019				
DISTRIBUCIÓN					CONSUMO BLOQUE 1	24	0,1094	2,63	10%
Periodo 16/05/2019 al 12/07/2019					CONSUMO BLOQUE 2	23	0,1203	2,77	10%
CONSUMO BLOQUE 1	24	0,1335	3,20	10%	CONSUMO BLOQUE 3	10	0,1472	1,47	10%
CONSUMO BLOQUE 2	23	0,2103	4,84	10%	CUOTA SERVICIO (1,0701*N)/60*DP			1,02	10%
CONSUMO BLOQUE 3	10	0,5016	5,02	10%	CUOTA SUPLEM. ALCANTARILLADO				
					Periodo 16/05/2019 al 12/07/2019				
					CONSUMO BLOQUE 1	57	0,0945	5,39	10%

5. Cómo ahorrar en la factura del agua

- Elegir programas de **lavado de ciclo corto** y a temperaturas bajas. En los lavavajillas, programas eco, y siempre a **plena carga**.
- Es **mejor ducharse** que bañarse y utilizar un vaso al lavarse los dientes (no dejar correr el agua).
- Cerrar levemente la llave de paso de la vivienda.
- **Instalar una cisterna de doble pulsador** permite reducir a la mitad el consumo de agua. También puede introducirse una botella llena de agua en la cisterna del inodoro.
- **Revisar goteras y fugas** de agua en la vivienda

 **UN BAÑO**
145 LITROS
(0,2155€)

vs

 **UNA DUCHA**
45 LITROS
(0,0669€)

 **LAVAR PLATOS**
45 LITROS
(0,0669€)

vs

 **LAVAVAJILLAS**
30 LITROS
(0,0446€)



6. La factura del gas

Naturgy Iberia, S.A. Domicilio Social: Avenida San Luis, 77 28033 Madrid. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 36955, Folio 1, Hoja M-860798, Inscripción 1ª. C.I.F. A-08431080

1

Nombre:
Dirección suministro:

Nº Referencia:
Nº cliente:
NIF:
Dirección:

Entidad:
Datos bancarios:
Fecha de cargo:

Esta factura será cargada en cuenta siguiendo el mandato

¿Son correctos sus datos personales?
Puede actualizarlos *online* en su Área Privada de la web entrando en www.naturgy.es/misdatos

2

Total a pagar

687,38 €

Gas natural PLAN GAS A MEDIDA Contrato:			
Del 27.02.2019 al 26.03.2019 (28 días = 0,920548 meses)			
Consumo gas	10.811 kWh	0,047666 €/kWh	515,31 €
Descuento consumo gas	515,31 €	10,00%	-51,53 €
Impuesto Especial sobre hidrocarburos	10.811 kWh	0,00234 €/kWh	25,30 €
Término fijo	28 días	2,662027 €/día	74,54 €
Otros conceptos gas			
Alquiler de contador	28 días	0,159452 €/día	4,46 €
Total gas natural			568,08 €
Base imponible			568,08 €
IVA 21%			119,30 €
Total factura			687,38 €

Disfruta de un 10,00% de descuento sobre el Término Variable del gas.

¡Ideas que facilitan su día a día.....

Queremos seguir ofreciéndole lo que su negocio necesita y para eso, las lecturas de su contador son importantes. Introduzca su nueva lectura desde su Área Clientes o llámenos al 900 234 000. Así, nos aseguraremos de seguir trabajando para adaptarnos a su empresa.

¡Canales para contactar con Naturgy.....

Atención Cliente Energy Class 900 850 880
 Web areaclientes.naturgy.es
 Lectura del contador 900 234 000
 www.naturgy.es/lecturas
 Urgencias gas 900 400 523

senergyclass@naturgy.com
 Plaça del Gas, 1. 08003 Barcelona

Naturgy Clientes España

@NaturgyClientES

Si quiere una atención más personalizada puede acudir a alguno de los centros que Naturgy tiene a su servicio. Encuentre el más cercano en www.naturgy.es/centros.



1. **Datos de factura:** En este apartado se encuentran los datos personales y datos de la entidad bancaria del cliente.
 - Número de la factura
 - Fecha de emisión
 - Dirección suministro
 - Números de referencia y cliente: Son los números que ayudan a localizar el contrato e identificar al cliente.
 - Dirección
 - Datos bancarios

