



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



EL TEMA ES

Los suministros: electricidad y gas

REVISTA KONTSUMOBIDE 2012



Nº 14



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

Tras la liberalización del mercado, cada vez es más frecuente la presencia de comerciales en nuestros hogares o las llamadas telefónicas ofreciendo productos y servicios de suministros que, en ocasiones, resultan difíciles de entender.

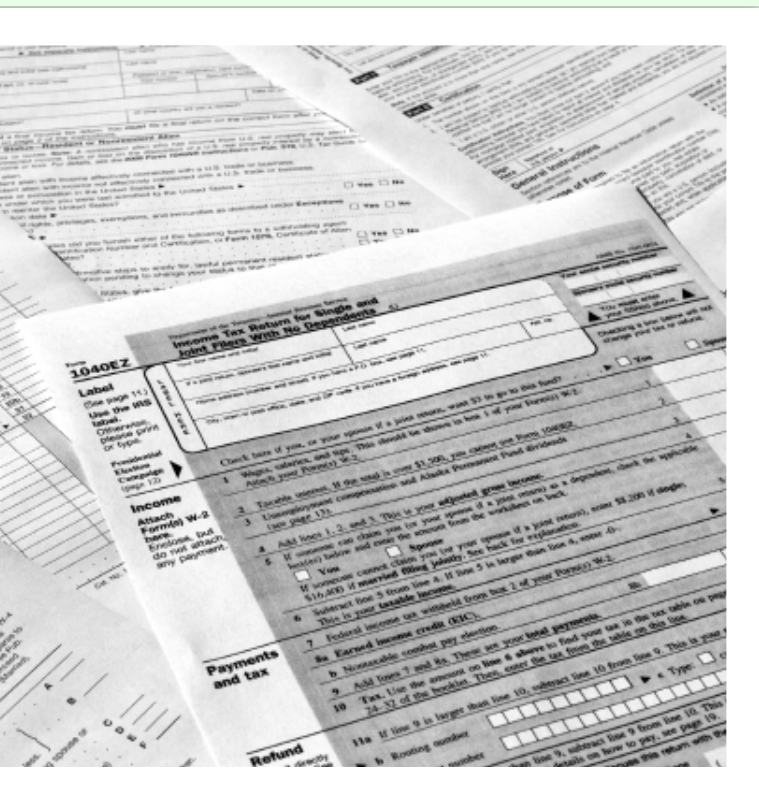
Aspectos como la liberalización del mercado, las T.U.R. o las lecturas estimadas son causantes de muchas de las consultas que se reciben en los organismos de Consumo.

A continuación, se presenta un caso en el que se responden a cuestiones generales que todos debemos conocer:

Estamos a principios de mes, y como es habitual, llegan las facturas y domiciliaciones de los servicios que la familia Ugarte tiene contratados, entre ellos, los relativos a los suministros energéticos: electricidad y gas.

Un buen lío de cifras, códigos, conceptos, etc., que, a veces, cuesta desenmarañar, pero que es necesario comprobar, para prevenir facturaciones incorrectas.

Tras contrastar los datos, comprueban que de nuevo les han vuelto a enviar las facturas de la electricidad y el gas con la lectura estimada, en lugar de la lectura real, que es lo que esperaban este mes. No están conformes con el importe que les cobran, porque honestamente creen que



REVISTA
KONTSUMOBIDE
2012



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

no han consumido tanto, y ya llevan 7 meses seguidos con lectura estimada. ¿Cada cuánto tiempo es obligatorio que las compañías suministradoras o comercializadoras hagan la lectura real?

Según la Resolución de 24 de mayo de 2011, de la Dirección General de Política Energética y Minas, la lectura de la energía se realizará por la empresa distribuidora con una periodicidad bimestral. Únicamente procederá realizar una regularización semestral en base a lecturas reales cuando tal circunstancia se haya notificado a la persona consumidora y ésta haya aceptado este método de facturación.

No les ha gustado nada que volvieran a enviarles otra factura estimada, y sabiendo que han de hacerles una lectura real cada dos meses, y no habiendo aceptado otra manera de facturar el consumo, deciden reclamar. Pero, ¿por dónde empezar a reclamar?

En primer lugar, cualquier persona usuaria debería dirigirse a la compañía que le factura el suministro, a través de los mecanismos de atención al cliente que ésta disponga a tal efecto, donde podrá solicitar que le hagan la lectura bimestral real y reclamar, en su caso, los importes que considerase erróneos.

REVISTA





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

Si no obtuviese respuesta o ésta no fuera satisfactoria, tendría a su disposición la vía administrativa, teniendo que dirigirse al ente administrativo competente de su

Comunidad Autónoma, que en el caso de Euskadi es la Dirección de Energía del Gobierno Vasco, dependiente del Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo.

Se deciden a reclamar. Ya están un poco cansados de todo esto...

Pasados unos días, José Ugarte recibe la visita de un supuesto comercial de una compañía comercializadora de energía en su domicilio...

