

Suministro de electricidad: qué derechos tienes como consumidor en Madrid

El suministro de electricidad es un servicio esencial para la vida diaria.

Tener luz en casa no solo implica pagar una factura. También supone tener derecho a recibir información clara, contratar con libertad, reclamar si hay errores y contar con garantías frente a cortes indebidos, facturas incorrectas o cambios de compañía no solicitados.

Qué es el suministro eléctrico

El suministro eléctrico es el servicio por el que una vivienda o local recibe electricidad a través de una red de distribución.

En este servicio intervienen principalmente dos empresas:

- La distribuidora, que es responsable de la red eléctrica, el contador, la calidad del suministro, las averías de red y las lecturas.
- La comercializadora, que es la empresa con la que se firma el contrato, emite las facturas y atiende las cuestiones relacionadas con precios, contratación y facturación.

La persona consumidora no puede elegir la distribuidora, porque depende de la zona donde se encuentra el punto de suministro. Sí puede elegir la comercializadora.

Esta distinción es importante porque no todas las incidencias se reclaman ante la misma empresa.

Mercado libre y mercado regulado no son lo mismo

Al contratar la luz, conviene distinguir entre mercado libre y mercado regulado.

En el **mercado libre**, cada comercializadora ofrece sus propias tarifas, descuentos, servicios adicionales y condiciones contractuales.

En el **mercado regulado**, se aplica el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor, conocido como PVPC. Esta tarifa se contrata con una comercializadora de referencia y permite, si se cumplen los requisitos, acceder al bono social eléctrico.

Se trata de un descuento en la factura para personas consumidoras acogidas al PVPC y consideradas vulnerables, vulnerables severas o en riesgo de exclusión social. Durante 2026 se mantienen **descuentos extraordinarios del 42,5 % para consumidores vulnerables y del 57,5 % para consumidores vulnerables severos**.

Antes de contratar la luz

Antes de aceptar una oferta, la empresa debe facilitar información clara, veraz y comprensible.

Conviene revisar:

- el precio de la energía;
- el precio de la potencia contratada;
- la duración del contrato;
- si existe permanencia;
- si hay penalización por cancelación anticipada;
- si se incluyen servicios adicionales;
- si los descuentos son temporales;
- si se pierde el derecho al bono social al cambiar de compañía;
- los canales de atención al cliente y reclamación.

No debe contratarse solo por un descuento inicial. Es importante saber cuál será el precio final cuando termine la promoción.

Cuidado con los cambios de compañía no solicitados

Una de las incidencias más frecuentes en suministros energéticos es el cambio de comercializadora sin consentimiento claro de la persona consumidora.

Puede ocurrir tras una llamada telefónica, una visita comercial al domicilio o una oferta presentada como si fuera una simple revisión de datos.

Los cambios de comercializadora deben realizarse con consentimiento de la persona consumidora. Si la empresa no puede acreditar ese consentimiento, la persona afectada puede reclamar.

Conviene tener en cuenta:

- no facilitar datos de la factura si no se quiere contratar;
- no firmar documentos sin leerlos;
- desconfiar de visitas que se presenten como "de la luz" sin identificación clara;
- comprobar si el cambio implica perder el bono social;
- guardar capturas, grabaciones, contratos o mensajes recibidos;
- reclamar si se ha producido un cambio no solicitado.

Cómo entender la factura de la luz

La factura eléctrica debe permitir conocer qué se está pagando.

De forma general, puede incluir:

- el término de potencia, que se paga por la potencia contratada;
- el término de energía, que depende del consumo realizado;
- alquiler del contador, si procede;
- impuestos;
- peajes y cargos regulados;
- descuentos o promociones;
- servicios adicionales, si se han contratado.

Si una factura parece excesiva, conviene comprobar:

- el consumo facturado;
- la lectura del contador;
- el periodo de facturación;
- la potencia contratada;
- el precio aplicado;
- si existen servicios añadidos;
- si la tarifa contratada es la que se aceptó.

Lecturas del contador y facturas estimadas

La factura debe basarse en lecturas reales del contador.

En la actualidad, todos los equipos de medida tienen capacidad para telemedida y telegestión, lo que permite que la lectura del contador se realice de manera remota, y sea real, acabando con las lecturas estimadas.

Si eres un consumidor en el mercado regulado, el periodo de pago es de veinte días naturales desde la emisión de la factura. Podrá hacer el ingreso mediante domiciliación bancaria o en las oficinas de la empresa.

Si eres consumidor en el mercado libre, las condiciones se pactan en el contrato con la compañía.