2. **Detalle de facturación:** En este apartado se recogen los gastos en kWh y euros de los consumos e impuestos. Si tenemos algún descuento, también aparecerá.
 - **Total a pagar:** Importe final de la factura.
 - **Periodo de facturación:** Es el tiempo por el que nos facturan.
 - **Consumo:** Importe del consumo que has realizado durante el período facturado. Se calcula multiplicando el consumo de dicho periodo (kWh) por el precio del kWh. El consumo de gas se mide en m³, sin embargo, para facturararlo ha de pasarse a kWh (11,70 kWh/m³).
 - **Impuesto hidrocarburos:** A los consumidores de uso doméstico, les corresponde un impuesto general de 0,00234€/kWh.
 - **Término fijo:** Importe que pagamos por disponer de gas natural en un punto de suministro. Se cobrará aún sin que haya consumo en el periodo.
 - **Alquiler de contadores:** Para una vivienda media en España es de 0.69€/mes, precio regulado por el Estado.
 - **Canon de finca:** El canon IRC corresponde a la cuota que se paga por el uso y mantenimiento de la instalación común del edificio en caso de que dicha instalación sea propiedad de la compañía.
 - **Derechos de alta:** Son los importes que cobran las empresas distribuidoras de gas, al contratar un nuevo servicio de suministro o bien, al ampliar uno ya existente. El pago de estos derechos incluye los servicios de enganche y la verificación de las instalaciones.
 - **Derechos de acometida:** Son los importes que cobran las empresas distribuidoras de gas por las operaciones y/o instalaciones necesarias para atender un nuevo punto de suministro o para la ampliación de uno ya existente. Pueden incluir los derechos de acceso y los de extensión.



Las cuentas claras

A continuación le presentamos información detallada sobre su/s contrato/s y factura.

3

Gas natural

Nº de CNAE:

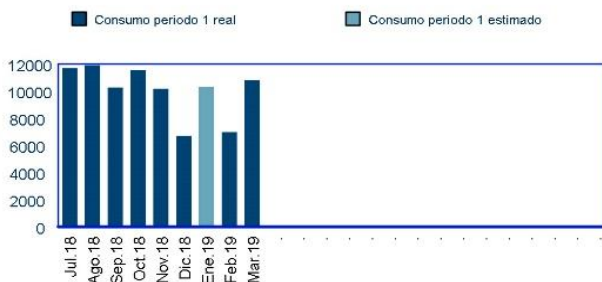
Datos instalación gas natural

Código CUPS:
Tarifa de acceso: 3.4
Cuantía Peaje:¹ 215,21 €
La tarifa incluye un importe destinado a la CNMC (0,140%) y otro destinado al Gestor Técnico del Sistema (0,800%) (BOE N. 308 de 22.12.2018)

Información lecturas / consumos

Lectura actual:	real	26.03.19	72.207 m ³
Lectura anterior:	real	26.02.19	71.264 m ³
Consumo m ³ :			943 m ³
Conversión: 1 m ³ = 11,464 kWh Presión de suministro: 0,020 bar			
Consumo kWh:		943 m ³ x 11,464 kWh	10.811 kWh

Gas natural



¹ Importe que la compañía comercializadora debe pagar a la compañía distribuidora correspondiente a la facturación de acceso a su red, de acuerdo con el tipo de peaje aplicable de conformidad con el Real Decreto 1164/2001 de 26 de octubre para energía eléctrica y Real Decreto 949/2001 de 3 de agosto para gas natural.

En www.enagas.es podrá verificar el PCS de facturación correspondiente a su término municipal.

Si desea información sobre medidas de eficiencia energética, perfiles comparativos de su consumo de energía y las especificaciones técnicas de los electrodomésticos que puedan servir para reducir el consumo de los mismos, puede consultar:

IDAE Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía: www.idae.es - C/ Madera, 8 - 28004 Madrid

CNMC: www.cnmc.es - Sede Alcalá: Alcalá 47 (28014 Madrid)

Consejería de Empleo, Industria y Turismo, Gobierno del principado de Asturias: www.asturias.es - Plaza España, 1, 3ª planta - 33007 Oviedo

En areaclientes.naturgy.es podrá consultar sus datos de facturación de los 3 últimos años.

Detalle del suministro:

- **N.º CNAE:** La Clasificación Nacional de Actividades Económicas es el código que indica cuál es la actividad económica principal en tu suministro: vivienda doméstica, comercio, escuela...
- **Código CUPS:** Código alfanumérico de 20-22 caracteres que identifica a un punto de suministro concreto de electricidad o gas. En el caso de España comienza por 'ES'.
- **Tarifa de acceso:** Es el tipo de tarifa que se paga a la distribuidora de gas por usar su red de distribución. El consumidor no la elige:
 - La tarifa 3.1: >5.000 kWh/año. Gas para agua caliente y/o cocina.
 - La tarifa 3.2: entre 5.000 y 50.000 kWh/año. Calefacción por gas natural (media de 10.000 kWh/año).

