

kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

GAIA DA...

Hornikuntzak: elektrizitatea eta gas-a

ALDIZKARI KONTSUMOBIDE 2012



ZK. 14



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

Merkatuaren liberalizazioaren ondoren, geroz eta ohikoagoa da gure etxeetan saltzaileak agertzea edo telefono-deiak izatea produktuak eta hornidura-zerbitzuak eskainiz, batzuetan ulertzeko zailak direnak.

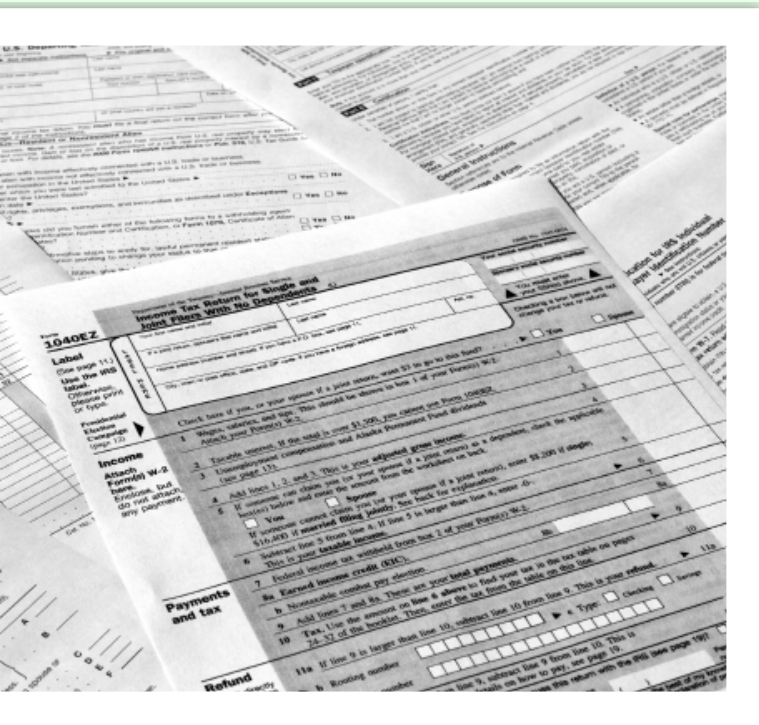
Merkatuaren liberalizazioa, AETak edo irakurketa estimatuak, beste batzuen artean, Kontsumoko erakundeetan jasotzen diren kontsulta askoren arrazoiak dira.

Jarraian, denok jakin behar ditugun alderdi orokor batzuei erantzuten dien kasu bat aurkeztuko dugu:

Hilaren hasieran gaude, eta, ohikoa denez, Ugarte familiak kontratatuak dituen zerbitzuen fakturak eta helbideratzeak iristen dira, horien artean energia-hornidurenak barne: elektrizitatea eta gasa.

Zifra, kode, kontzeptu, eta abarren sekulako nahastea, argitzeko zaila, baina nahitaez egiaztatu behar dena, fakturazio okerrak saihesteko.

Datuak egiaztatu ondoren, elektrizitatearen eta gasaren fakturak berriz ere irakurketa estimatuarekin bidali dizkietela ikusten dute, eta ez irakurketa errealarekin, hilabete honetan espero zuten moduan. Ez daude ados kobratu dieten zenbatekoarekin, beren ustez ez baitute hainbeste kontsumitu, eta jada 7 hilabete darimate segidan irakurketa estimatuarekin. Konpainia hornitzaileek edo merkaturatzaileek zenbateko epean egin behar dute nahitaez irakurketa erreala



ALDIZKARI
KONTSUMOBIDE
2012



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

?Energia eta Meategi Politikako Zuzendaritza Nagusiaren 2011ko maiatzaren 24ko Ebazpenaren arabera, energiaren irakurketa enpresa banatzaileak egingo du bi hilean behin. Soilik sei hilean behin egin beharko da erregularizazio bat irakurketa errealetan oinarrituta, kontsumitzaileari horren berri eman bazaio eta hark fakturazio-metodo hori onartu badu.

Ez zaie batere gustatu beste faktura estimatu bat jasotzea, eta bi hilean behin irakurketa erreal bat egin behar dietela jakinda, eta kontsumoa fakturatzeko beste modurik onartu ez dutela aintzat hartuta, erreklamaztea erabaki dute. Baina, nondik hasi erreklamatzan?

Lehenik, edozein erabiltzailek hornidura fakturatzen dion konpainiara jo beharko luke, bezeroen arretarako jartzen dituen mekanismoen bitartez, eta, bertan, bi hilean behin irakurketa erreal egitea eskatu ahal izango du, eta, hala badagokio,

okertzat hartzen dituen zenbatekoak erreklamatu.

Erantzunik jasotzen ez bada edo hori bere gustukoa ez bada, administrazio-bidea izango luke bere eskura, bere Autonomia Erkidegoko administrazio-erakunde eskudunera jo behar izanik. Euskadiren kasuan, Eusko Jaurlaritzaren Energia





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

Zuzendaritza da organo hori, Industria, Berrikuntza, Merkataritza eta Turismo Sailaren menpekoa.

Erreklamatzea erabaki dute. Dene-tik pixka bat nekatuak daude dagoeneko...

Egun batzuen buruan, José Ugartek energia merkaturatzen duen konpainia bateko saltzaile baten bisita jasotzen du bere etxean...

- Egun on jauna. Manuel izena dut eta XYZ, SA energia-konpainiaren enplegatu gisa nator, gure ustez zuretzat interesgarriak izan daitezkeen abantaila batzuk eskaintzera...

- Egun on, bai, baina... zera, oraintxe bertan ez daukat denbora zuretzat, eta, gainera, nik badut kontratu bat eta...

