

14

SUMINISTROS DEL HOGAR -LUZ Y GAS-

FEBRERO
2019

Infokontsumoa



SANTURTZI
udala - ayuntamiento
S t z

IUB
MIC

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

¿Qué modalidades de contratación existen?

Para la **electricidad**:

- ▶ **Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC).** Pueden acogerse las personas titulares de los puntos de suministro con **potencia contratada menor o igual a 10kW**, es decir, cualquier suministro doméstico. Se contrata con comercializadoras de referencia y aunque el **precio es variable** suele ser el **más económico**.
- ▶ **Oferta en mercado libre.** Se contrata el suministro de energía eléctrica con una comercializadora, conforme al precio y las condiciones que marca la misma.

Para el **gas**:

- ▶ A **precio regulado o Tarifa de Último Recurso (TUR):** Es una tarifa regulada que **se actualiza trimestralmente**.
- ▶ A **precio libre.** Si se opta por una comercializadora de mercado libre. Siempre se podrá volver a la Tarifa de Último Recurso.

En ambos casos, hay dos tipos de tarifa **-T.1 y T.2-**, dependiendo si el consumo anual de gas natural es **inferior o superior a 5.000 kW**.

Bono Social

- ▶ **Bono Social Eléctrico**, pueden acogerse las personas consumidoras con contratos PVPC, de tres perfiles: la persona consumidora vulnerable, persona consumidora severa y consumidora en riesgo de exclusión social.

El bono social se aplica **sobre todos los términos** que integran la **tarifa de PVPC** y se denomina **TUR**. El descuento es de:

- *Un **25%**, para las personas consumidoras vulnerables.
- *Un **40%**, para las vulnerables severas.



- ▶ **Bono Social Térmico**, serán beneficiarias aquellas personas que sean beneficiarias del bono social de electricidad, a 31 de diciembre del año anterior.

La concesión se realizará de **un pago único anual**. La cuantía a percibir por cada persona beneficiaria se determinará atendiendo a su grado de vulnerabilidad.

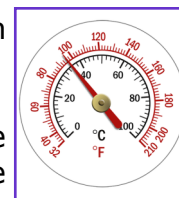
Prohibición de la comercialización “puerta a puerta” para las compañías eléctricas y de gas.

- ▶ En octubre de 2018 se aprobó una norma que **prohíbe la venta puerta a puerta** para las compañías de **gas y electricidad**.
- ▶ No obstante, establece una **salvedad**: que la persona consumidora **concierte una cita previa** con la empresa suministradora. No bajes la alarma si te hacen firmar que has solicitado dicha cita y no es cierto.
- ▶ **Si firmas** un contrato con una compañía de gas o electricidad tras recibir una visita:
 - ◊ Exige una copia del contrato.
 - ◊ Recuerda que dispones de 14 días para desistir del contrato, es decir, para echarte atrás y dejarlo sin efecto, sin explicar el porqué, ni sufrir ninguna penalización.
 - ◊ Sé consciente de qué firmas en cada momento.



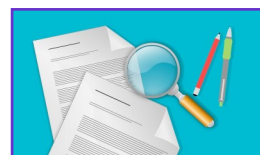
Inspección de instalación de gas y revisión de la caldera.

- ▶ Las instalaciones receptoras de gas del **País Vasco** deben someterse a una **inspección** cada **5 años**.
- ▶ El control periódico se debe hacer dentro del año natural que corresponda, a partir de la fecha de su puesta en marcha o de la última supervisión efectuada.
- ▶ La empresa distribuidora o suministradora **debe remitir un aviso**, con **al menos tres meses** de antelación.
- ▶ Tienes derecho a **elegir quién la hará**, no hay obligación de realizarla con la empresa distribuidora.
- ▶ Si no haces dicho control, la distribuidora de gas suspenderá el suministro.
- ▶ Las calderas de gas, calentadores de agua caliente y demás instalaciones térmicas también deben ser **revisadas periódicamente (1, 2 o 5 años)**. El plazo varía dependiendo de las características del equipo.



Recomendaciones

- ▶ Actúa **con cautela** y no te precipites antes de contratar un servicio.
- ▶ **Busca y compara** las diferentes ofertas de las distintas comercializadoras de forma crítica.
- ▶ **Fíjate en el consumo** que contratas y **pregunta las condiciones**: un consumo superior a tus necesidades puede salirte caro.
- ▶ Exige siempre una **copia** del contrato por escrito y **lee atentamente** todo su contenido.
- ▶ Si contratas **por teléfono o internet**, es importante que solicites una **copia** del contrato y el documento de revocación, para que, si quieres echarte atrás, puedas cancelar el contrato sin problemas, en el plazo de **14 días**.
- ▶ **No facilites los datos bancarios ni firmes nada** a no ser que realmente quieras realizar el cambio de empresa.
- ▶ **Conserva todos los documentos y facturas**. Si debes reclamar te ayudarán a justificar tu pretensión.



¿Cómo y dónde reclamar?

- ▶ Si tienes un problema con el servicio contratado: facturación, aplicación ofertas; debes dirigirte al **servicio de atención** de la **comercializadora**.
- ▶ Si no recibes una respuesta satisfactoria, solicita la Hoja de Reclamaciones y preséntala en **KONTSUMOBIDE** o en la **OMIC de SANTURTZI**.
- ▶ Deberás dirigirte al **Departamento de Desarrollo Económico e Infraestructuras del Gobierno Vasco**, cuando las reclamaciones se refieran a la calidad y regularidad del suministro; el control y medida de la potencia; lecturas o equipos de medidas.
- ▶ En última instancia, podrás acudir al **Juzgado o la Junta Arbitral de Consumo**.