Calidad del suministro y apagones

La persona consumidora tiene derecho a recibir el suministro eléctrico en condiciones adecuadas de calidad y continuidad.

Pueden producirse interrupciones por averías, incidencias en la red, trabajos programados o causas excepcionales.

Las interrupciones programadas deben anunciarse con antelación suficiente, habitualmente al menos 24 horas, y limitarse al tiempo imprescindible. También señala que, si la interrupción supera los 3 minutos, computa a efectos de calidad del suministro.

Ante cortes frecuentes, bajadas de tensión o daños en aparatos eléctricos, conviene conservar:

- facturas;
- fotografías o vídeos de la incidencia;
- partes técnicos;
- presupuestos o facturas de reparación;
- comunicaciones con la empresa;
- número de incidencia.

Si el problema afecta a la red, normalmente interviene la distribuidora. Si afecta al contrato o a la factura, la reclamación suele dirigirse a la comercializadora.

Cortes de suministro por impago

El suministro eléctrico no puede cortarse de cualquier manera.

Ante un impago, deben respetarse los procedimientos y comunicaciones previstos. Además, existen garantías específicas para personas consumidoras vulnerables.

Si se recibe un aviso de corte, conviene revisar:

- si la deuda es correcta;
- a qué factura corresponde;
- si se ha recibido comunicación previa;
- si se ha presentado una reclamación;
- si se tiene reconocido el bono social;
- si existe una situación de vulnerabilidad;
- si se puede acudir a servicios sociales.

Ante situaciones de vulnerabilidad, puede resultar especialmente importante contactar con los servicios sociales municipales y revisar si se cumplen los requisitos para solicitar el bono social eléctrico.

Hay que tener en cuenta que no se puede no podrá ser suspendido el suministro para las personas consumidoras vulnerables, vulnerables severas o en riesgo de exclusión social. La vulnerabilidad o exclusión social se acreditará mediante documento expedido por los servicios sociales competentes.

Bono social eléctrico

El bono social eléctrico es un descuento en la factura de la luz para personas consumidoras vulnerables que cumplen determinados requisitos.

Para solicitarlo, con carácter general, es necesario:

- tener contratado el PVPC;
- que el contrato corresponda a la vivienda habitual;
- cumplir los requisitos personales, familiares o de renta establecidos;
- solicitarlo ante una comercializadora de referencia.

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2026, el descuento aplicable es del 42,5 % para consumidores vulnerables y del 57,5 % para consumidores vulnerables severos. A partir del 1 de enero de 2027, salvo nueva modificación normativa, volverían los descuentos ordinarios del 35 % y del 50 %, respectivamente.

La concesión del bono social eléctrico conlleva también la del bono social térmico, destinado a ayudar en gastos de calefacción, agua caliente sanitaria o cocina.

Servicios adicionales

Algunas ofertas de electricidad incluyen servicios de mantenimiento, asistencia urgente, seguros, revisiones u otros productos.

Estos servicios no son obligatorios para tener suministro eléctrico.

La persona consumidora debe recibir información clara sobre:

- qué cubre el servicio;
- cuánto cuesta;
- duración del contrato;
- si hay permanencia;
- cómo se cancela;

- si se renueva automáticamente.

Si aparecen en la factura servicios no solicitados, se puede reclamar su baja y la devolución de los importes cobrados indebidamente.

Cómo reclamar si hay un problema

Ante una incidencia, conviene reclamar primero ante el servicio de atención al cliente de la empresa.

Para cualquier reclamación relacionada con el sector eléctrico, como las de facturación, es necesario contactar con el servicio de atención al cliente de la empresa suministradora y solicitar el número de incidencia.

La reclamación debe hacerse por un medio que permita conservar prueba.

Es recomendable guardar:

- contrato;
- facturas;
- justificantes de pago;
- lecturas del contador;
- capturas de pantalla;
- publicidad de la oferta;
- comunicaciones con la empresa;
- número de reclamación o incidencia.

Si la empresa no responde o la respuesta no soluciona el problema, la persona consumidora puede acudir a la OMIC del Ayuntamiento de Madrid, a los organismos de consumo de la Comunidad de Madrid o, según el caso, al procedimiento específico de reclamaciones sobre suministro eléctrico.

Reclamaciones ante la OMIC

En la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Madrid se informa y orienta a las personas consumidoras.

Si surge un conflicto de consumo, la OMIC puede tramitar la reclamación y mediar con la empresa para intentar resolverlo.

Ello es especialmente útil cuando la incidencia afecta a una persona consumidora residente en Madrid capital y se refiere a problemas de contratación, facturación, atención al cliente, servicios no solicitados o cambios de compañía.