- Ez kezkatu, oso laburra izango naiz eta... Ba al dakizu zer den AET? Ba al dakizu desagertuko dela? Hori esaten dizut oso interesgarria den tarifa berri bat kaleratu dugulako, eta zuk nahiko bazenu...

- Ba..., ez nago ziur, baina uste dut etxean dugun tarifa dela... baina, momentu bat, AET



ALDIZKARI
KONTSUMOBIDE
2012



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

desagertuko dela nik ez dut inon entzun...

- Bide batez, bonu sozialaren onuraduna zara? Abantaila bat dakarrelako fakturari dagokionez...

- Ba..., uste dut ezetz, baina ez daukat oso argi zein baldintza bete behar ditudan...

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

Zer da AET tarifa?

AET siglek "Azken Errekurtsoko Tarifa" esan nahi dute, eta Estatuak arautzen duen prezio bat da, azken errekurtsoko enpresa merkaturatzaileek gas naturala edo elektrizitatea azken erabiltzaileari saltzeko aplikatzen dutena. AET tarifa Administrazio Zentralak finkatzen du (zehazki, Energia eta Meategi Politikako Zuzendaritza Nagusiak), eta kontsumo baxuak dituzten erabiltzaileei eskaintzen zaie. AET tarifaren zenbatekoa aldiro berritzen da, eta BOEn argitaratzen da





Ba al daude bestelako tarifak?

Bai, merkatu libreko tarifak daude, merkatu libreko enpresa merkatu-
ratzaileek eskaintzen dituztenak, bai
gasarentzat bai elektrizitatearentzat,
eta azken erabiltzaileak bere onspe-
na eman behar du esanbidez horiek
kontratatu ahal izateko.

Galdetu gabe tarifa alda diezadakete?

Tarifa guztiak daude behar bezala
indarrean, eta, aldaketarik izanez
gero, gure horniduren enpresa
merkaturatzaileek aldeztu aurretik
abisatu beharko ligukete, bidezko-
tzat jotzen dugun moduan jardun
ahal izateko, gure eskubideei buruz
informatuz.

Hala ere, tarifa libre bat kontratatu
nahi izanez gero, beti idazki bidez
egin behar dugu, eta kontratatuko
ditugun baldintza eta zerbitzu guztiei
buruz informatu behar digute, edo-
zein erabaki hartu aurretik.

Nork du eskubidea bonu sozialerako?

Honako baldintza hauek betetzen
dituzten kontsumitzaileek:

- **Potentzia:** Kontratutako poten-
tzia 3 kW-tik beherakoa.
- **Pentsiodunak:** 60 urte edo gehia-
goko pertsonak, erretiroagatik,
ezintasun iraunkorragatik edo alar-
guntzagatik Gizarte Segurantzako
pentsiodunak direla egiaztatzen
badute, eta pentsio mota horientzat
une bakoitzean indarrean dauden
gutxieneko zenbatekoak jasotzen
badituzte, kide bakarreko unitate
ekonomiko batean bizi diren eta
ezkontidea duten titularrei dago-
kienez, edo ezkontidea ez dutenei
dagokienez, baita Zahartzaro eta
Baliazintasunagatiko Nahitaezko
Aseguru desagertuaren pentsioak
jasotzen zituzten pertsonak eta
erretiro eta baliazintasunagatiko
kotizazio gabeko pentsioak jasotzen
dituztenak ere, 60 urtetik gorakoak.



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14



- Familia ugariak.
- Langabeak: lan egiteko adinean dauden kide guztiak langabezian dituen familia-unitate batean baldin badaude.

-Beno... nolahi ere, ez dakit badakizun, baina gure konpainian, albait zerbitzurik onena emateko asmoarekin, aurea hartu diogu konkurrentziari, eta jakinarazi nahi

dizugu, jasoko dituzun eskaintza nahasgarri ugariak saihesteko eta zure erosotasunerako, komenigarria dela argia eta ura enpresa berarekin kontratatzea, eta bada-
kigu zu gure konpainiaren bezero leiala zarela. Ikus ezazu, hementxe daukat liburuxka bat...

-Barkatu, Manuel, baina esaten ari didazun guztia... ez dakit, arraroa iruditzen zait. Gainera, arazoren bat izan badut ere, oraingoz ez daukat tarifak edo konpainia aldatzeko asmorik...

-Nik, nahi baduzu, informazioa utziko dizut, pentsa dezazun... Orri honetan idatziko dizut, liburuxkak oraintxe bukatu zaizkit eta...

-Ah, beno, eskerrik asko...

ALDIZKARI
KONTSUMOBIDE
2012



Elektrizitate- eta gas-hornidurak enpresa berarekin kontratatuak izan behar ditut?

Ez dago araurik azken erabiltzailea behartzen duenik enpresa merkaturatzaile batekin hornidura-kontratu bat ezartzera zirkuntantzia horietan. Erabiltzaile gisa, askatasun osoa dugu tarifak konparatzeko eta hornitzea nahi dugun konpainia hautatzeko, baita horniduraren modalitatea

(elektrizitatea eta gasa enpresa berarekin edo bereizita) eta tarifa ere (AET edo librea, egokitzen jotzen badugu).

- Bide batez, imajinatzen dut baietz, baina, galdararen derrigorrezko mantentze-zerbitzua gure konpainiarekin kontratatu duzue dagoeneko, ezta?

- Ez, nik badut mantentze-zerbitzu bat, baina ez dut horrelakorik kontratatu zuekin.

- Bada ez bada esaten dizut, ikuskatzaileak etortzen badira: berrikusteko eta mantentzeko zerbitzu gehigarri bat izan behar duzue zure konpainia hornitzailearekin...

- Nik uste nuen ez zela beharrezkoa, nik dudarekin nahikoa dela.

