

Suministros: la necesidad de conocer sus luces y sombras

Como viene siendo habitual en los últimos años, una de las áreas que más reclamaciones y dudas aglutina es la de suministros, como el de agua, gas o electricidad, siendo esta última la que más despunta.

Respecto al suministro de gas, uno de los puntos que más controversia genera es el de las inspecciones. Hay que diferenciar entre gas canalizado y gas butano. Ambas pasan revisiones obligatorias cada cinco años, pero en el caso del canalizado será la compañía la que avise de la visita, al menos con cinco días de antelación. Habrá que desconfiar de las inspecciones inesperadas, ya que pueden tratarse de una inspección fraudulenta. El cargo por la revisión siempre será incluido en la próxima factura, por lo que el usuario no deberá abonar nunca nada en efectivo tras la visita.

En cambio, la revisión del gas butano dependerá de la solicitud del propio consumidor, que deberá acudir a empresas autorizadas para requerirla, recomendándose siempre solicitar antes varios presupuestos para evitar importes demasiado altos.

Por otro lado, en el suministro eléctrico hay dos conceptos básicos a tener en cuenta: mercado regulado y mercado libre. El consumidor debe ser consciente de las características de cada uno, ya que, en el libre, las condiciones se pactan entre empresa y usuario, mientras que en el regulado la tarifa viene marcada por el Gobierno. Esta tarifa, la de Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC), supone que, desde 2014, la electricidad tenga un precio variable según la hora del día (dependiendo de la demanda y otros factores). El consumidor debe estudiar con detenimiento qué tipo de mercado/tarifa se adapta mejor a sus necesidades. El precio de la electricidad en el PVPC puede consultarse siempre el día antes a partir de las 20.15 horas en la web de Red Eléctrica Española.

Asimismo, la factura continúa siendo un galimatías para muchos usuarios. Hay que recordar que en ella aparecerán siempre el término de potencia y el de energía, así como el impuesto sobre la electricidad, los equipos de medida y control y el IVA. Recordamos que, tanto los Servicios de Consumo de la Administración como las Asociaciones de Consumidores, estamos a disposición de todos los usuarios/as que necesiten asesoramiento e información básica sobre sus suministros, explicando también con detalle los requisitos y procedimiento de solicitud para el acceso al Bono Social, que supone una importante reducción de los importes en las facturas

para personas consumidoras más vulnerables.

Como último consejo, se debe recordar la importancia de leer con calma el condicionado de los contratos y tarifas. En algunos casos, estas últimas pueden incluir servicios de mantenimiento o permanencias que encarecen los importes finales. Muchas compañías además ofrecen descuentos como reclamo, que normalmente tienen una duración determinada o no se aplican a toda la factura, solo sobre algún término, por lo que el ahorro no es real. Ante cualquier duda, recomendamos siempre consultar con un experto antes de firmar.

Publicamos este tercer punto del Decálogo del Buen Consumidor enmarcado en un proyecto que llenará de consejos, ideas e información básica a los ciudadanos y ciudadanas con la colaboración de la Delegación de Salud de la Junta de Andalucía. Cada mes – hasta diciembre – se publicará en nuestra web y redes un punto del decálogo con lo más destacado y fundamental de cada materia, para conseguir a través de su conjunto un compendio básico para ser un Buen Consumidor.

¿Qué es ser un Buen Consumidor - BC? Tercera pauta

Un BC será responsable de sus suministros, así como revisará sus facturas y condicionados antes de firmar un contrato. Ante cualquier error o vulneración de sus derechos, podrá presentar una reclamación para hacerlos valer.



Decálogo del Buen Consumidor. MAYO. Pauta 3

Colabora:

