



Instituto Vasco de Consumo

kontsumoBIDE

nº 46 ENERO - ABRIL 2023

www.kontsumobide.eus

Bono social eléctrico

Quién puede pedirlo y cómo hacerlo



CRIPATOMONEDAS

Una apuesta de alto riesgo

¿CUÁNTO CONTAMINA INTERNET?

Para que los servicios digitales funcionen, se necesita energía

CONTRATOS TELEFÓNICOS

Cómo afecta la nueva Ley



Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo es un **organismo autónomo**, adscrito al Departamento de Turismo, Comercio y Consumo del Gobierno Vasco, que se encarga de proteger a las personas consumidoras y usuarias.

Uno de los principales objetivos de Kontsumobide es impulsar el conocimiento de las personas consumidoras a través de la **formación y la información**; preparar a la ciudadanía para un **consumo seguro, sostenible y responsable**.

ISSN: 2695-6772

Depósito Legal: LG G 53-2020

Edita: Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo (Vitoria-Gasteiz)

kontsumobide@kontsumobide.eus

www.kontsumobide.eus

Disponible online: kontsumobide.eus/revista

CONTENIDOS

nº 46 ENERO - ABRIL 2023

Consumo hoy

4 Artículos breves

Artículos

8 ¿Cuánto contamina Internet?

10 Criptomonedas: una apuesta de alto riesgo

12 ¿Qué puede hacer Kontsumobide por ti?

El tema es...

13 Bono social eléctrico. Quién puede pedirlo y cómo hacerlo

Formación

16 Sesiones formativas con el programa "Agekin Sasoiko" de la BBK

Normativa

17 Cómo afecta la nueva Ley a tu contrato de telefonía

Consultas

18 Preguntas y respuestas sobre consumo

Infografía

19 Lista Robinson



¿Quieres estar al día de toda la información sobre consumo?

¡Suscríbete a nuestra newsletter! → bit.ly/KontsumoBERRI



DESPILFARRO ALIMENTARIO

Cada persona desperdicia 40 kilos de comida al año

El desperdicio de alimentos afecta a la economía global y causa mucho daño ambiental. También significa que no se gestionan bien los alimentos, ya sea en casa, en los restaurantes o en el proceso de distribución.

Según las conclusiones del estudio coordinado por Hazi y Elika Fundazioa, el desperdicio alimentario (comestible y no comestible) total generado en Euskadi es de 311.558 toneladas al año. El 44,7% de ese desperdicio alimentario que se produce se genera en los hogares, seguido de la distribución y la manufactura (20,4% y 23,8% respectivamente).

Según los datos analizados, entorno al

37% de lo desperdiciado en el ámbito de la distribución, HORECA (hoteles, restaurantes y caterings) y hogares sería comestible, lo que supone 40 kilos por persona al año.

Estos datos nos muestran que existe un importante margen de mejora para comprar, conservar y utilizar los alimentos de una manera más eficiente y realizar una correcta gestión de residuos.

VIAJES

Cambios en el vuelo: si acepto, ¿pierdo el derecho a reclamar?

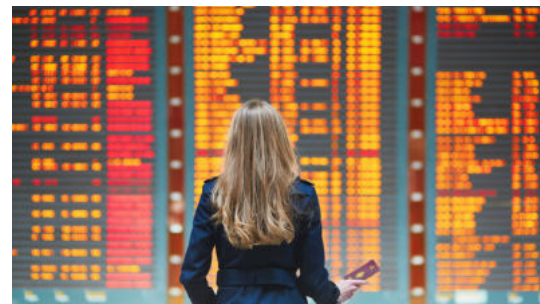
Se puede reclamar, pero en este caso los plazos son importantes. Si la aerolínea ha hecho algún cambio en el vuelo y te lo ha notificado con una antelación menor a 14 días, puedes reclamar una compensación. En cambio, si te han avisado con más de 14 días, podrías pedir el reembolso del precio del billete.

Si el retraso es de cinco horas o más, y decides no

viajar, tendrás derecho al reembolso del coste íntegro del billete. Cuando proceda, te corresponde, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

Derecho a compensación

Si llegas a tu destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista, tienes derecho a una compensación



económica, salvo que la aerolínea demuestre que el retraso ha sido provocado por una causa extraordinaria (condiciones meteorológicas incompatibles con el vuelo o huelgas, por ejemplo). La compensación se establecerá en función de la distancia al destino y podrá ser entre 250 y 600 euros.



¿Dónde reclamo?

En primer lugar, debes hacerlo ante la compañía aérea. Si no obtienes respuesta o esta no es satisfactoria, debes acudir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).

ECONOMÍA DOMÉSTICA

Cómo reducir gastos en la cuenta de principios de año

Tras el periodo navideño, haces cuentas y tu economía familiar se ha desestabilizado. Tampoco ayuda la subida de precios en el supermercado, en la energía o en las hipotecas, que hace que llegar a fin de mes sea **cada vez más costoso**. Saber adaptarse a cada situación es fundamental, y un buen presupuesto puede ayudar a ello.



Hacer un presupuesto es más que apuntar en una lista los ingresos y los gastos: es saber adaptarse a cada situación, conocer las necesidades y priorizar lo que se gasta. Te explicamos cómo hacerlo:

TIPOS DE GASTOS

1 Fijos y necesarios.

Alquiler, hipoteca, comunidad, educación, alimentación, agua, electricidad, gas, transporte, etc. Algunos suelen ser variables, así que los puedes reducir con un consumo más moderado y controlado.

2 Ocasionales y prescindibles.

Suelen estar destinados al ocio y tiempo libre: restaurantes, viajes, aficiones, etc. Los puedes reducir o eliminar en caso de necesidad.

3 Imprevistos.

Surgen de manera inesperada, como reparaciones en casa, una avería en el coche o gastos médicos.

Una de las claves del consumo responsable es entender la diferencia entre "querer" y "necesitar". Antes de comprar algo, reflexiona y hazte la siguiente pregunta: ¿realmente lo necesito? ¿tengo algún artículo parecido? ¿lo voy a utilizar con frecuencia?

Piensa que por cada euro que ahorras en un gasto innecesario, puedes destinarlo a algo que realmente necesitas.

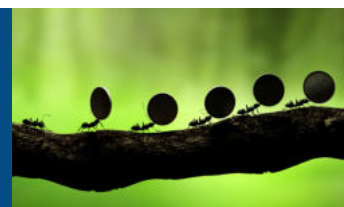
AHORRO

Inclúyelo como un gasto fijo. Tener una reserva económica te ayudará a afrontar imprevistos de forma más tranquila y conseguir aquello que deseas: un viaje, un coche, estudios, etc.

Te ayudará saber en qué gastas el dinero para poder ahorrar. Para ello, haz un seguimiento de todos los gastos (también los gastos hormiga). Apunta todos los ingresos y los gastos en una plantilla y así te será más fácil controlar tu economía familiar.

GASTOS HORMIGA

Pequeñas cantidades que muchas veces pasan desapercibidas. Un café, una caña, un paquete de pipas... Pueden sumar cifras importantes capaces de desequilibrar tu presupuesto. ¡Anótalos para detectar los innecesarios!





CIBERSEGURIDAD

Smishing: Cuidado con los mensajes que se hacen pasar por entidades bancarias

"Por motivos de seguridad, hemos bloqueado tu tarjeta. Verifica tu cuenta para activar el acceso en el siguiente enlace".

"A partir de x fecha no podrá utilizar su cuenta hasta que no actualice el sistema de seguridad pulsando el siguiente enlace"

"Hemos detectado movimientos inusuales en su aplicación, por prevención, si no ha sido usted, confírmelo en nuestra web pinchando en el siguiente enlace".

¿Has recibido alguno de estos mensajes? Son mensajes fraudulentos que puedes recibir y suplantan una entidad bancaria. Estos SMS Intentan alarmarte para conseguir que accedas al enlace en el que le pedirán sus datos bancarios, y su objetivo es robar las claves de acceso a la cuenta bancaria.

¿Has pinchado el enlace e introducido tus datos?

Si has facilitado tus datos personales o financieros en el enlace de un SMS fraudulento, **contacta lo antes posible con tu entidad bancaria** para informarles de lo sucedido. Podrás cancelar posibles transacciones, bloquear tarjetas o el acceso a tu cuenta y cambiar contraseñas.

Si la clave que utilizas para acceder a la banca online, la usas también para entrar en algún otro servicio, es recomendable que la cambies.



Consejos para no caer en la trampa

- No abras mensajes ni accedas a enlaces enviados por usuarios desconocidos.
- Aunque el SMS sea de origen conocido, cuidado porque puede ser fraudulento. Nunca pinches ningún enlace. Ante cualquier duda, contacta primero con tu entidad.
- Utiliza siempre accesos a páginas web oficiales.
- Protege tus cuentas. Utiliza contraseñas seguras y sistemas de doble verificación (además de la contraseña de acceso, la verificación adicional de seguridad se complementa con un SMS o con un acceso biométrico, por ejemplo) siempre que sea posible.
- Si utilizas la App de tu banco para realizar trámites, asegúrate de que tienes la versión oficial.
- No entres en tu banca online desde dispositivos o Wifis públicas.



ALIMENTACIÓN

¿Un producto ecológico significa que tiene más calidad nutricional?