-Buenos días, caballero. Me llamo Manuel y vengo en calidad de empleado de la compañía energética XYZ S.A., a ofrecerle una serie de ventajas que creemos que pueden ser interesantes para usted...

-Buenos días, sí, pero... verá, es que ahora mismo no tengo tiempo para atenderle y, además, yo ya tengo contrato y...



REVISTA
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO
2012



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

-No se preocupe, que seré muy breve... ¿Sabe usted lo que es la T.U.R.? ¿Sabe que va a desaparecer? Se lo digo porque le puedo ofrecer una tarifa que hemos sacado nueva muy interesante, y si usted quisiera...

-Eh..., pues no estoy seguro, pero creo que es la tarifa que tenemos en casa... pero, un momento, eso de que desaparece la T.U.R. a mí no me suena...

-Por cierto, ¿es usted beneficiario del bono social? Porque supone una ventaja en cuanto a la factura...

-Eh..., pues creo que no, pero no tengo muy claro qué requisitos necesito cumplir...

¿Qué es la tarifa T.U.R.?

T.U.R. significa "Tarifa de Último Recurso" y se refiere al precio regulado por el Estado por el que las empresas comercializadoras de último recurso venden el gas natural o la electricidad a la persona usuaria final. La T.U.R. la fija la Administración central (concretamente, la Dirección General de Política Energética y Minas) y se ofrece a las personas usuarias con consumos bajos.



REVISTA
KONTSUMOBIDE
2012



El importe de esta tarifa T.U.R. se renueva periódicamente, publicándose en el B.O.E.

Las personas que, tras la liberalización del mercado en 2009, no hayan realizado ningún cambio de tarifa, están facturando mediante la T.U.R.

¿Existen otras tarifas?

Si, existen tarifas de libre mercado que las ofrecen las empresas comercializadoras de mercado libre, tanto en el gas como en la electricidad, cuya contratación ha de consentir expresamente la persona usuaria final.

¿Me pueden cambiar de tarifa sin consultármelo?

Todas las tarifas están perfectamente vigentes y, si hubiera algún cambio, la/s empresa/s comercializadora/s de nuestros suministros deberían avisarnos con antelación para poder obrar como estimemos oportuno, informándonos de nuestros derechos.

No obstante, si quisiéramos contratar una tarifa libre, siempre hemos de hacerlo por escrito y nos deben informar de las condiciones y servicios que contrataríamos, previo a cualquier decisión.

¿Quién tiene derecho al bono social?

Las personas consumidoras que cumplan lo siguiente:

- 1. Potencia:** Potencia contratada inferior a 3 kW.
- 2. Pensionistas:** Con 60 o más años de edad, que acrediten ser pensionistas de la Seguridad Social por jubilación, incapacidad permanente o viudedad, y que perciban las cuantías mínimas vigentes en cada momento para dichas clases de pensión con respecto a las personas titulares con cónyuge a cargo o a las personas titulares sin cónyuge que viven en una unidad económica unipersonal, así como las personas beneficiarias de pensiones



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14



del extinguido Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez y de pensiones no contributivas de jubilación e invalidez mayores de 60 años.

- 3.** Familias numerosas.
- 4.** Personas desempleadas: que formen parte de una unidad familiar que tenga todos sus miembros, en edad de trabajar, en situación de desempleo.

- Bueno... de todas formas, no sé si lo sabe, pero desde nuestra compañía, en nuestro afán por dar el mejor servicio posible, nos hemos adelantado a la competencia y le queríamos informar de que, ante la avalancha de ofertas confusas que va a recibir y para su comodidad, es conveniente que contrate luz y gas con la misma empresa, y sabemos que usted es un cliente fiel a nuestra compañía. Mire, aquí mismo tengo un folleto que...

-Disculpe, Manuel, pero todo eso que me está diciendo..., no sé, me suena raro. Además, aunque haya tenido algún problema que otro, por ahora no tengo intención de cambiar ni tarifas ni compañías...

-Yo, si quiere, le dejo información para que se lo piense... Se lo escribo en este folio, que justo se me han acabado los folletos...

-Ah, bueno, pues gracias...



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

¿Debo tener los suministros de electricidad y gas contratados con la misma empresa?

No existe ninguna norma que obligue a la persona usuaria final a establecer un contrato de suministros con ninguna empresa



comercializadora en esas circunstancias. Como personas usuarias, tenemos la absoluta libertad de comparar tarifas y elegir la compañía que queremos que nos

suministre, en qué modalidad (electricidad y gas con la misma empresa o por separado), y bajo qué tarifa (T.U.R. o libre si así lo estimamos oportuno).

-Por cierto, supongo que sí, pero, habrá usted contratado ya con nuestra compañía el servicio de mantenimiento obligatorio de la caldera, ¿verdad?

-No, yo ya tengo un mantenimiento, pero no he contratado nada de eso con ustedes.