Alderdi horri dagokionez, gas-instalazioaren eta galdararen artean bereizi behar da.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

Lehenengoari dagokionez, Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren urtarilaren 29ko 28/2002 Dekretuak ezartzen du ikuskapena hornidura-kontratuak dituzten titular guztiek egingo dutela 4 urtean behin. Horretaz gain, gas bideratuko enpresa banatzaileak edo merkaturatzaileak instalazioaren

titularrari edo erabiltzaileari jakinarazi beharko dio, aurrerapen nahikoarekin, ikuskapena egiteko aurreikusitako data.

Etxeko galdararen berrikuspenari dagokionez, Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo sailburuaren 2008ko uztailaren 22ko Aginduak ezartzen du bi urtean behin ikuskatu beharko dela. Ez da derrigorrezkoa berrikuspena gas naturaleko enpresa banatzaile edo merkaturatzaile berak nahiz galdararen enpresa fabrikatzaileak egitea, betiere baimendutako enpresa baldin bada. Hiru aukera hauetako edozein kontrata daiteke, norberaren interesen arabera: ikuskatzaile independente baten zerbitzuak, galdararen enpresa fabrikatzailearen zerbitzuak, edo gasaren enpresa banatzailearen edo merkaturatzailearen zerbitzuak.

-Ikus ezazu, uste dut onena izango dela gure bezeroen arretarako zentrotik informazio idatzia bidaltzea, eta horrela zuk lasai





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

irakurri eta erabakiko duzu... zer iruditzen zaizu? Utzi iezadazu, mesedez, eskura baldin baduzu, gas naturaleko azken faktura, eta horrela zure premien arabera azterlan bat egingo dizut, eta ez dizut berriro deitu beharko datuak hartzeko.

-Bai... bai, oraintxe ekarriko dizut... -minutu batzuk ondoren- Hementxe duzu...

-Ederki, orain zure datuak hartuko ditut... eta, axola ez bazaizu, hutsune honetan sinatu mesedez...

-Zer sinatu behar dut?

-Ba... zure etxebizitza bisitatu dudala egiaztatzeko da, eta zure datu pertsonalak maneiatu ahal izateko eta eskaintza bidaltzeko, badakizu, izapide hutsak...

José ez da asko fidatzen, baina eskaintzak idazki bidez bidaltzeko baldin bada, eta dena izapideak besterik ez badira, bidaltzea erabakitzen du, eta horrela lasaiago pentsatuko dute etxean...

Hilabete bat ondoren, gas naturaleko horniduraren faktura jasotzen dute, baina Manuel ustezko saltzailearen konpainiaren faktura da, ez orain arte kontratatua zuten konpainiarena, eta ordura arte ordaintzen zutena baino tarifa garestiagoa da...



ALDIZKARI
KONTSUMOBIDE
2012



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

Nº 14

Nola jokatu behar dut horrelako merkataritzajardunen kasuan?

Deskribatutako kasua merkataritzajardun erasotzaile eta iruzurti baten adibidea da, konpainia askok garatzen dutena bezero gehiago hartzeko. José, bere zalantzak une oro adierazi zituen arren, azkenean fidatu egin zen, eta interesatzen ez zitzaien eta borondatez hautatu ez zuen gas-hornidurako kontratu berri bat sinatu zuen, berak jakin gabe.

Gogoratu behar dugu horrelako jardunen kasuan erne egon behar

dugula, eta, horri buruz interesa izanez gero, informazioa beti idazki bidez eskatu behar dugula, eskaintzak balioetsi ahal izateko, eta, sinatu aurretik, eskaintzen dizkiguten baldintzak eta zerbitzuak interesatzen zaizkigun egiaztatzeko.

Eta, azkenik, gogoratu uko egiteko eskubidea dugula, eta, beraz, kontratua 7 eguneko epean desegin dezakegula sinatzen den egunetik zenbatuta, konpainiak berak adierazten dizkigun bideei jarraiki.

ALDIZKARI
KONTSUMOBIDE
2012





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

ZURI GERTA DAKIZUKE

Hornikuntzak: elektrizitatea eta gas-a

ALDIZKARI KONTSUMOBIDE 2012



ZK. 14



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

Energia-horniduren merkatuaren liberalizazioaren ondoren, konpainien eskaintza nabarmen handitu da, eta, horrekin batera, bezeroak lortzeko teknikak ere ugartu dira. Geroz eta erreklamazio gehiago jasotzen dira jardun erasotzaileen, etxerako bisiten eta taktika iruzurtien bitartez konpainiek kontratuetan aldaketak egiten dituztelako kontsumitzailea horretaz jabetu gabe edo bere baita esanbidez eman gabe.

Ikus dezagun, jarraian, auzitegietara iritsi den kasu bat.

Kasuaren deskribapena:

Eraginpeko pertsonak bere etxeko elektrizitatea eta gasa bi konpainia desberdinekin zituen kontratatuak.

Hala ere, egun batean, gasa hornitzen zion A Konpainia konpainia handiago batekin (B Konpainia) elkartuz, gasa hornitzeaz gain, elektrizitatea ere hornitzen zuena. Une horretatik aurrera, gasaren faktura B Konpainiaren bitartez iristen zitzaion.

Arazoak hasi ziren eraginpeko pertsona etengabeko eskaintzak jasotzen hasi zenean elektrizitate-hornidura B





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

Konpainiarekin kontratazeko, eta, horrela, gasa eta elektrizitatea enpresa berarekin fakturatzeko.

Eskaintzak, telefono bidez nahiz eraginpeko pertsonaren etxebizitzarako bisiten bidez, ez ziren inoiz onartu, eta, hori gorabehera, B Konpainiak, "bakarrik" eta eraginpeko pertsonaren "baimenik gabe", argi eta gasaren fakturak bateratu zituen eta bi kontsumoen fakturak igorri zituen. Horretaz gain, nahi ez zuen zerbitzu batean altan eman zuten.

