

Legálitas explica qué hacer para detectar un error en la factura de la luz y cómo reclamarlo

Transcurridos dos meses desde el cambio de normativa y tarifas de la luz, la incidencia en el número de consultas realizadas se ha mantenido estable, no obstante, siguen existiendo muchas dudas a la hora de detectar un error en la factura de la luz. Según un sondeo realizado por Legálitas en las redes sociales, la mitad de los encuestados ni siquiera se ha preocupado por comprobar errores en su última factura

El pasado 1 de junio entró en vigor la nueva tarifa de la luz, que cambiaba la estructura de precios y horarios, afectando de manera directa a la rutina diaria de los ciudadanos.

Sin embargo, a pesar del revuelo inicial ocasionado por cómo afectaría esta cuestión al bolsillo de los españoles, el Observatorio Jurídico de Legálitas ha comprobado que, transcurridos dos meses, el número de consultas de clientes interesados en reclamar sus facturas de suministro eléctrico no se ha visto especialmente alterado, manteniéndose en porcentajes muy similares a los de antes de la subida. Es decir, el precio no ha provocado, aparentemente, mayores errores de facturación u otras disconformidades por parte de los consumidores, aunque, habrá que esperar un poco más, para saber si la aparición de esta norma provoca mayores errores y discrepancias en la aplicación práctica de la misma por parte de las comercializadoras.

De igual modo, según una consulta realizada a 2.500 seguidores a través del perfil de Twitter de Legálitas, casi la mitad (47%) ni siquiera se ha preocupado por comprobar errores en su factura. A la pregunta: "Desde la entrada en vigor de la nueva #tarifaluz, ¿has detectado ERRORES en la #facturaluz?" La respuesta ha sido afirmativa en un 33,6% y negativa en un 19,4%, mientras que el 47% restante ha afirmado "no haberla mirado".

Además de recordar que, efectuar una reclamación por un importe indebido, una lectura errónea o un corte de suministro, es un trámite que todo usuario tiene derecho a realizar cuando no esté de acuerdo con su recibo, Legálitas repasa algunas cuestiones importantes que serán de gran ayuda para identificar errores o saber qué hacer a la hora de defender los derechos como consumidores.

¿Qué se debe revisar en la factura para saber si se ha pagado de más?

Hay que tener en cuenta que, a partir de la entrada en vigor de la nueva normativa, todas las tarifas 2.0 TD tendrán tres periodos diferentes en el término de energía y el cliente podrá contratar dos potencias eléctricas a lo largo del día. Por lo tanto, es la aplicación de estos conceptos (potencia y energía) los que hay que revisar y comprobar en la factura, ya que, junto con otros adicionales, como el alquiler de equipo, seguros, mantenimientos, etc. afectan a los términos económicos de una factura.

Revisar la potencia contratada: La potencia contratada será la misma en los dos nuevos periodos, pero el cliente podrá modificarla, pudiendo tener dos precios diferentes con el fin de adaptarlas a los nuevos periodos horarios, pudiendo ser más alta en hora punta y más económica en hora valle. Lo

conveniente sería hacer mayor uso del consumo eléctrico en el periodo más económico y emplear la máxima potencia, pero todo depende de las necesidades de cada cliente y características de la instalación.

Revisar la energía contratada: Actualmente, las tarifas se diferencian con precio fijo, con discriminación horaria en dos periodos (dos precios de la energía diferente durante el día) o con discriminación horaria en tres periodos (tres precios de la energía diferentes durante el día). Ahora, todas las tarifas mantendrán tres precios de la energía diferentes según el periodo y día de la semana:

Horas valle (precio más económico): de lunes a viernes de 0 a 8,00 de la mañana y fines de semana y festivos.

Horas llanas (precio intermedio): de lunes a viernes de 8, 00 a 10,00 de 14,00 a 18,00 y de 22,00 a 00,00.

Horas punta (precio más elevado): de lunes a viernes de 10,00 a 14,00 y de 18,00 a 22,00.

Para saber si el cobro en los tres periodos ha sido correcto, si no aparece diferenciado de forma clara en la factura (con una diferencia de lecturas en cada periodo) habrá que dirigirse a la compañía para que facilite dichos datos y así verificar que no existe ninguna incidencia en el cobro.