-Es por si vienen los de la inspección: debe usted tener un servicio adicional de revisión y mantenimiento con su misma compañía suministradora...

-Yo tenía entendido que no era necesario, que con lo que yo tengo ya es suficiente.

En este aspecto hay que diferenciar entre la instalación de gas y la caldera.

REVISTA
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO
2012



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

En cuanto a la primera, el Decreto 28/2002, de 29 de enero, del Departamento de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco, establece que la inspección se realizará por todos los titulares de contratos de suministro, cada 4 años. Además, la empresa distribuidora o comercializadora de gas canalizado deberá comunicar a la

persona titular o usuaria de la instalación, con antelación suficiente, la fecha prevista para la realización de la inspección.

En cuanto a la revisión de la caldera del hogar, la Orden de 22 de julio de 2008, de la Consejera de Industria, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco, establece que deberá ser inspeccionada cada dos años. No es obligatorio que la revisión la realice ni la misma empresa distribuidora o comercializadora de gas natural ni la empresa fabricante de la caldera, siempre que sea una empresa autorizada. Se puede contratar cualquiera de las tres opciones, en función de sus intereses: los servicios de una persona inspectora independiente, los servicios de la empresa fabricante de la caldera o los servicios de la empresa distribuidora o comercializadora de gas.

- Mire, creo que lo mejor será que le enviemos desde nuestro centro de atención al cliente la información por





escrito, y así usted tranquilamente se la lee y decide... ¿qué le parece? Déjeme, por favor, si tiene a mano, la última factura del gas natural y así le puedo hacer un estudio más acorde a sus necesidades y no le tengo que llamar para coger los datos de nuevo.

*-Eh... sí, ahora mismo se la traigo...- al cabo de unos minutos
- Aquí la tiene...*

-Perfecto, ahora le tomo los

datos... y, si no le importa, me firma en este hueco...

-Qué es lo que tengo que firmar?

-Eh... Es simplemente que quede constancia de mi visita a su domicilio y poder manejar sus datos personales para enviarle la oferta, ya sabe, puro trámite...

José no confía mucho, pero, si es para que le envíen por escrito las ofertas y todo ese papeleo, decide que se lo manden, que ya lo pensarán en casa más tranquilamente...

Al cabo de un mes, reciben la factura del suministro de gas natural, pero de la compañía en nombre de la cual vino Manuel, el supuesto comercial, no de la que tenían hasta ahora contratada, y con una tarifa más cara que la que pagaban hasta entonces...





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

¿Cómo debo actuar antes este tipo de prácticas comerciales?

El caso descrito es un ejemplo de práctica comercial agresiva y engañosa que algunas compañías desarrollan para captar más clientela. José, aunque expresó sus dudas en todo momento, fue confiado al final, y dio sus datos y firmó, sin saberlo, un nuevo contrato del suministro de gas que, ni le interesaba, ni había sido voluntariamente escogido.

Tenemos que recordar que ante este tipo de prácticas debemos estar

alerta, y pedir, si tuviéramos interés en ello, información siempre por escrito, para poder valorar las ofertas y comprobar si las condiciones y servicios que nos ofrecen nos interesan antes de firmar.

Y, por último, recordar que nos asiste el derecho de desistimiento, por el cual podemos deshacer dicho contrato en un plazo de 7 días a partir de la firma del mismo, a través de las vías que nos indique la propia compañía.

REVISTA
KONTSUMOBIDE

2012





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

TE PUEDE PASAR A TI

Los suministros: electricidad y gas

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2012





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

Tras la liberalización del mercado de suministros energéticos, la oferta de compañías ha aumentado considerablemente y con ella las técnicas de captación de clientes. Cada vez son más numerosos los casos de reclamaciones en los que a través de prácticas agresivas, visitas a domicilio y tácticas engañosas, las compañías han realizado cambios en contratos sin que la persona consumidora haya sido consciente de ello o no haya dado su autorización expresa.

Veamos, a continuación, un caso llevado a los tribunales.

Descripción del caso:

La persona afectada tenía contratada la electricidad y el gas de su domicilio con dos compañías distintas.

Sin embargo, llega la fecha en la que la Compañía A que le suministraba el gas se une a una compañía (Compañía B) mayor que además de gas suministra también electricidad. A partir de ese momento la factura del gas le llega a través de la Compañía B.

Los problemas comienzan cuando la persona afectada, comienza a recibir ofertas continuas para que contrate





el suministro eléctrico con la Compañía B y así facturar el gas y la electricidad con la misma empresa.

Las ofertas, tanto telefónicas como presenciales en el domicilio de la persona afectada nunca se aceptaron, a pesar de lo cual, "de forma unilateral", la Compañía B unificó "sin consentimiento" de la persona afectada los contratos de luz y gas y emitió facturas de ambos consumos. Además, fue dada de alta en un servicio no deseado.

