

1

OCTUBRE
2014

ENERGÍA

Infokontsumoa



 **kontsumobIDE**
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

 **Santurtzi**

SUMINISTRADORAS Y COMERCIALIZADORAS

Aunque puedan parecer la misma empresa, la distribuidora y comercializadora son diferentes compañías.

Las EMPRESAS DISTRIBUIDORAS tienen, entre otras funciones, la de suministrar energía a los hogares de las personas consumidoras.

Pero para disponer de energía eléctrica en nuestro domicilio **el contrato de suministro ha de ser firmado con una EMPRESA COMERCIALIZADORA.**

Existen DOS TIPOS DE COMERCIALIZADORAS:

► **Comercializadoras de referencia.** Tarifa regulada.

La persona acogida a la antigua TUR, sin necesidad de cambios ni trámites, pasa de forma automática a acogerse al **PVPC (Precios voluntarios para el pequeño consumidor)**. El PVPC puede suponer un ahorro porque aplica el precio real que tenga el mercado y no implica coste por el aseguramiento del precio ni servicios adicionales.

► **Comercializadoras de mercado libre.**

Venden la energía a un precio no fijado oficialmente (precio de mercado libre) en cuyas condiciones podrán incluir servicios adicionales que deben analizarse con detalle.

Para saber qué empresas son en cada caso:

www.cnmc.es

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

RECOMENDACIONES

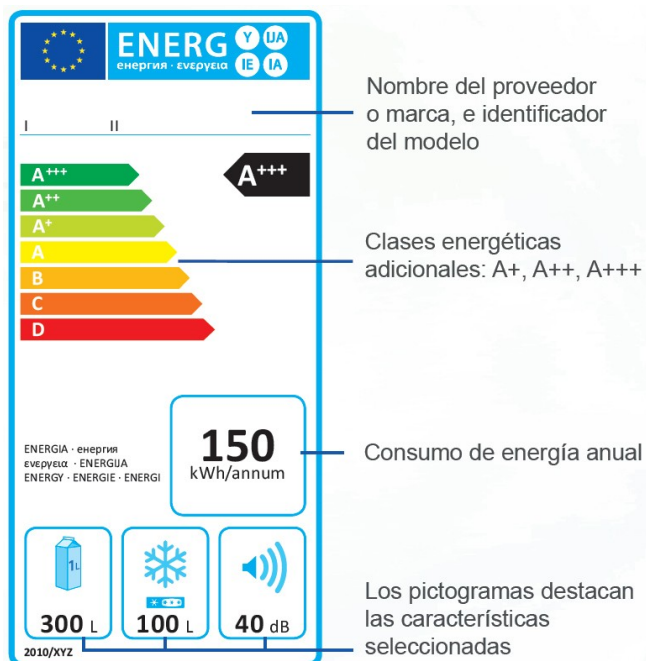
- ⇒ Contrata la potencia que más se ajuste a tus **NECESIDADES REALES**. La cantidad fija que se paga por la energía eléctrica depende de los kilowatios contratados.
- ⇒ **EXIGE SIEMPRE UNA COPIA DEL CONTRATO** por escrito y lee atentamente todo su contenido.

SI DECIDES CONTRATAR EN MERCADO LIBRE:

- ⇒ No te precipites ante las ofertas de grandes descuentos para el 1^{er} año por parte de las distintas comercializadoras. **COMPARA OFERTAS.**
- ⇒ No facilites datos bancarios ni firmes nada si hay algo que no comprendes. **INFÓRMATE BIEN PREVIAMENTE.**
- ⇒ En caso de contratar por teléfono, Internet o en el domicilio, es importante solicitar el envío del contrato con sus condiciones en papel y el **documento de desistimiento**, para que, en caso de 'arrepentimiento' puedas cancelar el contrato, sin problemas, en el plazo de **14 días**.

AHORRO ENERGÉTICO

- ▶ Al comprar electrodomésticos ten en cuenta el gasto energético de cada modelo. Fíjate en su etiqueta, A+, A++ y A+++ son las que menos consumen.



www.kontsumobide.euskadi.net
KONTSUMOBIDE-Instituto Vasco de Consumo

- ▶ Apaga completamente los aparatos eléctricos cuando no se estén utilizando. El "stand by" consume energía.
- ▶ Sustituye las bombillas tradicionales por las de bajo consumo o leds.
- ▶ Mantén en adecuadas condiciones y siempre limpios los aparatos eléctricos. Prolonga su duración y se reduce su consumo.
- ▶ Mantén en buen estado la caldera. Para ello, mantén al día las revisiones necesarias. Es obligatorio:
 - Revisión de la caldera (Cada 2 años). Solicítala a personal cualificado.
 - Revisión de la instalación (Cada 4 años). La realiza la empresa suministradora.
- ▶ Purga los radiadores, al extraer el aire del interior del circuito la eficiencia será mayor.
- ▶ Evita temperaturas altas en casa. Por cada grado que bajes la temperatura, estarás ahorrando un 8% de energía.
- ▶ Reduce las fugas de calor aislando la casa contra el frío, se puede ahorrar entre un 20% y un 40% en calefacción.

LECTURAS Y FACTURAS

De acuerdo con el Real Decreto 1718/2012, para los suministros de energía en baja tensión con potencia contratada no superior a 15Kw, **la factura es bimestral (cada dos meses)** y las personas consumidoras pagan sólo por la **electricidad real consumida**. Además, se mantiene la opción de mantener la facturación mensual.

Existen algunas **excepciones** al nuevo tipo de facturación:

- ◆ Si la **vivienda dispone de contadores digitales con capacidad de telemedida**, la facturación será mensual y basada en lecturas reales mensuales.
- ◆ También es posible la facturación mensual, independientemente del tipo de contador, **si la persona consumidora lo acepta expresamente**.
- ◆ Si las personas consumidoras **han acordado** otra forma de facturación con la comercializadora.
- ◆ Si la empresa encargada de las **lecturas no ha podido acceder al contador** de la vivienda y la persona consumidora no ha facilitado la lectura del mismo en un plazo de dos meses, la empresa encargada de la lectura podrá realizar una estimación del consumo. Si no se facilita la lectura en un año, se podrá cortar el suministro.



Para más información sobre tu factura:

www.controlastuenergia.gob.es
Ministerio de Industria, Energía y Turismo

CÓMO Y DÓNDE RECLAMAR

Cuando se produce un conflicto con la empresa con la que tenemos contratado este tipo de servicios debemos seguir los siguientes pasos:

Intentar llegar a un **ACUERDO AMISTOSO** con la empresa comercializadora (empresa con la que se ha realizado el contrato).

Si no se ha recibido respuesta satisfactoria,

PUEDES ACUDIR A....



- ▶ En el caso de problemas en la facturación, contratos, incumplimiento de ofertas, atención al cliente, se debe acudir al **Servicio de información a la persona consumidora (OMIC Santurtzi) o a KONTSUMOBIDE (Instituto Vasco de Consumo)**.
- ▶ En el caso de que el desacuerdo sea por la calidad y regularidad del suministro, el control y medida de la potencia y consumo (lecturas, equipos de medida....) de los aparatos de medida y la seguridad, se debe acudir al **Departamento de Industria del Gobierno Vasco**.