Ebazpena:

Eraginpeko pertsonak enpresa hornitzailea aldatzeko baimena eman zuela frogatzea ezinezkoa zenez gero, epaiak osorik onartu zuen eraginpeko pertsonaren demanda, zerbitzu elektrikoko horniduraren ustezko kontratua eta nahi ez zuen zerbitzuaren kontratua balio-gabetzat jo zituen, zerbitzu horrengatik bidegabeki kobratutako zenbatekoa itzultzera kondenatu zuen, eta kontsumitutako baina kontratu bidez jaso



gabeko argiaren kargua deuseztatu zuen.

merkataritza-jardun horien kasuan, ezinbestekoa da neurri jakin batzuk jartzea, hala nola:

- *Merkaturatzaile guztien eskaintzak bilatu eta konparatzea. Kontratutako potentzia (beharrezkoa baino potentzia handiagoa garestia izan daiteke), etorkizuneko baldintzak; eta, ez liluratu lehen urteko deskontu handiekin.*



kontsumoBIDE

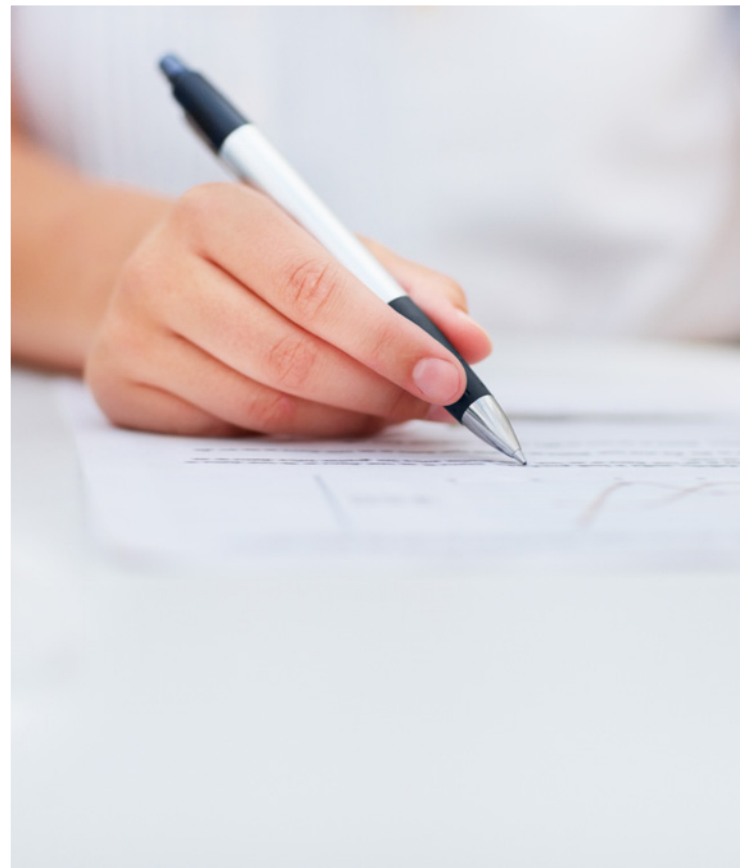
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

- Ez beldurtu bat batean agertzen diren saltzaileekin. Kontuz jardun behar da.
- Informazioa idazki bidez eskatu, erabaki aurretik arretaz aztertu ahal izateko.
- Ez da komeni telefono bidez edo internet bidez kontratatzea, baina horrela egiten bada, garrantzitsua da kontratuaren kopia bat eta uko egiteko agiria eskatzea, 'damutuz gero' kontratua arazorik gabe bertan behera utzi ahal izateko, 7 eguneko epean.
- Ez eman inoiz datu pertsonalak nahiz bankuko datuak saltzaile bati, eta ez sinatu ezer, enpresa-aldaketa benetan egin nahi dela ziur egon arte.
- Beti kontratuaren kopia bat eskatu idazki bidez, eta eduki osoa arretaz irakurri aldaketa egiteko erabakia hartu aurretik.
- Ez sinatu hutsune zuriak dituen agiririk, sinatu ondoren zer idatzi dezaketen ez baitakigu.

- Gure eskubideak zaintzen direla ziurtatu, eta argi ez ditugun edo ulertzen ez ditugun alderdi guztiei buruzko egiazko informazioa eskatu.
- Berme bat da kontsumoko arbitraje-zerbitzuari atxikitako enpresa bat aukeratzea

Zalantzarik izanez gero, energia-kontsumitzaileek honela eska dezakete informazioa:





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

1. Zuzenean enpresa hornitzaileari. Bezeroen arretarako zerbitzuaren bitartez, telefono bidez edo webgunearen bidez. Arazoa konpontzen ez bada, bidali erreklamazio idatzia jaso izanaren agiriarekin (ziurtatua edo burofax).

2. Hornidurari dagokion Autonomia Erkidegoko energiaren arloko zuzendaritza eskudunean Industria eta Energia Sailburuordetza (Energia eta Meategien Zuzendaritza) Donostia-San Sebastian, 101010 Vitoria-Gasteiz (Araba) Telefono-zk.: 945018209

3. Kontsumobide- Kontsumoko Euskal Institutua Santiago, 1101002 Vitoria-Gasteiz (Araba) Telefono-zk.: 945062161

4. Kontsumitzailearen Informaziorako Udal Bulegoa (KIUB)

5. Kontsumitzaileen elkarteak.

Horretaz gain, Energiaren Batzorde Nazionalak energia-kontsumitzaileen arretarako zerbitzu bat dauka, egiten diren kontsulta guztiak erantzuten dituen. Energiaren Batzorde Nazionala egindako kontsulta, kexa edo erreklamazioa izapidetzeko erakunde eskuduna ez bada, horretarako eskumena duen organoari igorriko zaio. Nolanahi ere, igorpen horren berri emango zaio kontsumitzaileari, baita





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14



inplikaturiko enpresari ere, halakorik baldin badago. EBNaren Kontsumitzaileen Zerbitzuarekin harremanetan jar zaitezke honako bide hauetatik:

Energiaren Batzorde Nazionala

Kanpo Harremanen eta Dokumentazio Zuzendaritza.