Resolución:

Ante la imposibilidad de demostrar que la persona afectada autorizara el cambio de empresa suministradora, la sentencia estima íntegramente la demanda de la persona afectada, declara nulo el supuesto contrato de suministro de servicio eléctrico y el servicio no demandado, condena a devolver el importe indebidamente cobrado por dicho servicio y anula el cargo de luz consumida pero no amparada por contrato.



Cuando ante este tipo de prácticas comerciales como la descrita o prácticas de venta agresiva son habituales entre las grandes operadoras del mercado, es necesario tomar una serie de precauciones como:

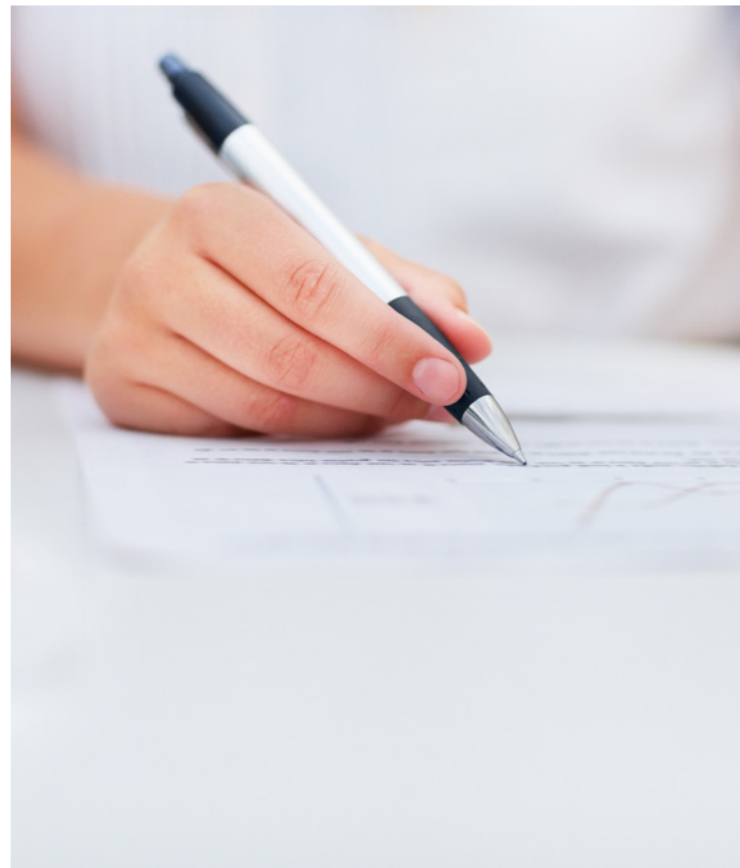
- **Buscar y comparar las diferentes ofertas de las distintas comercializadoras. La potencia contratada (una potencia superior a la necesaria puede salir caro), condiciones a futuro y no se deje seducir por los grandes descuentos para el primer año.**



- *No se deje intimidar por comerciales que abordan de improviso. Se debe actuar con cautela.*
- *Pedir por escrito la información para poder estudiarla con detenimiento antes de decidir.*
- *No conviene contratar por teléfono ni por Internet, pero en caso de hacerlo es importante solicitar una copia del contrato y el documento de revocación, para que, en caso de 'arrepentimiento', se pueda cancelar el contrato sin problemas, en el plazo de 7 días.*
- *No facilitar los datos personales ni bancarios a ningún comercial, ni firmar nada a no ser que realmente se tenga la seguridad de querer realizar el cambio de empresa.*
- *Exigir siempre una copia del contrato por escrito y leer atentamente todo su contenido antes de decidir ningún cambio.*
- *No firmar ningún documento que presente campos en blanco, ya que*

no sabemos lo que pueden escribir posteriormente a estar firmados.

- *Hacer valer nuestros derechos y pedir información veraz de todos aquellos aspectos que no tengamos claros o no entendamos.*
- *Es una garantía escoger una empresa que esté adherida al servicio arbitral de consumo.*



REVISTA



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

En caso de duda, las personas consumidoras de energía pueden dirigir las peticiones de información a:

1. *Directamente a las empresas suministradoras. A través de su servicio de atención a la clientela, por teléfono o a través de la Web. Si no se resuelve*

el problema, mande reclamación escrita con acuse de recibo (certificado o burofax).

2. *Dirección competente en materia de Energía de la Comunidad Autónoma donde radique el suministro Viceconsejería de Industria y Energía (Dirección de Energía y Minas) Donostia-San Sebastian, 101010 Vitoria-Gasteiz (Álava) Teléfono: 945018209*

3. *Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo. Santiago, 11. 01002 Vitoria-Gasteiz (Álava) Teléfono: 945062161*

4. *Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC).*

5. *Asociaciones de personas consumidoras.*

Además, la Comisión Nacional de Energía dispone de un servicio de atención a las personas consumidoras de energía en el que se contestan todas las consultas formuladas. En caso de que la CNE no sea competente para la tramitación





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14



de la consulta, queja o reclamación formulada, se da traslado de la misma al órgano competente para ello. En todo caso, se informa a la persona consumidora de dicho traslado, así como a la empresa involucrada, en caso de existir. Se puede poner en contacto con el Servicio de Consumidores de la CNE a través de las siguientes vías:

Comisión Nacional de Energía

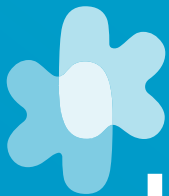
Dirección de Relaciones Externas y Documentación.