Este procedimiento no requiere pago de tasas.

Además, también puede presentarse una solicitud de arbitraje de consumo. El arbitraje es un sistema gratuito, voluntario y extrajudicial para resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas.

Ejemplo práctico

Una persona residente en Madrid recibe una factura de electricidad mucho más alta de lo habitual.

Al revisarla, observa que el consumo no coincide con su uso normal y que, además, aparece un servicio de mantenimiento que no recuerda haber contratado.

En este caso, debe reclamar primero ante la comercializadora y solicitar número de incidencia. Puede pedir la revisión de la factura, la comprobación de la lectura del contador y la baja del servicio adicional si no fue contratado válidamente.

Si la empresa no responde o la respuesta no es satisfactoria, puede acudir a la OMIC.

Conviene tener en cuenta

- La persona consumidora puede elegir comercializadora eléctrica.
- La distribuidora depende de la zona y no se elige libremente.
- Mercado libre y PVPC no son lo mismo.
- El bono social eléctrico solo puede solicitarse si se cumplen los requisitos y se tiene PVPC.
- Antes de contratar, hay que revisar precio, permanencia y servicios adicionales.
- Los servicios de mantenimiento no son obligatorios para tener luz.
- Ante una factura incorrecta, se debe reclamar primero ante la empresa y pedir número de incidencia.
- En Madrid capital, la OMIC puede informar, orientar y tramitar reclamaciones de consumo.
- La Comunidad de Madrid dispone de un procedimiento específico para determinadas reclamaciones sobre suministro eléctrico.
- Conviene conservar contrato, facturas, publicidad, lecturas y comunicaciones.

Preguntas frecuentes

¿Puedo cambiar de compañía eléctrica?

Sí. La persona consumidora puede elegir comercializadora. Antes de cambiar, conviene revisar si existe permanencia, penalización o pérdida del bono social.

¿La distribuidora y la comercializadora son la misma empresa?

No necesariamente. La distribuidora gestiona la red, el contador y determinadas incidencias técnicas. La comercializadora es la empresa con la que se contrata y que emite la factura.

¿Qué es el PVPC?

Es la tarifa regulada de electricidad para pequeños consumidores que cumplen los requisitos establecidos. Se contrata con una comercializadora de referencia.

¿Qué es el bono social eléctrico?

Es un descuento en la factura para personas consumidoras vulnerables que cumplen determinados requisitos y tienen contratado el PVPC.

¿Qué hago si me cambian de compañía sin permiso?

Debes reclamar ante la comercializadora que realizó el cambio, pedir copia del contrato o grabación y conservar toda la documentación. Si no se resuelve, puedes acudir a consumo o al organismo competente.

¿Qué hago si la factura es muy alta?

Revisa consumo, lectura del contador, periodo facturado, potencia contratada, tarifa aplicada y servicios añadidos. Si no estás de acuerdo, reclama ante la empresa y pide número de incidencia.

¿Dónde puedo reclamar?

Primero ante la empresa. Si no se resuelve, puedes acudir a la OMIC del Ayuntamiento de Madrid.

Normativa de aplicación

- [**Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.**](#)
Regula el suministro eléctrico, los derechos y obligaciones de los sujetos del sistema, la calidad del suministro y la protección de las personas consumidoras.
- [**Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre.**](#)
Regula actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.
- [**Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo.**](#)
Regula el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor y el régimen jurídico de contratación.
- [**Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre.**](#)
Regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social eléctrico y otras medidas de protección.
- [**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.**](#)
Regula los derechos generales de las personas consumidoras y usuarias,

incluyendo información precontractual, contratación a distancia, cláusulas abusivas y reclamaciones.

- **[Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.](#)**

Establece el marco autonómico de protección de las personas consumidoras en la Comunidad de Madrid.

Temas relacionados

- Cómo entender la factura de la luz.
- Diferencias entre mercado libre y mercado regulado.
- Bono social eléctrico.
- Bono social térmico.
- Cambio de comercializadora.
- Cortes de suministro y apagones.
- Servicios adicionales en contratos de electricidad.
- Cómo presentar una reclamación de consumo.
- Sistema Arbitral de Consumo.

Cierre

El suministro eléctrico es un servicio esencial y debe prestarse con garantías.

Para contratar con seguridad, conviene comparar ofertas, revisar bien las condiciones, comprobar la factura y desconfiar de cambios de compañía o servicios no solicitados.

Si surge un problema, la persona consumidora puede reclamar ante la empresa y acudir a la OMIC.

Fecha de publicación: mayo de 2026.