Alcalá, 47 28014 Madrid

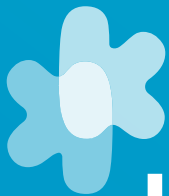
Telefono-zk.: 91.432.96.00

Fax-zk.: 91.577.62.18

Helbide elektronikoa: dre@cne.

esHelbide elektronikoa hori spam bot deitutakoan aurka babestuta dago.

JavaScript aktibatu behar duzu ikusi ahal izateko



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA

INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

DERECHOS Y DEBERES:

Hornikuntzak: elektrizitatea eta gas-a

ALDIZKARI KONTSUMOBIDE 2012



ZK. 14



Kontratazioaren aurretik, honako eskubide hauek kontuan hartu behar dira:

Fakturazioko kontzeptu guztiei buruzko informazioa modu egokian, argian eta egiatian jasotzeko eskubidea

Kontratatu aurretik, kontratu-eskaintza bat egiten duen enpresak honako alderdi hauei buruzko informazioa eman behar du doan:

- *Eskaintza egiten duen enpresaren izena edo izen soziala eta helbide osoa.*

- *Itundutako zerbitzuak, kalitate maila eta hasierako konexiorako epea.*

- *Eskaintzaren azken prezio osoa, zergak barnean hartuta eta kontratuan bildutako prezioak promozioaren prezioetatik bereizita.*

- *Kontratuaren iraupena eta berritzeko baldintzak. Baja aurreratuagatiko zigorrak.*

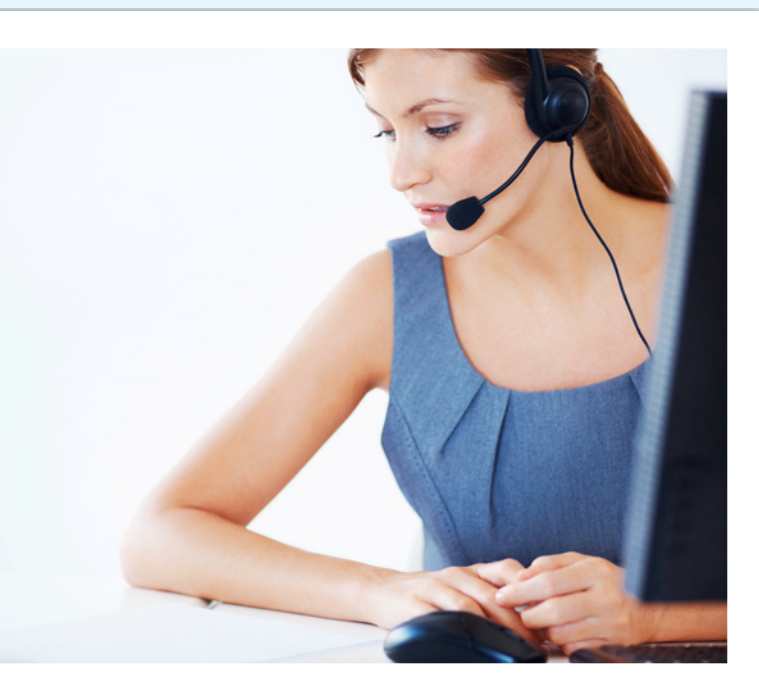
- *Atzera egiteko eskubidea, eta baja eragiteko prozedura.*

- *Bermeak.*

Enpresa horrekin kontratatzeko konpromisorik edo betebeharririk gabe.

Energia araututako gehieneko prezioan hornitzeko eskubidea

Azken Errekurtsoko Tarifaren (AET) bitartez. Tarifa hori Industria, Turismo





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

eta Merkataritza Ministerioak ezartzen du. Urtean 50.000 kWh-ko edo horren azpiko kontsumoa (gasa) edo behe-tentsioko kontsumoa (10 kW elektrizitatearen kasuan) duten pertsonek tarifa hori kontrata dezakete. Hiru hilero eguneratzen da tarifa hori. AET hori azken errekurtsoko merkaturatzaile batekin kontratatu behar da.

Bonu sozialari atxikitzeko aukerari dagokionez (lehen "tarifa soziala" deitzen zen), ezinbestekoa da Azken Errekurtsoko Tarifa (AET) kontratatua izatea, pertsona fisikoa izatea, ohiko

etxebizitzarako bonua eskatzea, eta honako kolektibo hauetariko batean egotea:

- *Etxeko bezeroak 3 Kw-tik beherako potentzia kontratatuarekin*
- *Pentsioduna gutxieneko estazioekin*
- *Familia ugariak*
- *Kide guztiak langabezia dituzten familiak*

Bonu sozialak bi urte irauten du.

ALDIZKARI
KONTSUMOBIDE
2012





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

Hornitzailea hautatzeko eskubidea

Azken Errekurtsoko Tarifa jasotzeko eskubidea dutenen kasuan (10 kW-ko edo hortik beherako potentzia kontratatuak), horretara edo merkatu librean jarduten duen edozein enpresa merkaturatzailerara jo dezakete, energia eta sartzeagatiko bidesaria batera kontratatzeko aukerarekin

Besteen zorrekin ez kargatzeko eskubidea

Hornidurak dagoeneko altan emanak dituen etxe bat okupatzen denean, jada eginda dagoen kontratuan subrogatzeko aukera dago, edo titular berri gisa hornidura-kontratu berri bat egiteko aukera. Kontratu berri bat egiten bada, konpainiak ezin dio titular berriari eskatu aurreko titularren betebeharren edo ordainketa-hutsegiteen ardura hartzea.

Praktikoena da horniduraren egoerari buruz informatzea, indarrean dagoen kontratua subrogatzearen

(merkeagoa da, baina zorrak bere gain hartu beharko lituzke) edo ezarritako alta emateko tasak ordaindu eta kontratu berri bat egitearen artean aukeratu ahal izateko.





Kontratazioaren ondoren, erabiltzaileek honako eskubide hauek dituzte.

Kontratatu ondoren berehala kontratua idazki bidez jasotzeko eskubidea

Egindako kontratazioaren egiaztapena jasotzeko eskubidea, kontratazioa etxean, telefono bidez edo internet bidez egin den alde batera utzita.

Sinatzen denetik 7 eguneko epean atzera botatzeko eskubidea

Sinatzen denetik 7 eguneko epean atzera botatzeko eskubidea.

Damutuz gero, kontratua atzera bota daiteke 7 eguneko epean, kontratua sinatzen denetik zenbatzen hasita, azalpenik eman beharrik gabe, eta zigorrik izan gabe.

Fakturazioaren akatsak konpontzeko eskubideak

Kontagailuak gaizki funtzionatzen duela egiaztatzen bada, fakturazio osagarri bat egingo da. Behar zirenak baino zenbateko txikiagoak fakturatu badira, ordainketari dago-kionez izandako aldea akatsean igarotako hilabete kopuru bereko faktura kopuruan hainbanatu ahal izango da.





Atzerapenaren nahiz zuzentzeko aldiaren gehieneko denbora ezin izango da urtebetetik gorakoa izan.

Behar zirenak baino zenbateko handiagoak fakturatu badira, bidegabeki kobratu den diru guztia itzuli beharko da.

Itzuli beharreko zenbatekoak ezin dira zatitu.

Aurreratutako zenbatekoei birfakturazioaren unean indarrean dagoen diruaren legezko interesa aplikatuko zaie.

Akatsa administratiboa baldin bada, kobrantzak eta itzultzeak arestian azaldutako modu berean tratatuko dira.

Kontsumitzen dena jakiteko eskubidea

Irakurketa estimatuek sortutako polemikaren ondoren, gaur egun Industria, Energia eta Turismoko

Ministerioak Errege Dekretu baterako proiektu bat bidali dio Energiaren Batzorde Nazionalari (EBN) etxeetako argiaren fakturazioa bi hilean behin egiten den kontagailuen irakurketa errealean oinarritzeko. Hala ere, aukera ematen du, era berean, nahi duten bezeroek hileko fakturazio-sistemarekin jarraitzeko.

Proiektatutako arauan kontsumitzaileek beren irakurketa jakinarazteko aukera izatea aurreikusten da, uraren edo gasaren irakurketekin dagoeneko gertatzen den moduan.

Kontratuaren edozein aldetari buruzko informazioa jasotzeko eskubidea

Erabiltzaile guztiek, behar bezala, kontratuaren baldintzak aldatzeko edozein asmoren berri izan behar dute. Horretaz gain, kasu horietan, eraginpeko pertsonari jakinarazi behar zaio, baldintza berriak gus-tatzen ez bazaizkio, abisua jasotzen



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

duenean kontratua desegiteko aukera duela. Kontratua desegiten badu edo hornitzailea aldatzen badu, hornitzailez aldatzeagatik dirurik ez kobratzeko eskubidea ere badu.

Urtean behin tarifa edo merkaturatzailea aldatzeko eskubidea

Enpresa merkaturatzaile batekin kontratu bat sinatzen denean, enpresarekin itundutako permanentzialdi bat izango du, normalean urtebetekoa (nolanahi ere, kontsumitzailea

ez dago behartuta merkaturatzaile batekin egotera, baina enpresak kontratuan bildutako zigor bat aplikatu diezaioke, kontsumitzeke geratzen zaion energiaren % 5koa gehiezin ere). Itundutako aldia amaitzen denean, kontsumitzaileak merkaturatzaile berarekin jarrai dezake edo beste eskaintza batzuk bilatu merkatu librean. Aldaketa erabiltzailearentzako kosturik gabe egingo da.

ALDIZKARI
KONTSUMOBIDE
2012





Gatazkaren baten kasuan erreklamatzeari dagokionez:

Erreklamatzeko eskubidea

Erreklamatzeko, beti modu adiskidetsuan konpontzeko ahalegina egin behar da konpainiarekin, baina erantzunik jasotzen ez bada, erreklamazioa idazki bidez igorri behar da, erreklamazioaren berri jasotzen duen bitarteko baten bidez. Honako bide hauek erabil daitezke:

- *Erreklamazioa bi aletan aurkeztea konpainiaren bulego batean.*
- *Erreklamazio idatzia burofax baten bidez bidaltzea, hartzaileak jaso eta irakurri duela egiaztatuz.*

Erreklamazioak alait argiena eta laburrena izan behar du, gertatu dena eta eskatzen dena azalduz. Horretaz gain, komenigarria da kontsumitzailearen bertsioa berresteko froga gisa balio dezaketen agiri guttien kopia eranstea.