Alcalá, 47 28014 Madrid

Teléfono: 91.432.96.00

Fax: 91.577.62.18

Correo electrónico: dre@cne.es



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



DERECHOS Y DEBERES

Los suministros: electricidad y gas

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2012



Nº 14



Antes de la contratación se deben tener en cuenta los siguientes derechos:

Derecho a ser informados de manera concreta, clara y veraz de todos los conceptos de facturación

Antes de contratar, la empresa que haga una oferta contractual debe informar de manera gratuita de lo siguiente:

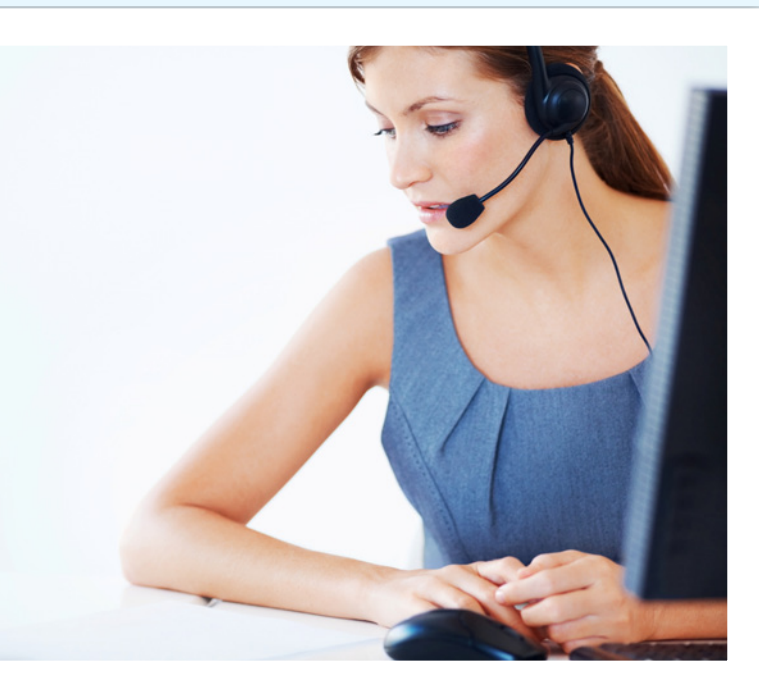
- **Nombre o razón social y domicilio completo de la empresa responsable de la oferta.**

- **Servicios prestados, el nivel de calidad y el plazo para la conexión inicial**
- **Precio final completo de la oferta, incluidos impuestos y diferenciando los precios contractuales de los promocionales.**
- **Duración del contrato y las condiciones para la renovación. Penalizaciones por baja anticipada.**
- **Derecho de desistimiento y el procedimiento para darse de baja.**
- **Garantías.**

Sin compromiso u obligación a contratar con dicha empresa.

Derecho a suministro de energía a precio máximo regulado

A través de la denominada T.U.R. La Tarifa de Último Recurso es una tarifa





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

que establece el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Todas las personas cuyo consumo anual sea inferior o igual a 50.000 kWh (gas) o baja tensión (10kW para a electricidad) pueden contratar esta tarifa, que se actualiza trimestralmente. La T.U.R. debe contratarse con una comercializadora de último recurso.

En cuanto a la posibilidad de acogerse al bono social (antes denominada "tarifa social"), es imprescindible tener contratada la Tarifa de Último Recurso (TUR), ser persona física, solicitar el bono para la vivienda habitual

y pertenecer a uno de los siguientes colectivos:

- **Cientes domésticos con una potencia contratada inferior a 3 Kw.**
- **Pensionistas con prestaciones mínimas**
- **Familias numerosas**
- **Familias que en su totalidad se encuentren en situación de desempleo**

El bono social tiene una duración de dos años.

REVISTA
KONTSUMOBIDE
2012





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

Derecho a elegir suministrador

En el caso de las personas que tengan derecho a la Tarifa de Ultimo Recurso (potencias contratadas igual o inferior a 10kW), pueden acceder a ella o a cualquier empresa comercializadora que opere en el mercado libre, pudiendo contratar conjuntamente la energía y el peaje de acceso.

Derecho a no cargar con deudas ajenas

Cuando se ocupa una casa en la que los suministros ya están dados de alta, existe la posibilidad de subrogarse en el contrato ya existente o hacer un nuevo contrato de suministro como nuevo/a titular. En el caso de hacer un nuevo contrato, la compañía no puede exigir a la nueva persona titular que cumpla con las obligaciones o la falta de pago de la anterior persona titular.