Este material ha sido elaborado por la Fundación Nantik Lum, entidad comprometida con los ODS y la Agenda 2030. A través de este programa trabaja por la consecución de los ODS 1 Fin de la pobreza, 5 Igualdad de género y 8 Trabajo decente y crecimiento económico.

www.nantiklum.org / saludfinanciera@nantiklum.org



- La tarifa 3.3: 50.000 a 100.000 kWh/año.
- **Cuantía peaje** es el coste que tiene la comercializadora por usar las redes de la distribuidora. El precio es fijado por el Gobierno y es obligatorio mostrar dicho importe en cada factura. El término fijo y el término variable ya incluyen el coste del peaje.

7. Cómo ahorrar en la factura del gas

7.1 Analizando consumos:

El gas natural es una de las energías más económicas comparada con la electricidad, el gas butano, propano o gasóleo. Sin embargo, en los meses de invierno, la factura de gas puede verse aumentada debido a su mayor uso.

La calefacción es lo que más consume gas natural en una vivienda, por lo que es una de las causas de que la factura de gas se eleve en los meses de frío. Para reducir sus recibos, los clientes pueden reducir sus consumos:

Medidas para ahorrar gas natural en casa:

- Regular la temperatura de la vivienda: se recomienda poner la calefacción entre 19 y 21 grados en las horas diurnas y entre 15 y 17 grados en horas nocturnas. Por cada grado, el consumo de gas se incrementa aproximadamente un 7%
- Regular la caldera a 45 grados como máximo.
- Regular la temperatura del agua caliente entre 30 y 35 grados.
- Poner termostatos para regular la temperatura de las distintas estancias de la vivienda.
- Revisar la instalación de gas, ya que, si esta se encuentra en buen estado, realizará un consumo eficiente.
- Los radiadores deben estar limpios y sin muebles que los tapen.
- Los radiadores tienen que purgarse al comienzo de la temporada, en otoño, para que no tengan aire dentro.

Por cada grado que suba la calefacción, el consumo de gas se incrementa aproximadamente un 7%.



7.2 El bono social térmico

El **bono social térmico** también se tramita de forma automática a los/as beneficiarios/as del bono eléctrico.

- **¿Cuánto es?**

La cantidad no siempre será la misma, dependerá de la zona climática donde se encuentre la vivienda. Solo se aplicará en invierno.

La cuantía mínima a abonar es de 25€. Este importe, que se realizará en un único pago anual, puede aumentar hasta un 60% en función del grado de vulnerabilidad del usuario/a, de la Comunidad Autónoma donde se encuentre la vivienda y de la zona climática.

- **¿Cómo solicitar el bono social térmico?**

Todas aquellas personas que ya disfruten del bono social de luz desde el 31 de diciembre de 2018 disfrutarán automáticamente del bono social térmico.

Las compañías enviarán una notificación a todos aquellos clientes que ya cuenten con el bono social de luz, indicándoles que tienen derecho al bono social térmico por el simple hecho de contar con la primera ayuda.

- **¿Cuándo renovar el bono social térmico?**

El bono social térmico se renovará al mismo tiempo que el bono social eléctrico (validez de 2 años). El bono social de luz va asociado al bono térmico, por lo que solo será necesario renovar el primero, ya que el segundo se renovará de manera automática.



ANEXO I: Comercializadoras de referencia

Comercializadora de Referencia	Teléfono	Dirección web	Dirección postal	Fax	Correo Electrónico
Endesa Energía XXI, S.L.U.	800 760 333	Endesa	Aptdo. Correos 1.167, 41080 Sevilla	No disponible	bonosocial@endesa.es
Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.A.U.	900 200 708	Iberdrola	Aptdo. Correos 61.017, 28080 Madrid	No disponible	bonosocial@iberdrola.es
Comercializadora regulada, GAS & POWER, S.A.	900 100 283	GAS & POWER	Aptdo. Correos 61.084 28080 Madrid	934630906	bonosocial@comercializadoregulada.es
Baser Comercializadora de Referencia, S.A.	900 902 947	Baser	Aptdo. Correos 191 33080 Oviedo	984115538	bonosocial@basercor.es
Régsiti Comercializadora de Referencia S.L.U.	900 10 10 05	RÉGSITI	Calle Isabel Torres nº 19 39011 Santander	910911464	bono-social@regsiti.com
CHC Comercializador de Referencia S.L.U.	900 814 023	CHC	Apartado de Correos: F. D. Nº 90 // 3300010 - 33080 Oviedo	984115538	bonosocial@chcenergia.es
Teramelcor, S.L.	800 00 79 43	Teramelcor	Aptdo. Correos 6 52006 Melilla	951481180	bonosocial@teramelcor.es
Empresa de Alumbrado Eléctrico de Ceuta Comercialización de Referencia, S.A.	900 103 306	Alumbrado Ceuta	Aptdo. Correos 13, 51080 Ceuta	956519534	bonosocial@electricadaceuta.com