No. Que un producto sea ecológico y que tenga el sello que así lo indique, no quiere decir que no contenga azúcar o que sea más saludable.

No tiene que ver sus efectos sobre la salud, sino con la ética y la forma de producción; son productos que son más respetuosos con el medio ambiente y con el bienestar animal, y además están elaborados sin sustancias artificiales ni químicas.

CONCESIÓN DE AYUDAS

El IPREM se nombra cuando se habla del bono social, ¿qué es?

El Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM) se utiliza como referencia para conceder ayudas o subvenciones y se publica cada año a través de la Ley de Presupuestos Generales del Estado. Cuando nos dicen que para saber si nos corresponde algún tipo de ayuda nuestros ingresos no deben superar el IPREM multiplicado por una cantidad, tenemos que saber qué valor tiene el IPREM en el momento actual. Para ello, puedes consultar en la web iprem.com.es, la tabla con los valores actualizados.

Por ejemplo, el IPREM anual a 14 pagas en el año 2023 es de 8.400,00 euros (600,00 euros al mes).



MEDIO AMBIENTE

Purpurina: ¿debería prohibirse?



Maquillaje, bolsos, zapatos, disfraces o decoración navideña. Incluso en juguetes. Podemos encontrar el rastro resplandeciente de la purpurina salpicando multitud de prendas o productos, pero, ¿acaso es oro todo lo que reluce, o en este caso, purpurina?

En realidad, se trata de un material compuesto por microplásticos y no es biodegradable. Además de adherirse con facilidad a cualquier superficie, a la piel o a la ropa, al igual que el resto de plásticos, deja huella en el medioambiente y en el mar.

Sabemos que los microplásticos pueden traer graves consecuencias en el ecosistema marino: al tener un tamaño tan pequeño, llegan fácilmente a los océanos y son ingeridos por la fauna marina, que luego llegan a nuestro estómago a través de la cadena alimenticia.

Algunas marcas han comenzado a tomar medidas al respecto en los últimos años, y han dejado de sacar productos con purpurina. Pero por el momento, no hay legislación al respecto.



¿CUÁNTO CONTAMINA INTERNET?

**Enviar un email, subir una foto a Instagram, ver vídeos en *streaming* o guardar archivos en la nube...
Detrás de cada una de estas acciones hay multitud de servidores y comunicaciones utilizando recursos para atender esta demanda.**

Gran parte de los hábitos de consumo que tenemos suponen un impacto para el planeta. Podemos pensar que la informática y las tecnologías digitales pueden ayudar a minimizar la huella que dejamos en el medio ambiente, pero para que la mayoría de los servicios digitales funcionen, se necesita energía eléctrica.

Cuando hablamos de la nube, lo primero que nos viene a la mente es la imagen de algo limpio, no tangible y aislado, sin ningún tipo de conexión. Un lugar de almacenamiento indefinido de gran cantidad de datos, archivos o programas, que, como no podemos ver o tocar físicamente, nos hace creer que no supone ningún impacto negativo en el planeta.

Esta plataforma de datos ilimitada nos facilita, además, sin movernos de casa, el poder enviar fotos a alguien que se encuentre al otro lado del planeta y que las reciba al momento, o incluso tener una videoconferencia a tiempo real. Es tal la comodidad que trasmite, que nos puede llevar a pensar que solo trae beneficios: evitas el traslado a otro lugar con el ahorro económico que eso supone; y las reuniones o formación a distancia, por ejemplo, permiten optimizar los procesos de trabajo. Pero la realidad es totalmente distinta: la nube es física y lo forman multitud de servidores conectados entre sí, lo que conlleva un consumo eléctrico global muy elevado, además de generar residuos y emisiones contaminantes.

**1.000 BÚSQUEDAS EN INTERNET
EQUIVALEN A CONDUDIR UN
COCHE DURANTE UN KILÓMETRO**

CONTAMINACIÓN DIGITAL

A pesar de que con el uso de Internet y las tecnologías digitales se dejan de usar multitud de recursos y materias primas, todos los datos que se almacenan en la nube y se envían, consumen energía y para ello, se necesita suministro eléctrico, lo que genera gran cantidad de emisiones de CO2.

Según el informe *Clicking clean* de Greenpeace elaborado en 2017, se calcula que **“la huella energética del sector de las tecnologías de la información equivale a un consumo de aproximadamente el 7% de la electricidad mundial”**. Según publica Google, cada búsqueda que realizamos en Internet libera al medio ambiente 0,2 gramos de CO2, por lo que unas mil búsquedas equivaldrían a conducir un coche durante un kilómetro.

Es cierto que a nivel personal el consumo de energía parece insignificante, pero la cosa cambia cuando multiplicamos esta actividad

por millones de personas que se conectan a diario en todo el mundo.