Los más práctico es informarse sobre la situación del suministro para poder elegir entre subrogar el contrato vigente (es más barato pero tendría que hacerse cargo de las deudas) o contratar uno nuevo pagando las tasas de alta establecidas.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

Tras la contratación las personas usuarias tienen derecho a:

Derechos a recibir el contrato por escrito inmediatamente después de haber contratado

Derecho a recibir la confirmación de la contratación realizada, independientemente de que la contratación se haya realizado en casa, vía telefónica o por Internet.

Derecho de desistimiento en el plazo de 7 días desde la firma

En caso de arrepentimiento, se puede rescindir el contrato en un plazo de 7 días, desde que se firme el contrato, sin necesidad de dar ninguna explicación y sin penalización ninguna.

Derechos a subsanar los errores en la facturación

En el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto del contador, se procedería a efectuar una facturación complementaria. Si se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia a efectos de pago podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error.



REVISTA
KONTSUMOBIDE
2012



El tiempo máximo, tanto del aplazamiento como del período a rectificar, no podrá ser superior a un año.

Si se hubiesen facturado cantidades superiores a las debidas deberá devolverse todo lo indebidamente cobrado anteriormente.

No se pueden fraccionar los importes a devolver.

A las cantidades adelantadas se les aplicará el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación.

En el caso de que el error sea de tipo administrativo los cobros y devoluciones tendrá el mismo tratamiento anterior.

Derecho a saber lo que se consume

Tras la polémica suscitada por las lecturas estimadas, actualmente el Ministerio de Industria, Energía y

Turismo ha enviado a la Comisión Nacional de la Energía (CNE) un proyecto de Real Decreto en el que se establece que la facturación de la luz de los hogares se base en la lectura real de los contadores, realizada cada dos meses. No obstante, da también la opción a que las personas clientes que lo deseen puedan mantener el sistema de facturación mensual.

La norma proyectada prevé la posibilidad de que las personas consumidoras comuniquen ellas mismas su lectura, como ya sucede con las del agua o el gas.

Derecho a recibir información sobre cualquier modificación del contrato

Toda persona usuaria debe ser debidamente avisada de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato. En esos casos, además, se debe informar a la persona afectada de que tiene la posibilidad de



rescindir el contrato cuando reciba el aviso si las nuevas condiciones no le satisfacen. En el caso de rescindir el contrato o cambiar de suministradora, también se tiene derecho a que no se le cobre ninguna cantidad por cambiar de proveedor.

Derecho a cambiar, una vez al año, de tarifa o de comercializadora

Cuando se firma un contrato con una empresa comercializadora, éste tendrá un periodo de permanencia

que suele ser de 1 año (en cualquier caso, la persona consumidora no está obligada a permanecer con una empresa comercializadora, aunque ésta le puede aplicar la penalización que contemple su contrato, no superior al valor del 5% de la energía que le queda por consumir). Pasado el periodo pactado, la persona consumidora puede quedarse con la misma comercializadora o buscar otras ofertas en el mercado libre. El cambio se realizará sin coste alguno para la persona usuaria.





En cuanto a reclamar si existe un conflicto:

Derecho a reclamar

Para reclamar siempre hay que realizar un primer intento con la compañía de manera amistosa, pero si no se recibe respuesta, se debe trasladar la reclamación por escrito, a través de un medio por el que quede constancia de la reclamación. Se puede utilizar estos medios:

- *Presentar la reclamación por duplicado en una oficina de la compañía.*
- *Enviar la reclamación escrita por burofax, de manera que se confirme la entrega y lectura por parte del destinatario.*

La reclamación debe ser lo mas clara y concisa posible, explicando los hechos y lo que se pide. Además, conviene adjuntar la copia de todos aquellos documentos que sirvan de prueba para apoyar su versión.

Derecho a un Servicio de Atención a la persona consumidora

Las empresas deberán disponer de un servicio eficaz para facilitar información, atender y resolver las quejas. Deberá ser un servicio de atención telefónica personalizado y un número de teléfono, ambos gratuitos, para atender sus quejas y