Revisar otros conceptos: Revisar el precio del alquiler de equipos, seguros u otros servicios contratados como el de mantenimiento y cotejar con el contenido del contrato o facturas anteriores.

¿Se puede reclamar sobre el horario?

Antes del cambio, todas las franjas tenían un precio único, salvo que se aplicara una tarifa con discriminación horaria, introduciendo la nueva regulación tres tramos para todos los usuarios del mercado regulado: Punta, llana y valle. De esta forma hay que diferenciar:

- A. Si se está en la modalidad de precio regulado PVPC (mercado regulado) se aplicarán automáticamente los periodos de discriminación horaria en los precios de la electricidad: horas punta, llano o valle. Se reflejará en la factura sin necesidad de hacer nada.

- B. En el caso de consumidores en el mercado libre, el comercializador deberá adaptar el precio del contrato para incorporar la diferencia de costes regulados, pudiendo optar entre:

1.- Adaptar el precio del contrato a los nuevos periodos de energía y potencia.

2.- Mantener los tramos de precios que el consumidor tuviera acordado previamente en su contrato (precio fijo todo el día, precios diferentes entre semana/fin de semana, etc.), trasladando al precio la diferencia de costes que resultaría para su perfil de consumo.

El cualquier caso, el comercializador deberá comunicar estos cambios al consumidor con la suficiente antelación.

¿Se puede elegir la potencia contratada?

Como se indicaba anteriormente, además de los cambios en los tramos, la nueva factura eléctrica incorpora la doble potencia máxima contratada y el cliente puede modificar su potencia, pudiendo tener dos precios diferentes sobre dicho término, con el fin de adaptarlas a los nuevos periodos horarios y a sus necesidades, resultando ser más alta en hora punta y más económico en hora valle.

Estos valores económicos los debemos revisar a fin de conseguir un mayor ahorro económico y esta adaptación, que realizará el Distribuidor, no computará como cambio de potencia para el cliente teniendo la posibilidad de modificar dos veces las potencias contratadas, sin coste durante los siguientes 12 meses a contar desde el 1 de Junio de 2021 y hasta el 31 de mayo de 2022, salvo que el cambio implique actuaciones en el punto de suministro que requieran el desplazamiento de un técnico y no se supere la potencia que tuviera contratada con anterioridad al 1 de junio.

En caso de incrementar la potencia máxima contratada, el consumidor deberá abonar el coste de los derechos de acometida correspondiente. Una vez finalizado dicho plazo, seguirá vigente la normativa actual que establece que la distribuidora puede negarse a hacer un cambio de potencia más de una vez al año.

¿Cómo se corrigen los errores en la factura?

Si la facturación es superior a la debida, el cliente podrá pedir que las cantidades le sean devueltas en la siguiente factura. Por otro lado, si la facturación fuera menor, el consumidor podrá pedir que las cantidades que debe abonar sean prorrateadas en las siguientes facturas.

¿Qué sucede ahora con los descuentos de una factura?

Dependerán de cada compañía, lo que sí es importante tener en cuenta es que todo consumidor tiene derecho a recibir un descuento en la factura en caso de cortes continuados en el servicio. El descuento podrá llegar a ser de hasta un 10% en la factura anual.

¿Cuál es el procedimiento para presentar una reclamación?

Si después de realizar todas las comprobaciones se observase que existe una incidencia, se deberá poner en marcha una reclamación, bien sea mediante llamada telefónica al servicio de atención al cliente de la empresa suministradora o, con la ayuda de un servicio legal que, para obtener un resultado más efectivo, le ayudará a presentar la reclamación por escrito, dirigida al área de atención al cliente de dicha compañía.

En este caso, Legálitas recomienda hacerlo mediante carta certificada con acuse de recibo, para así disponer de un documento que acredite la recepción por parte de la empresa quien, posteriormente y obligada por ley, facilitará al cliente el número de referencia y el justificante por escrito de dicha reclamación. También, a través de los servicios de atención al cliente de las páginas web de las propias compañías, se podrá recibir una respuesta rápida. Si en el plazo de un mes, la reclamación no

hubiese obtenido respuesta o no hubiera sido satisfactoria, el siguiente paso será acudir a los organismos de Consumo locales o autonómicos si se tratase de un problema de facturación.

Datos de contacto:

David Jimenez
660 536 794

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Derecho](#) [Finanzas](#) [Sociedad](#) [Madrid](#) [Otras Industrias](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>