Además, el consumo digital seguirá en aumento debido a que el acceso de la población a las tecnologías digitales es mayor. Desde aquel confinamiento en 2020 se han producido cambios en los hábitos de consumo y el uso de Internet ha ido creciendo en relación al trabajo, estudios, compras e incluso en las relaciones interpersonales. Todo esto se resume en un aumento de la conexión y monitorización constante.

Se prevé que en 2023 habrá 5.300 millones de personas (el 66% de la población mundial) y 29.300 millones de dispositivos conectados a Internet, según Cisco. Y para poder acceder a la red, se necesitan millones de servidores físicos funcionando las 24 horas del día los 365 días del año, lo que supone un consumo de energía elevado que va aumentando cada año.



BRECHA DIGITAL

La brecha digital hace referencia a la diferencia de accesibilidad, conocimiento y uso de las tecnologías digitales para determinadas personas.

Criptomonedas: una apuesta de alto riesgo



Se habla mucho de las criptomonedas o monedas digitales y del bitcoin, y de lo mucho que se ha disparado su valor. Quien apuesta por ellas puede ganar mucho dinero, pero también puede perderlo todo muy rápidamente.

Las criptomonedas son monedas virtuales y no es necesario adquirirlas en su totalidad: se pueden comprar participaciones o parte de una moneda digital.

Se pueden utilizar como método de pago (si la otra parte lo admite), como reserva de valor o como inversión especulativa. El Bitcoin es la criptomoneda más conocida,

pero actualmente existen miles: Ether, Litecoin o Chainlink son algunas de ellas. Se pueden conseguir a través de distintas aplicaciones que pueden descargarse en un teléfono móvil.

En un principio, estas monedas surgieron para proporcionar un medio de pago que permitiera realizar transferencias de alto valor de manera rápida y barata sin estar unidas a ningún país en particular.

En el Estado están autorizadas como medio de pago legal desde el año 2015, pero no existe ninguna obligación de aceptar criptomonedas como pago.

¿Cómo funcionan?

Las criptomonedas funcionan como sistemas de intercambio descentralizados, eliminando la necesidad de intermediación de las monedas tradicionales y la transacción se realiza de persona a persona. En la manera tradicional, a la hora de transferir dinero, intervienen los bancos o proveedores de pagos.

LA LEGISLACIÓN BANCARIA NO PROTEGE A QUIEN TIENE SU DINERO EN CRIPTOMONEDAS

Entonces, ¿cómo se garantiza o asegura la transacción? La seguridad viene dada por la criptografía, y la garantía por “miles de personas” que confirman y sellan la transacción en miles de ordenadores. Esto último es lo que se conoce como la tecnología blockchain o cadena de bloques.

DESPROTECCIÓN ANTE LA FALTA DE REGULACIÓN

La tremenda volatilidad de las criptomonedas, la falta de control por parte de algún gobierno o entidad financiera y la alta especulación del mercado en el que operan son riesgos a tener en cuenta. Invertir en monedas digitales puede hacer que ganes mucho dinero, pero también que lo pierdas todo.

Actualmente no hay regulación al respecto y la legislación bancaria no protege a quien tiene su dinero en criptomonedas. Además, los emisores de monedas virtuales no tienen por qué ser conocidos, lo que quiere decir que si has operado a través de un intermediario y este quiebra o desaparece, no tendrás respaldo. Esto supone total desprotección para las personas que invierten.

La Unión Europea está trabajando en un reglamento cuyo borrador ya está aprobado, pero todavía no está en vigor. Es el conocido como Reglamento MICA (Markets in Crypto Assets).

En Euskadi...

Las Diputaciones Forales han tomado medidas respecto a las criptomonedas y su relación con el IRPF o el impuesto de patrimonio. El 17 de mayo de 2022 la Diputación Foral de Bizkaia obligó a declarar la tenencia de criptomonedas y criptoactivos a efectos del impuesto de patrimonio y declarar a efectos de IRPF como ganancia patrimonial las ganancias o pérdidas generadas por la compraventa de estas monedas digitales. Esta decisión ha sido acordada también con las haciendas forales de Gipuzkoa y Araba.

6 CLAVES



- ▶ **Se especula mucho con ellas** y el riesgo de perder lo invertido es alto.
- ▶ **Su liquidez es cuestionable.** La alta volatilidad del mercado hace que, si necesitas transformar la criptomoneda en moneda de curso legal, puedes tener dificultades.
- ▶ **No existe regulación al respecto.** Así que el nivel de desprotección es alto.
- ▶ **Es difícil garantizar los derechos** de las personas consumidoras.
- ▶ **Por su carácter transfronterizo**, la resolución de problemas es más difícil.
- ▶ Se mantiene el anonimato, pero esto también hace que se puedan realizar **actividades ilícitas.**

¿Qué hace Kontsumobide por ti?



Kontsumobide - Instituto Vasco de Consumo es el organismo del Gobierno Vasco que se encarga de proteger a las personas consumidoras. Todos los servicios que ofrecemos son gratuitos.

La misión de Kontsumobide es proporcionar las herramientas necesarias para que las personas consumidoras puedan ser protagonistas de **su propia protección**. Nuestro objetivo es avanzar en la mejora de los servicios prestados, la transparencia y la atención a la ciudadanía.

Información y formación

Las personas consumidoras tienen a su alcance un recurso útil e imprescindible para prevenir, evitar, reducir y solucionar conflictos de consumo. Desde el organismo ofrecemos información y formación para promover un consumo responsable, sostenible y seguro. Atendemos consultas presenciales y telefónicas en las tres oficinas territoriales, así como online, a través de la página web.

Además, contamos con tres centros de formación que ofrecen multitud de acciones para todo tipo de públicos, también para aquellas personas que se quieran apuntar de manera individual.

Reclamaciones y denuncias

Recogemos y gestionamos reclamaciones o denuncias de manera gratuita sobre servicios de telefonía, servicios de abastecimiento (energía, agua), electrodomésticos, vehículos, muebles, juguetes o viajes, entre otras muchas.

Presentada la reclamación, se intenta realizar una mediación entre la persona consumidora

y la empresa para llegar a un acuerdo. Si durante el proceso se detectase alguna infracción en materia de consumo, se investigarán los hechos y si fuera necesario, se adoptarán medidas sancionadoras.

En el caso de las denuncias a empresas por actuaciones que se consideren inadecuadas, si lo estimamos pertinente, investigaremos y analizaremos los hechos y la existencia de posibles actuaciones que supongan infracciones imputables.

Control de mercado e inspección

Nuestro objetivo es proteger a las personas consumidoras frente a la vulneración de sus derechos esenciales: los relacionados con la salud, la seguridad, protección de los intereses económicos y sociales y el derecho a la información, entre otros.

Al año realizamos varias inspecciones sobre diferentes productos y servicios, y pueden iniciarse entre otros motivos por denuncias, reclamaciones, presencia en el mercado de productos que puedan suponer un riesgo para la salud o la seguridad o por campañas de inspección y control previamente determinadas.

Unas de las últimas inspecciones que hemos realizado han sido sobre los secadores de pelo normales y de viaje y sobre la información precontractual y contractual que ofrecen las autoescuelas.



Bono social eléctrico:

quién puede pedirlo y cómo hacerlo

El desmedido incremento de las tarifas de los suministros de energía ha provocado que cada vez un mayor número de personas consumidoras estén en una situación de vulnerabilidad energética. Se están articulando medidas para paliar la situación de estas personas y una de ellas es el bono social eléctrico que aplica un descuento en las facturas de electricidad.

El bono social eléctrico es un descuento sobre la factura de electricidad de la vivienda habitual, que se aplica a aquellas personas que cumplan con los requisitos establecidos en el Real Decreto-ley 18/2022, de 18 de octubre.

Las condiciones y descuentos que explicaremos a continuación, estarán vigentes durante todo el año 2023, pero el bono social eléctrico se concederá por un periodo

de dos años. Dos meses antes de finalizar el plazo, la empresa avisará y, si las condiciones personales no han cambiado, automáticamente se renovará el bono.

Ten en cuenta que, si se da un cambio significativo en las condiciones personales o económicas, tienes un mes para comunicarlo. Si recibes el bono social eléctrico sin derecho a ello, podrás recibir una sanción.

Descuentos:

- 40% para personas consumidoras de electricidad con escasez de ingresos.
- 65% para personas en situación de vulnerabilidad.
- 80% para personas en situación de vulnerabilidad grave.
- No se cobrará la electricidad a las personas en situación de exclusión.

LOS DESCUENTOS ESTARÁN VIGENTES HASTA FINALES DE 2023, PERO EL BONO SOCIAL SE CONCEDE POR UN PERIODO DE DOS AÑOS.

Para poder solicitarlo, el contrato debe corresponder a la vivienda habitual y se debe tener contratado el Precio Voluntario del Pequeño Consumidor (PVPC) y una potencia igual o inferior a 10kW anuales. Además, se debe cumplir alguna de las siguientes condiciones según los perfiles establecidos:



Personas con escasez de ingresos

- Se considerará como tal, si las rentas son superiores al IPREM multiplicado por 1,5 e inferiores al IPREM multiplicado por 2.

Si la unidad familiar se compone de más de una persona, se añadirá un 0,3 al multiplicador por cada persona adulta y un 0,5 por cada menor de edad.

