

El sector eléctrico siempre es una de las áreas de Consumo que más dudas provoca entre los usuarios, además de generar un gran número de reclamaciones. Nuestra Asociación ha detectado en las últimas semanas un aumento de las consultas de los consumidores en relación a sus contratos y/o a ofertas comerciales recibidas.

Aprovechamos así para recordar que nuestra Asociación, durante este 2020, lleva a cabo un proyecto informativo titulado '**Ilumina tu Consumo**', que busca ofrecer los datos y consejos básicos a los consumidores del sector eléctrico. La iniciativa, ejecutada bajo subvención del Área de Consumo del Ayuntamiento de Málaga, incluye un folleto informativo y dos sesiones online que se realizaron en directo en nuestro canal de Youtube, que continúan a disposición de todos los usuarios y en las que se desgranaron las incidencias más comunes e ideas esenciales sobre los derechos de los consumidores. Todo ello se encuentra disponible en nuestra web: <http://www.unionconsumidor.es.com/index.php/component/content/article/30-suministros/657-ilumina-tu-consumo->

Incidencias más frecuentes

Una duda bastante común es el desconocimiento sobre el tipo de mercado en el que se encuentra el contrato del domicilio. Este podrá ser Libre o Regulado (PVPC). Recordamos que, en este segundo, el precio de la electricidad se estipula por la Administración, siendo publicado cada día en la web de Red Eléctrica Española. A esta tarifa no podrán aplicarse servicios añadidos (mantenimiento, protección de pagos...) ni permanencias. Estas cláusulas y condiciones – que encarecen considerablemente las facturas - sí son muy frecuentes en el Mercado Libre, cuya característica principal es que el precio lo estipula la propia comercializadora eléctrica.

Precisamente en ese sentido es donde también se detecta un elevado número de incidencias, ya que las ofertas comerciales realizadas – principalmente por teléfono – buscan que los consumidores formalicen altas con tarifas de Mercado Libre. En muchas ocasiones, los usuarios desconocen las características del producto al que se están cambiando. En otras muchas incluso desconocen que están modificando sus contratos o cambiando de compañía. Así, muchas de las consultas que recibimos se deben a cambios de compañía sin conocimiento de la persona consumidora, servicios de mantenimiento no informados, permanencias, etc.

Además, las ofertas comerciales suelen incluir descuentos. Para sacar provecho a esas reducciones, el consumidor debe estar muy bien familiarizado con los conceptos de su factura, ya que, en muchas ocasiones, únicamente se aplican a términos concretos y no a la totalidad. Por ejemplo, si nos ofrecen un 50 % de descuento en el término fijo este solo se aplica sobre ese concepto (no sobre la totalidad de la factura) y, como podremos observar en el recibo, este concepto no conlleva un elevado coste (a diferencia del consumo realizado) por lo que el importe que ahorremos será poco significativo.

Y es que, revisar nuestros recibos es otro de los consejos fundamentales: así es más sencillo detectar incidencias, por ejemplo, en el consumo efectuado o en las lecturas del contador.

Desde nuestra Asociación recomendamos consultar cualquier duda antes de formalizar ningún cambio o contrato, así como conservar toda la documentación de la oferta comercial y solicitar contrato para conocer sus condiciones.

Recordamos que nuestra Asociación se encuentra a disposición de todas las personas a través de nuestras vías de contacto habituales:

Alameda de Colón, 9, Ático 2, 29001 – Málaga

malaga@unionconsumidores.com

952 21 78 58

Whatsapp: 685 49 86 50



ILUMINA CONSUMO

CAMPAÑA INFORMATIVA SOBRE
SUMINISTRO ELÉCTRICO

Te ayudamos a conocer tus derechos

Dos sesiones
29 y 30 de julio
11.30 horas

En nuestro canal de Youtube

Unión de Consumidores de Málaga—UCE



SESIÓN 1

Introducción

Balance de reclamaciones

Dando luz a tu factura:

- Tarifas
- Mercado libre / regulado
- Cómo leer la factura
- Servicios de mantenimiento



SESIÓN 2

Reclamaciones más frecuentes

- Cambios de comercializadora
- Servicios no autorizados

Bono Social

- Requisitos
- Renovaciones

Ruegos y preguntas

Haz oír tus derechos

DESDE 1985
SOMOS TU ALTAVOZ



Organiza:



Proyecto subvencionado por
Área de Comercio:

