

14

# ETXEKO HORNIDURAK -ARGINDARRA ETA GASA-

OTSAILA  
2019

Infokontsumoa



SANTURTZI  
udala - ayuntamiento  
**Stz**

**IUB**  
**MIC**

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

# Zein kontratu mota daude?

## Argindarraren kasuan:

- ▶ **Kontsumitzaile Txikiarentzako Borondatezko Prezioa (KTBP). 10 Kwko potentzia edo gutxiagoko** hornidura-guneetako titularrek heldu ahal diote, hau da, edozein etxeke hornikuntzak. Erreferentziazko merkaturatzaileekin egiten da kontratua eta **prezioa aldakorra bada** ere, **merkeena** izaten da.
- ▶ **Merkatu libreko eskaintza.** Argindarraren hornidura merkaturatzaile batekin kontratatzen da, berak ezartzen dituen prezio eta baldintzen arabera.

## Gasaren kasuan:

- ▶ **Araututako prezioa edo Azken Errekurtsoko Tarifa (AET):** araututako tarifa da eta **hiru hilabeteen behin eguneratzen da.**
- ▶ **Prezio librea.** Merkatu libreko merkaturatzailea aukeratzen bada. Beti dago Azken Errekurtsoko Tarifara itzultzeko aukera.

Kasu bietan daude tarifa mota bi **-T.1 eta T.2-** gas naturalaren urteko kontsumoa **5.000 Kwtik gorakoa edo beherakoa** bada.

## Gizarte bonoa

- ▶ **Argindarraren gizarte bonoa** eska dezakete KTBO kontratuak dituztenek. Hiru profil dago: kontsumitzaile kaltebera, kontsumitzaile kaltebera larria eta gizartean baztertuta egoteko arriskuan dagoen kontsumitzailea.

Gizarte bonoa **KTBOren tarifa** osatzen duten **termino guztien gainean** ezartzen da eta AET deitzen da. Deskontua honakoa da:

- \* Herritar zaugarrientzat % 25koa.
- \*\* Herritar zaugarri larrientzat % 40a.



- ▶ **Gizarte bono termikoa** eska dezakete aurreko urteko abenduaren 31n argindarraren gizarte bonoa jaso duten pertsonak.

**Urteko ordainketa bakarra** egingo da. Onuradun bakoitzak jasoko duen zenbatekoa kalteberatasun-mailaren arabera zehaztuko da.

# Argindar eta gas enpresei "etxez etxeko" salmenta debekatu zaie.

- ▶ 2018ko urrian **gas eta argindar** enpresei **etxez etxe saltzea debekatzen** zien araua onartu zen.

- ▶ Hala ere, **salbuespen** bat dago: kontsumitzaileak **aurretik hitzordua hartzen badu** enpresa hornitzailearekin. Kontuz ibili hitzordua eskatu duzula sinarazten badizute eta egia ez bada.

- ▶ Gas- edo argindar-enpresa batekin bisita izan ondoren kontratua **sinatzen baduzu**:

- ◊ Kontratuaren kopia eskatu.
- ◊ Gogoan izan 14 eguneko epea duzula kontratuari uko egiteko, hau da, atzera egin eta baliogabetzeko, arrazoirik eman gabe eta zigorrik jaso gabe.
- ◊ Argi eta garbi izan momentu oro zer sinatzen duzun.



## Gas-instalazioaren eta galdararen ikuskapena.

- ▶ Gasa jasotzen duten **Euskal Herriko** instalazioetan **5 urtean behin** egin behar da **ikuskapena**.

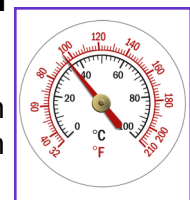
- ▶ Aldizkako kontrola dagokion urte naturalaren barruan egin behar da, abian jarri den datatik edo egin den azken berrikusketatik aurrera.

- ▶ Banatzaileak edo hornitzaileak **oharra bidali behar dizu, gutxienez hiru hilabete** lehenago.

- ▶ **Nork egingo dizun** aukeratzeko eskubidea duzu, ez duzu banatzailearekin egiteko beharrik.

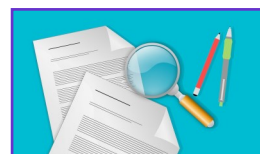
- ▶ Aipatutako kontrola egiten ez baduzu, banatzaileak hornidura etengo du.

- ▶ **Gaseko galdarak, ur-berogailuak** eta bestelako gailu termikoak ere **aztertu behar dira tarteka** (urte 1ean, 2 urtean edo 5 urtean behin). Zenbatean behin aztertu behar diren instalazioaren ezaugarriek markatuko dute.



## Gomendioak

- ▶ **Tentuz** ibili eta ez arinegi kontratatu zerbitzua.
- ▶ **Bilatu eta aztertu** modu kritikoan merkaturatzaileen eskaintza desberdinak.
- ▶ **Adi ibili kontratatzen** duzun kontsumoa eta **galdetu zeintzuk diren baldintzak**: behar duzun baino kontsumo handiagoa garesti atera ahal zaizu.
- ▶ Eskatu beti kontratuaren idatzizko **kopia** eta **irakurri arretaz** goitik behera.
- ▶ **Telefonoz edo Internet bidez** kontratatzen baduzu, garrantzitsua da kontratuaren eta ezeztapen-dokumentuaren **kopia** eskatzea, atzera egin nahi izanez gero, kontratua arazorik gabe deuseztatu ahal izateko, **14 eguneko** epean.
- ▶ **Ez eman bankuko datuak eta ez sinatu ezer**, ez baduzu benetan enpresa aldatu nahi.
- ▶ **Gorde dokumentu eta faktura guztiak**. Erreklamatu behar izanez gero, lagungarriak izango dituzu.



## Noiz eta nola egin erreklamazioa?

- ▶ Kontratutako zerbitzuarekin (fakturazioa, eskaintzen aplikazioa) arazorik baduzu, **merkaturatzailearen arreta zerbitzura** jo behar duzu.
- ▶ Ez baduzu gustuko erantzuna jasotzen, eska ezazu Erreklamazio-orria eta aurkez ezazu **KONSUMOBIDEn** edo **SANTURTZIKO KIUBen**.
- ▶ **Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen eta Azpiegitura Sailera** jo beharko duzu, erreklamazioak horniduraren kalitate eta erregularitasunari, potentziaren kontrol eta neurketari edo irakurketa eta neurtzeko tresnei badagozkie.
- ▶ Azkenik, **Epaitegira** edo **Kontsumoko Arbitraje Batzordera** jo ahal izango duzu.