Ejemplo: una pareja con un hijo o hija, los límites serán mínimo $IPREM \times 2,3$ ($1,5+0,3+0,5$) y máximo $IPREM \times 2,8$ ($2+0,3+0,5$).

Personas vulnerables

- Para considerarse en este perfil, los ingresos deberán ser iguales o inferiores al IPREM multiplicado por 1,5.

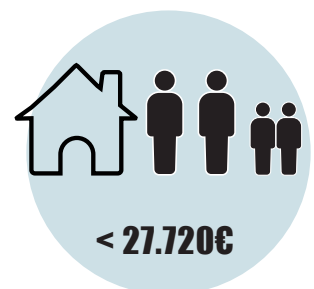
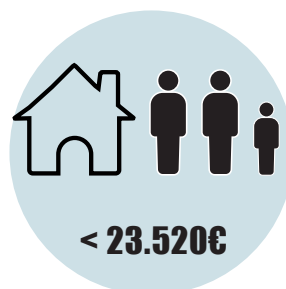
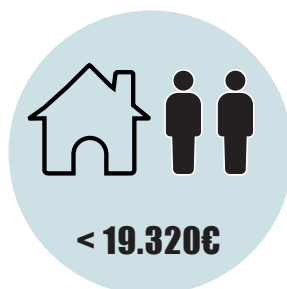
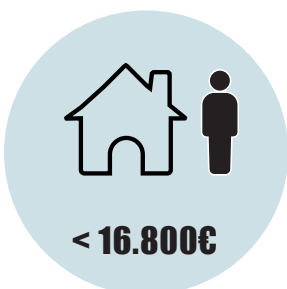
Si la unidad familiar se compone de más de una persona, se añadirá un 0,3 al multiplicado por cada persona adulta y un 0,5 por cada menor de edad.

Ejemplo: una pareja con un hijo o hija, los límites serán $IPREM \times 2,3$ ($1,5+0,5+0,3$).

- Ser familia numerosa.
- Que los miembros de la unidad familiar sean pensionistas de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente y que cobren únicamente las cuantías mínimas establecidas para su tipo de pensión. Si tienen ingresos, no podrán superar los 500 euros mensuales.
- Estar cobrando el Ingreso Mínimo Vital.

* El Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM) anual a 14 pagas en 2023 es de 8.400,00 euros (600,00 euros al mes). Te explicamos qué es el IPREM en la página 7.

Ponemos números a varios ejemplos. Pueden acceder al bono las personas con renta inferior a:



Si cambian tus condiciones personales o económicas, debes comunicarlo. Si recibes el bono sin derecho a ello, te pueden sancionar.

En ambas situaciones (tanto si eres considerada persona con escasez de ingresos como persona vulnerable), al coeficiente multiplicador le sumaremos 1 punto, si alguna de las personas de la unidad familiar tiene la siguiente situación:

- Grado de minusvalía reconocido igual o superior al 33%.
- Ser víctima de terrorismo.
- Ser víctima de violencia de género reconocida.
- Situación de dependencia reconocida de grado II o III.
- Unidad familiar constituida por un solo progenitor y al menos un menor.

Cuando se cumplan estas condiciones y la renta anual sea igual o inferior al 50% de estos límites, se considerará persona vulnerable grave. Además, si los servicios sociales financian el 50% de la factura, se considerará persona vulnerable grave en situación de exclusión.

¿Cómo solicitarlo?

Puedes hacerlo por teléfono, correo electrónico, correo ordinario o fax a alguna de las siguientes comercializadoras de referencia, que tienen obligación de ofrecer el bono social:

- **Endesa Energía XXI.**
Teléf. 800 760 333
- **Curenergía Comercializador de Último Recurso.**
Teléf. 900 200 708
- **Baser Comercializadora de Referencia.**
Teléf. 900 902 947
- **Comercializador de Referencia Energética.**
Teléf. 900 814 023
- **Régisiti Comercializadora Regulada.**
Teléf. 900 101 005
- **Comercializadora Regulada, Gas & Power.**
Teléf. 900 100 502

Documentación a presentar:

- Fotocopia del NIF o NIE de los miembros de la unidad familiar.
- Certificado de empadronamiento individual o de todos los miembros de la unidad familiar.
- Libro de familiar o, en su caso, certificado de la hoja individual del Registro Civil.
- Copia del título de familia numerosa.
- Certificado de la Seguridad Social en vigor de la pensión mínima.
- Certificado o acreditación de los servicios sociales de que la persona reúne alguna condición especial para incrementar el coeficiente IPREM en 1. Es decir, que tiene minusvalía igual o superior al 33%, que es víctima de terrorismo o que es víctima de violencia de género.