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

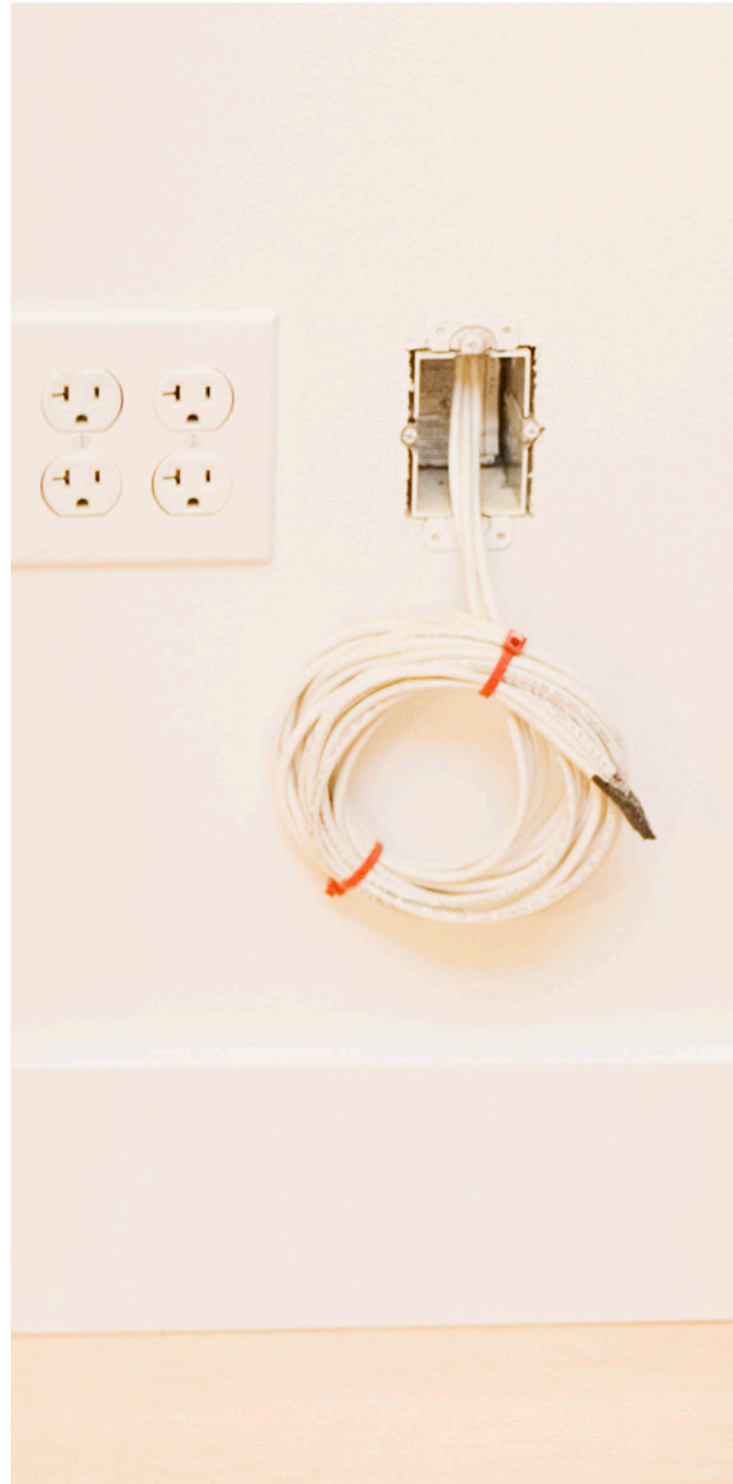
Nº 14

reclamaciones, así como cualquier incidencia contractual.

El horario de atención a la clientela se ajustará a las características del servicio prestado. Para servicios de carácter básico, como el del suministro eléctrico, de gas o de agua, el servicio deberá estar disponible 24 horas al día, 365 día al año, para la formulación de incidencias relativas a la continuidad del servicio.

Derecho a que quejas o solicitudes se realicen en los plazos estimados.

Siempre que se solicite un servicio relativo al suministro eléctrico, la empresa eléctrica debe llevarlo a cabo dentro de unos plazos. Si estos se incumplen, la empresa deberá abonar a la persona consumidora, en la primera facturación, la mayor de las siguientes cantidades: 30 euros o el 10% de la primera facturación completa. En zona urbana, los plazos para cada actuación son en días laborables.