Bezzeroaren Arreta Zerbitzu bat izateko eskubidea kontsumitzailearentzat

Enpresek zerbitzu eraginkor bat izan beharko dute informazioa emateko, arreta emateko eta kexak ebazteko. Telefono bidezko arreta-zerbitzu pertsonalizatu bat eta telefonozenbaki bat izan beharko da, biak





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

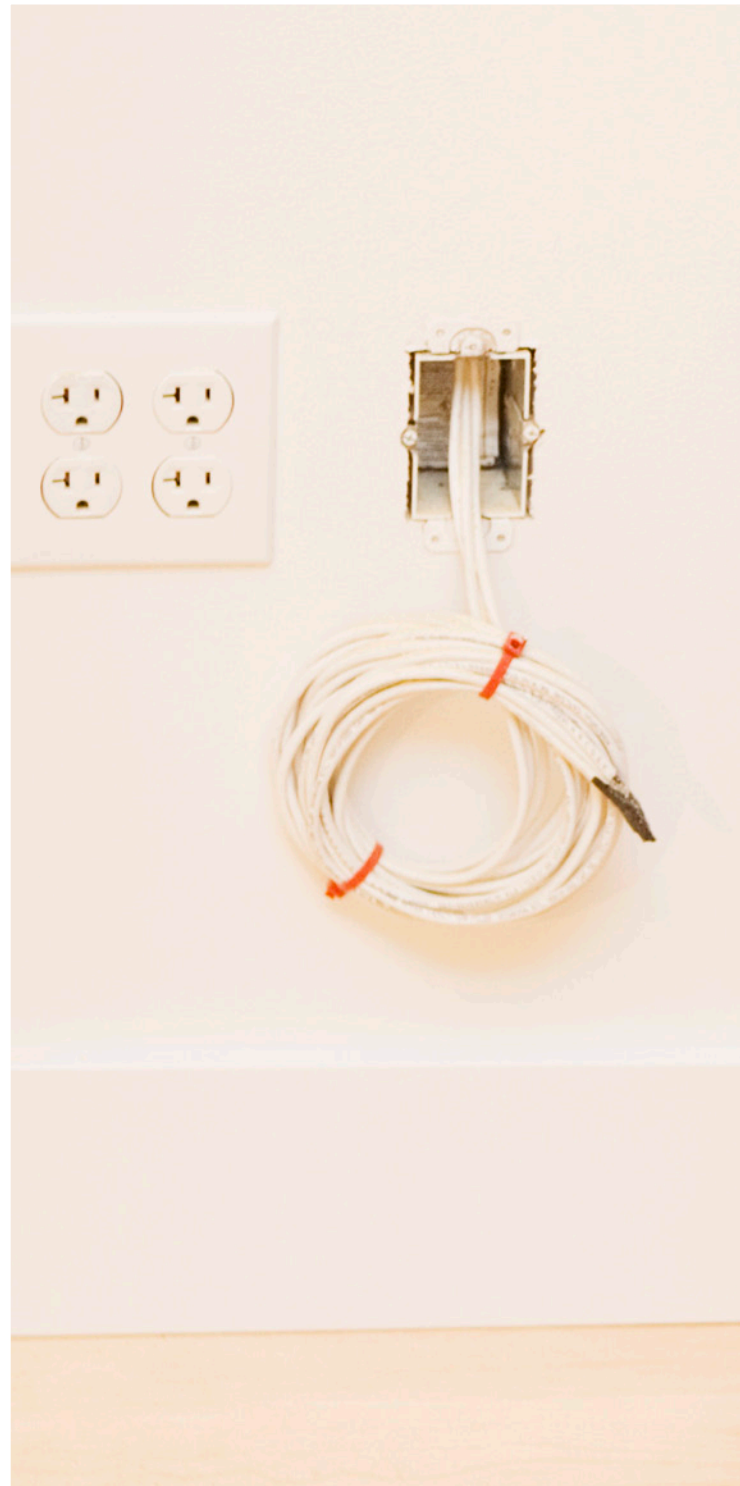
ZK. 14

doakoak, kexak eta erreklamazioak konpontzeko, baita kontratuarekin lotutako edozein gertakari ere.

Bezeroen arretarako ordutegia emandako zerbitzuaren ezaugarrietara egokituko da. Oinarrizko zerbitzuen kasuan, hala nola elektrizitate, gas edo uraren horniduraren kasuan, zerbitzuak eguneko 24 orduetan egon beharko du erabilgarri, urteko 365 egunetan, zerbitzuaren jarraitutasunarekin lotutako gertakarien berri emateko.

Kexak edo eskaerak estimatutako epeen barruan egiteko eskubidea

Elektrizitatearen hornidurarekin lotutako zerbitzu bat eskatzen den kasu guztietan, elektrizitate-enpresak epe batzuen barruan gauzatu behar du. Epe horiek betetzen ez badira, enpresak honako zenbateko hauetatik handiena ordaindu beharko dio kontsumitzaileari lehen fakturazioan: 30 euro edo lehen fakturazio osoaren % 10.





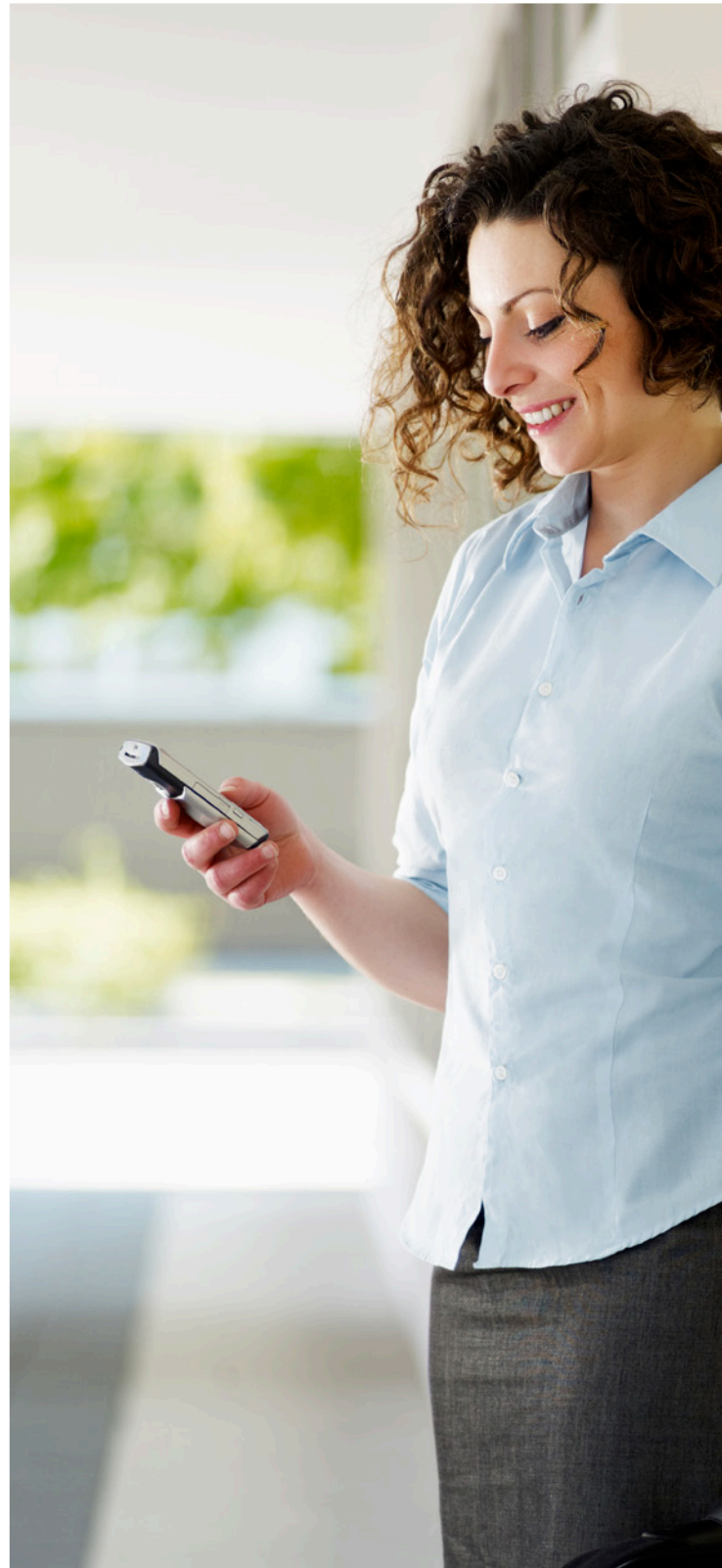
kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

Hiri-zonan, jardun bakoitzerako epeak honako hauek dira (lanegunetan):

- *Hornidura berrientzako aurrekontuak lantzea: behe-tentsiokoa, 5 egun; goi-tentsiokoa, 40 egun.*
- *Instalazioak gauzatzea: behe-tentsioan, sarea zabaldu beharrik gabe: 5 egun. Sarea zabaltzen bada: 30 egun; eta, transformazio-zentro bat edo batzuk eraiki behar badira: 60 eta 80 egun, hurrenez hurren. Goi-tentsioko horniduren kasuan: 80 egun.*
- *Neurtzeko ekipoa kroatu eta instalatzea: 5 egun.*
- *Erreklamazioen arreta: 5 egun (15 kW-tik beherako horniduren kasuan, eta 15 egun gainerako horniduretan).*
- *Ez ordaintzeagatiko horniduraren eten baten ondoren kroatzea: 24 ordu faktura ordaindu ondoren.*





Instalazioak mantentzeari dagokionez:

Instalazio elektrikoan segurtasunerako eskubidea

Legez, erdi-tentsioko instalazio elektrikoak 3 urtean behin berrikusi behar dira. Beren aldetik, behe-tentsiokoak, Autonomia Erkidego bakoitzaren erregulazioaren arabera. Era berean, 20 urtetik gorako antzintasuna dutenen kasuan, eta kontratuan aldaketaren bat egin nahi denean, enpresa banatzaileak alde aurretik berrikusi beharko ditu, eta ezaugarri teknikoak eta segurtasun-baldintzak egiaztatuko ditu, edo dagokion konponketak proposatuko ditu.

Aldez aurretik abisua jasotzeko eskubidea etxean gas-ikuskapen bat egin behar denean

Gas bideratuko enpresaren bete-beharra da lau urtean behin bere

instalazioen ikuskapen bat egitea gutxienez 5 eguneko aurrerapenarekin erabiltzaileari abisatuta, eta ikuskatzaile bat bidali beharko du.





kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ZK. 14

Kontsumitzaile batek aldez aurretik abisatu gabe ikuskatzaile baten bisita jasotzen badu, gomendagarriena da teknikariari sartzen ez uztea, gertakaria polizian edo epaitegian salatzea, eta Kontsumon salaketa bat jartzea, ikuskapen bat egin dezaten.

Indarreko legediak etxean galdara bat duten erabiltzaileak behartzen ditu bi urtean behin aparatuaren berrikuspen bat egitera, baina ez da beharrezkoa mantentze-zerbitzu

bat kontratatua izatea. Nahikoa da organo eskudunak baimendutako instalatzaile batekin harremanetan jartzea eta hark aparatuaren berrikuspen bat egitea. Berrikuspena amaitu ondoren, berrikuspena egin duenak ziurtagiri bat emango dio, eta erabiltzaileak ondo gorde beharko du legediak esaten duena bete duela frogatzeko. Fakturak ez du balio berme- eta segurtasun-ziurtagiri gisa.



ALDIZKARI
KONTSUMOBIDE