La empresa tiene diez días hábiles para contestar. Si falta algo en la documentación presentada, te requerirá que lo completes y para ello tendrás otros diez días laborables.

Si te deniegan el descuento, deben informarte del motivo, y si no estás de acuerdo, puedes presentar una reclamación en Kontsumobide.

Sesiones formativas con el programa “Agekin Sasoiko” de la BBK

Kontsumobide colabora en dos sesiones dirigidas a personas mayores. El grupo que participó en la primera, que se celebró el pasado mes de noviembre, se mostró muy interesado y valoró como “necesaria” esta formación.



La primera sesión se celebró en noviembre.

BBK cuenta desde 2019 con el programa “Agekin Sasoiko”, un proyecto que persigue formar y ofrecer a personas mayores de 55 años claves y habilidades necesarias para afrontar la vida diaria. En las sesiones que ofrecen se abordan temas muy diversos, entre otros, los relacionados con la seguridad personal o digital; los vinculados a la salud tanto física como psicológica o financiera; las posibilidades que ofrece la domótica en el hogar; la digitalización de las relaciones con la administración, etc.

El proyecto, desarrollado en el marco de un convenio con la Universidad de Deusto, tiene una duración de un curso académico (comenzó el pasado mes de octubre y finalizará el próximo 31 de mayo). Las clases, que se imparten de manera presencial, tienen lugar dos veces por semana, de 9:30 a 13:00 horas, en el centro BBK Sasoiko de Bilbao.

Desde “Agekin Sasoiko” ven importante generar espacios de pasarela, es decir, que la formación se transmita entre la

administración y la ciudadanía, donde la persona usuaria es parte fundamental.

Kontsumobide ha colaborado en el programa con una formación de 6 horas dividida en dos días. A través de estas jornadas se pretende dar a conocer los derechos y deberes que tienen las personas consumidoras en distintos ámbitos de consumo, así como dotarles de las herramientas para hacer frente a posibles conflictos.

La primera sesión, que se celebró el pasado 14 de noviembre, puso el foco en dar a conocer la labor de Kontsumobide y los conceptos generales sobre consumo responsable. El grupo asistente se mostró muy interesado y participativo. Consideraban “necesaria” esta formación y señalaron estar “muy agradecidos y agradecidas por toda la información aportada y con ganas de recibir más formación”.

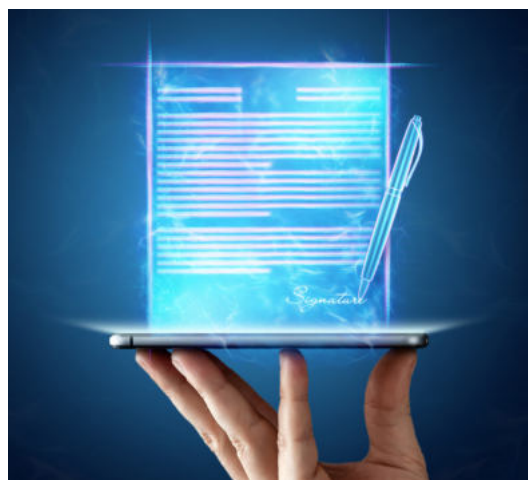
La segunda jornada se celebrará el próximo 8 de febrero y se tratarán temas más concretos: suministros y viajes.

Cómo afecta la nueva Ley de Telecomunicaciones a tu contrato de telefonía

Las novedades afectan, sobre todo, a la duración de los contratos de fibra, móvil y teléfono fijo.

El 30 de octubre entró en vigor la nueva Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones que es común para todos los operadores de telefonía y que sustituye a la anterior normativa de 2014.

Es probable que ya hayas recibido una comunicación de tu compañía informándote de las modificaciones. Los cambios se centran en la **duración máxima de los contratos**, que serán de 24 meses; en la opción de **darte de baja sin penalización** cuando acabe ese tiempo; y en la posibilidad de que puedan pedir un **preaviso de un mes de antelación** para hacerlo.



Los contratos serán de máximo 24 meses. ¿Esto qué significa?

Antes en los contratos no se indicaba nada relacionado con la duración. Con la nueva ley, deben tener una duración determinada y será de 24 meses como máximo. Este cambio también afecta a los contratos con permanencia, en los que ese será el límite.

¿Tengo que firmar un nuevo contrato después de esos 24 meses?

El contrato se renueva automáticamente en periodos de igual duración, mientras no indiques lo contrario a tu operadora.

¿Tengo que esperar a que pasen los 24 meses para darme de baja?

Tienes derecho a rescindir el contrato en cualquier momento con un preaviso de un mes, sin ningún tipo de penalización. No obstante, hay compañías que no exigen ese tiempo de preaviso a pesar de que la ley se lo permite, y puedes darte de baja cuando

quieras. Infórmate bien de las condiciones que tengas con tu compañía.