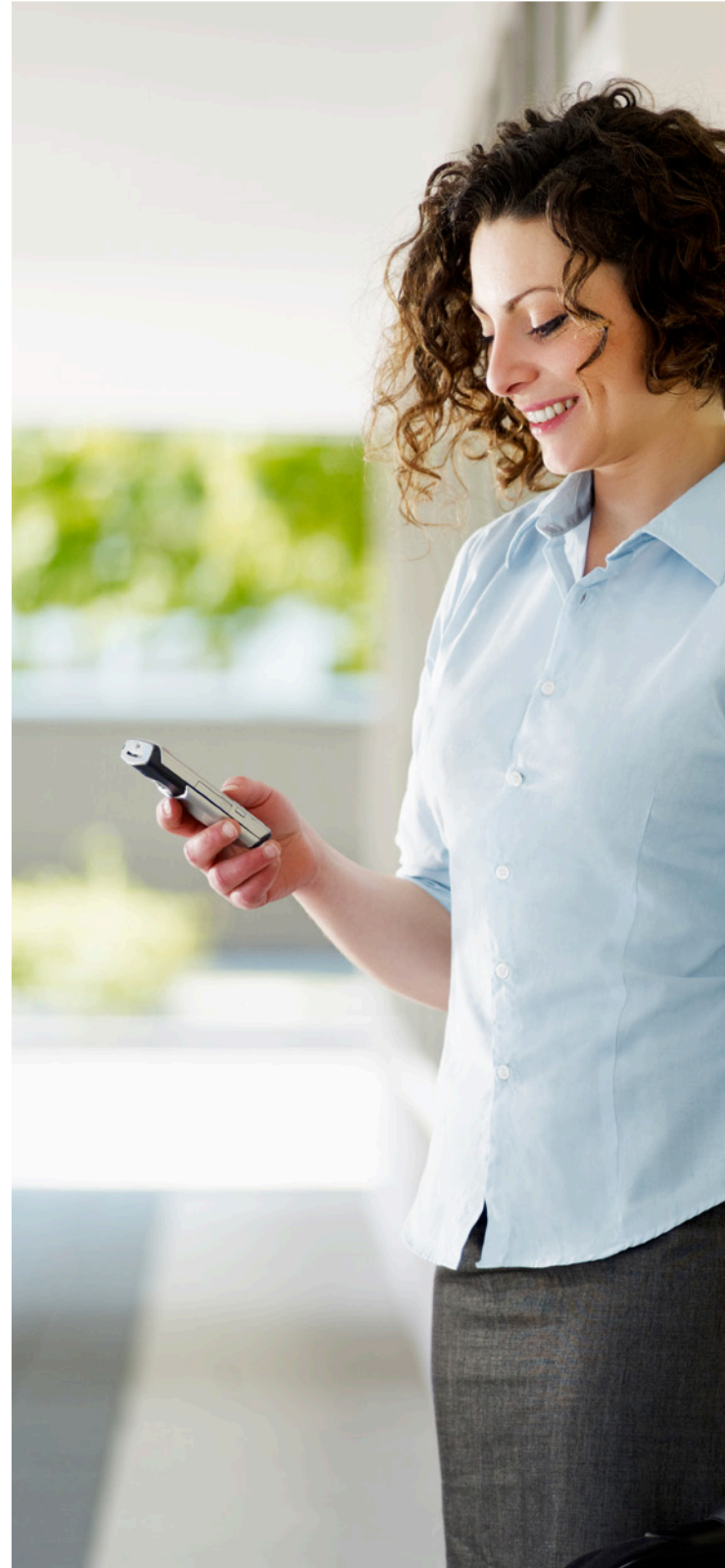


kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

- *Elaboración de presupuestos para nuevos suministros: de baja tensión, 5 días; de alta tensión, 40 días.*
- *Ejecución de las instalaciones: en baja tensión, sin necesidad de ampliar la red: 5 días. Si se amplía la red: 30 días, y si es necesaria la construcción de un centro de transformación o de varios: 60 y 80 días respectivamente. Para un suministro de alta tensión: 80 días.*
- *Enganche e instalación del equipo de medida: 5 días.*
- *Atención de las reclamaciones: 5 días (en caso de suministros de menos de 15 kW y 15 días para el resto).*
- *Enganche tras un corte del suministro por impago: 24 horas tras el pago de la factura.*
- *Enganche tras un corte del suministro por impago: 24 horas tras el pago de la factura.*





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

En cuanto al mantenimiento de las instalaciones:

Derecho a la seguridad de las instalaciones eléctricas

Por ley, las instalaciones eléctricas de media tensión tienen que ser revisadas cada 3 años. Por su parte, las de baja tensión, dependen de la regulación de cada Comunidad Autónoma. Igualmente, en este caso, aquellas que tengan una antigüedad mayor a 20 años y se proceda a realizar algún cambio en el contrato, deberán ser revisadas previamente por la empresa distribuidora, quien verificará las condiciones técnicas y de seguridad, o propondrá las reformas pertinentes.

Derecho a recibir aviso con antelación cuando se vaya a hacer una inspección de gas en casa

Es obligación de la empresa de gas canalizado realizar cada cuatro años

una inspección de sus instalaciones avisando al usuario con, al menos, 5 días de antelación y mandar una persona inspectora.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

En caso de que una persona consumidora reciba una visita para una revisión sin previo aviso, lo más aconsejable es no dejar pasar a la persona técnica, denunciar el hecho ante la policía o juzgados e interponer una denuncia en Consumo para que se proceda a una inspección.

La legislación vigente obliga a las personas usuarias que tengan una caldera en su domicilio a realizar una revisión del aparato cada dos

años, pero no es necesario tener contratado un mantenimiento. Basta con ponerse en contacto con un instalador autorizado por el órgano competente y que éste le realice una revisión del aparato. Una vez finalizada la revisión, la persona revisora le extenderá un certificado que se deberá guardar para demostrar que se ha cumplido con lo que dice la legislación. La factura no vale como certificado de garantía y seguridad.