Habrá compañías que te exijan un periodo de permanencia inicial y que, si te das de baja antes, podrán penalizarte, pero no podrá ser nunca superior a 24 meses.

Asimismo, tienes derecho a darte de baja sin ningún coste adicional en caso de que la compañía de telefonía proponga introducir cambios en las condiciones contractuales (como subidas de precio), a menos que los cambios propuestos sean en tu beneficio o se trate de cambios administrativos que no te afecten.

Estos cambios deberán comunicarse, al menos con un mes de antelación, de manera clara, comprensible y en un soporte duradero. Te deberán informar también de tu derecho a darte de baja sin costes en caso de no aceptar las nuevas condiciones. Tendrás un mes para darte de baja a partir de la comunicación.



Teléfonos gratuitos de atención a la clientela



Llamé al teléfono gratuito de atención a la clientela de mi compañía para resolver un problema y el operador me desvió la llamada a un teléfono que comienza por 118 que según me dijeron, era el número apropiado para ayudarme. Ahora me sale a pagar 36€ por esa llamada cuando yo he contactado en primer lugar con el teléfono gratuito, ¿lo puedo reclamar?

Sí. La ley dice que una empresa debe poner a disposición de la persona consumidora un teléfono de atención gratuito y en este caso está cumpliendo. El problema está en el desvío. El acceso a estos números solo debería realizarse mediante la marcación directa por la persona usuaria. Además, en cualquier caso, te deberían haber informado del precio y la empresa externa que lo gestiona, mediante una locución que anuncie su coste.

Por tanto, puedes presentar una reclamación ante tu compañía de telefonía solicitando el abono del importe cobrado.

Sin instalación de la fibra



He contratado vía telefónica la fibra con una compañía de telefonía y después de 10 días sin saber nada, me dicen que tardarán en instalarla porque tienen que meterla por dentro del edificio. ¿Qué puedo hacer?

La ejecución de los contratos realizados a distancia (por teléfono o por Internet) debe realizarse a más tardar en un **plazo de 30 días naturales**, salvo que se haya pactado otra fecha.

Transcurrido este plazo sin que te hayan hecho la instalación, puedes comunicar a la empresa que deseas rescindir el contrato. No te tienen que cobrar ningún tipo de penalización por ello.

Si lo hacen, presenta una reclamación en Kontsumobide.

Vuelo cancelado



Compré un vuelo Ibiza-Bilbao pero al cabo de unos días me informaron de su cancelación. Me mandaron un mail ofreciéndome un bono y acepté. Días después, les escribí solicitando el dinero en lugar del bono y me dijeron que una vez aceptado el bono, no me devolvían el importe de ninguna otra forma. ¿Es legal?

La compañía te debe ofrecer dos opciones para que **tú elijas cuál te conviene** (y una vez elegida, no puedes cambiar de opinión): el bono o la devolución del importe del vuelo con el ingreso en cuenta.

En caso de que solo te haya ofrecido el bono y no te hayan informado de la posibilidad del reintegro, puedes poner una reclamación en Kontsumobide indicándolo.



¿QUIERES DEJAR DE RECIBIR PUBLICIDAD?

Primero, responde a la siguiente pregunta:

¿Has tenido contacto con esa empresa?

SÍ

Si recibes llamadas de una empresa con la que tienes o tuviste relación, debes **ponerte en contacto con ella directamente**, para revocar el consentimiento que ofreciste en su día o para ejercer el derecho de oposición, que deberán acatar en un plazo de diez días.

NO

Si recibes publicidad a tu nombre de una empresa con la que **nunca has tenido relación** y quieres dejar de hacerlo:

Apúntate a la **Lista Robinson**.

Es un **SERVICIO GRATUITO** con el que puedes evitar que te llegue publicidad a tu nombre. Inscríbete en www.listarobinson.es

¿Es obligatorio que las empresas consulten la Lista Robinson?

Sí. Deben consultarla antes de enviarte publicidad a tu nombre, para saber si has dado tu consentimiento.

Si, aun estando en la lista, continúan llamándote o enviándote mensajes, **denúncialo** ante la Agencia Española de Protección de Datos.

¿Es legal que llamen tantas veces?

Sí, pero siempre tienen que hacerlo desde un número de teléfono identificable y la persona que te llame debe identificarse también.

Deben llamar **entre las 9:00 y las 21:00 horas**, de lunes a viernes.

*zuregandik gertu
cerca de ti*

BILBAO


Alameda Rekalde, 39 A
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN

Easo, 10
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

VITORIA-GASTEIZ

Santiago, 11
kb-araba@kontsumobide.eus

 900 84 01 20

www.kontsumobide.eus



Erakunde autonomiaduna
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO