

LOS CONSUMIDORES

ANTE LOS SECTORES ENERGÉTICO
Y DE TELECOMUNICACIONES



**Aprende a defenderte de los
abusos de las compañías**

<http://aicar.adicae.net>



AICAR ADICAE

Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros de Aragón

LA ENERGÍA Y LAS TELECOMUNICACIONES, LOS SECTORES MÁS RECLAMADOS



Los sectores de la energía y las telecomunicaciones están controlados por **grandes oligopolios de empresas** que consideran a los consumidores como variables económicas de sus negocios y no como sujetos con derechos.

La **normativa, en continua actualización** protege más los intereses de las compañías que nuestros derechos, y las empresas, antes de atajar sus malas prácticas y abusos, convierten a las OMICs y a las Juntas arbitrales en una extensión de sus Servicios de Atención al Cliente con el beneplácito de la administración.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia olvida a los consumidores en sus funciones de control y supervisión y las **vías de reclamación extra-judicial** para los consumidores son **largas y complicadas**.

Los consumidores, unidos y organizados, somos los únicos que podemos cambiar esta realidad. Es necesario un movimiento fuerte y reivindicativo que consiga cambios reales frente a este desequilibrio e indefensión de los consumidores frente a las grandes empresas.

Sólo si **conocemos nuestros derechos y los ejercemos** podremos luchar contra estos abusos y manipulación de las grandes empresas.

¡La acción colectiva es la mejor forma de solucionar los problemas de los consumidores!

EVITA SORPRESAS AL CONTRATAR SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET

LA PUBLICIDAD

Las empresas están obligadas a cumplir lo que establece su publicidad. Es el primer paso para conocer y decidimos a contratar un servicio.

Revisa también la letra pequeña y si detectas que el anuncio puede ser engañoso informa a nuestra Asociación, y pediremos su cesación para que no confunda a más consumidores.

EL CONTRATO

Asegúrate bien de todas las condiciones del contrato. Sobre todo: precio del servicio, periodicidad del pago, compromiso de permanencia y penalización en caso de darte de baja anticipadamente.

TEN EN CUENTA

- Si contratas por teléfono o internet tienes derecho a **desistir del contrato en 14 días naturales**. Al desistir la empresa tendrá que resolver el contrato sin ningún coste para tí salvo que al contratar te hayan indicado y hayas aceptado que en caso de desistimiento asumirás los costes de envío del producto o de instalación de línea o fibra.
- Las compañías están obligadas a enviar el **contrato por escrito**, sin ningún coste y hasta ese momento no empezará a contar el plazo para poder desistir.
- Si vas a contratar un **pack de servicios** (línea fija, móvil, internet, tv...) asegúrate de que vas a hacer uso de todos los servicios y compara distintas tarifas y compañías.
- Antes de contratar la telefonía móvil asegurate que tendrás cobertura en el lugar donde vas a necesitarlo.

*Las compañías pueden cambiar las condiciones de los contratos con la única condición de avisar al consumidor con un mes de antelación. Frente a ello, **tenemos derecho a darnos de baja de forma anticipada y sin penalización**. Pero, si junto al contrato estábamos financiando un terminal podrán exigirnos el pago del precio total del mismo.*

PORTABILIDAD Y MODIFICACIÓN DE LOS CONTRATOS

Para cambiar de compañía y seguir manteniendo nuestra numeración fija y móvil debemos hacer una portabilidad.

- Para ello acudiremos a la compañía con la que queremos contratar que solicitará a nuestra anterior compañía la cesión de los servicios.
- La compañía tiene un **plazo de un día hábil** para ceder estas líneas a la compañía solicitante. ¡Pasado este plazo no podrás dar marcha atrás!

Las compañías sólo podrían negarse a ceder los números si:

- El consumidor solicita a la vez un cambio de domicilio.
- Existen datos incompletos u erróneos.
- Existe otra solicitud de portabilidad en curso para el mismo número.
- Si el consumidor tiene suspendido el servicio por impago.
- Si existe imposibilidad técnica o causa de fuerza mayor.

¡Cuidado con las contra ofertas!

Si la compañía con la que teníamos el contrato, tras recibir la solicitud de portabilidad de la nueva compañía te iguala o mejora la oferta, debes tener en cuenta que:

- La compañía sólo cancelará la portabilidad si se solicita dentro del plazo reglamentario (de 24 a 12 horas, según la hora de petición).
- Antes de aceptar una contraoferta debemos asegurarnos que podemos desistir del contrato que hemos realizado con la compañía con la que íbamos a contratar y que no nos supondrá ningún coste o perjuicio.

Antes de cambiar de compañía comprende bien las condiciones que te ofrecen. En AICAR ADICAE podemos ayudarte.

MANTENTE ALERTA ANTE LOS INCUMPLIMIENTOS Y ABUSOS DE LAS COMPAÑÍAS

En caso de interrupción de la prestación del servicio...

La compañía debe compensarnos en la siguiente factura por el mayor de los siguientes importes:

- El promedio del importe facturado por todos los servicios afectados durante los últimos tres meses prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.
- Cinco veces la cuota mensual de abono prorrateada por el tiempo de la interrupción.

Si te han cobrado por servicios de tarificación adicional (suscripciones, juegos, contenidos) sin tu consentimiento...

La compañía debe permitirte pagar sólo la parte con la que estás de acuerdo y no puede suspenderte el servicio. Debes reclamar a la empresa prestadora del servicio directamente. En lo servicios premium las empresas deben garantizar la posibilidad de darse de baja, mediante el envío de un mensaje con la palabra "BAJA" dirigido al número corto con el que se publicita el servicio.

¡TEN EN CUENTA! lo mejor es que desactives los servicios que no vayas a usar como servicios premium, los pagos a terceros, llamadas internacionales, roaming... llama a tu compañía o hazlo a través de su web o app.

SI TE VAS A DAR DE BAJA...

- *Asegúrate que no tendrás que pagar ninguna penalización por no cumplir una cláusulas de permanencia* (siempre debe aparecer en el contrato y a cambio de esta permanencia la compañía debe habernos hecho una oferta o regalo promocional).
- Si asumes la penalización *sólo debes pagar la parte proporcional al período que falta para concluir* el contrato.
- *La compañía tiene que darnos de baja en los dos días hábiles posteriores a la solicitud.*
- *Lo mejor es solicitar la baja por escrito*, con acuse de recibo o burofax.

APRENDE CÓMO EN LA ENERGÍA Y LAS

Desde AICAR-ADICAE nuestro principal objetivo es
a defenderlos y a hacerlos partícipes de la d



1 Acude a AICAR-ADICAE para que te aconsejemos o te ayudemos a tramitar tus reclamaciones siempre que veas vulnerados tus derechos, vamos a orientarte sobre como proceder en cada momento.

2 Reclama al **Servicio de Atención al Cliente** de la empresa, hazlo por escrito incluyendo tus datos personales, los hechos ocurridos y tu pretensión, y adjunta fotocopia de la documentación que pueda justificar tu reclamación. Asegurate enviarla por correo certificado con acuse de recibo o burofax y guardarte una copia.



Arbitraje de Consumo una buena vía de resolución pero muy limitada

La adhesión de empresas es voluntaria y las empresas adheridas pueden limitar los motivos o cuantías sometidas la arbitraje.

Si hay adhesión el arbitraje es obligatorio, y la decisión "laudo" que se tome por parte del colegio arbitral o árbitro único es firme y de obligado cumplimiento para ambas partes, por lo que puede ser una vía eficaz de resolución de problemas.

Antes de contratar con una empresa es importante conocer si está adherida o no a este sistema, que nos puede dar una garantía adicional en caso de futuros problemas.

Recuerda que... en caso de que una empresa no esté adherida al sistema arbitral de consumo, si el importe que reclamas no supera los 2.000 euros puedes interponer una juicio verbal sin necesidad de asistir con abogado ni procurador. Es un procedimiento sencillo y gratuito.

MO RECLAMAR

TELECOMUNICACIONES

ayudar a los consumidores a conocer sus derechos,
defensa colectiva de todos los consumidores.

*No te conformes con defender tus
derechos. ¡Para evitar realmente
los problemas en un futuro la mejor
opción es la defensa colectiva!*



3 **Órganos supervisores** de la administración, en segunda instancia si ha pasado más de un mes sin respuesta o hemos recibido respuesta negativa de la empresa.

Luz y Gas

Dirección General de Energía de la Comunidad Autónoma.

Telefonía e internet

Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones (debes reclamar en el plazo máximo de 3 meses desde que tengas respuesta de la empresa).

- Debe responder en un máximo de 6 meses.
- Su resolución es vinculante para las compañías.



CONTRATAR LA LUZ Y EL GAS CON GARANTÍAS

A la hora de contratar los servicios de luz y de gas podemos elegir entre:

Mercado regulado (PVPC)

- La tarifa está regulada por el gobierno (el consumo efectivo, la parte variable de la factura, tiene en cuenta el coste real del Kw hora a hora que realizamos).

Mercado libre

- El precio es libre , puedes comparar ofertas en: comparadorofertasenergia.cnmec.es
- Si te ofrecen un descuento asegúrate de si se aplica sobre el precio total de la factura o sobre una parte.
Puede conllevar contratos de mantenimiento vinculados y penalizaciones por baja anticipada.

A la hora de elegir entre una determinada oferta lo mejor es que acudas con la información a AICAR-ADICAE para que podamos revisarla y ayudarte a decidir, además tenemos que partir de que las ofertas del mercado libre pocas veces mejoran el PVPC (mercado regulado).

ENTENDER LAS FACTURAS

- Potencia contratada... cantidad máxima de kilovatios (kW) en la luz que podemos conectar al mismo tiempo. Es un coste fijo que pagaremos aunque no hayamos realizado ningún consumo.
¡Contrata sólo la potencia que necesites!
- Energía consumida... es el consumo real que hemos realizado en un periodo de facturación (Kw o Kw/h, en el gas).
- Impuesto electricidad... un 5.113% del importe total de consumo y potencia.
En el gas tendremos que pagar el impuesto sobre hidrocarburos $0,00234 \times \text{KWh consumidos}$.
- Alquiler del contador... 0,81 euros/mes en la luz. En el gas el precio lo marca cada año el Ministerio.
- IVA... 21% sobre el total de costes anteriores (incluso sobre el impuesto de la electricidad y los hidrocarburos).

BONO SOCIAL ELÉCTRICO

- Los “clientes vulnerables” pueden beneficiarse en su factura de luz de un descuento del 25% sobre el PVPC, del precio regulado:
 - Consumidores cuya renta no supere:
 - 1,5 veces el IPREM, sin menores a cargo .
 - 2 veces el IPREM, con un menor en la unidad familiar.
 - 2,5 veces el IPREM, si hay 2 menores en la unidad familiar.
 - Pensionistas que reciban una pensión mínima.
 - Familias numerosas
- La normativa contempla mayores descuentos en el caso de clientes “vulnerables severos” y de *clientes “vulnerables severos en riesgo de exclusión social”*.

Si necesitas que te ayudemos con la solicitud de estos descuentos o tienes problemas para que te los concedan acude a AICAR-ADICAE y te ayudaremos

BONO SOCIAL TÉRMICO

Es una *transferencia que realizará la administración autonómica* durante el *primer trimestre de cada año*, a todos los *beneficiarios del bono social eléctrico* a fecha *31 de diciembre del año anterior*. El importe, variará desde los 25 euros y podrá aumentar hasta un 60%, según la zona climática y la disponibilidad presupuestaria. No es necesario solicitarlo con tener concedido el bono social eléctrico es suficiente.



DEFIÉNDETE ANTE LAS MALAS PRÁCTICAS DE LAS EMPRESAS ENERGÉTICAS

Malas prácticas en la comercialización

La comercialización “puerta a puerta” está prohibida por lo que las compañías sólo pueden acudir a tu domicilio si lo has solicitado antes. Aún así la **complejidad de las ofertas** y la contratación telefónica puede conllevar que contratemos algo que no queramos realmente. Lo mejor es **no precipitarse** y exigir a la compañías que mande su oferta por escrito antes de contratar nada. **¡Con la información podemos ayudarte a decidir!**

Defectos en los contadores

Si creemos que nuestro contador no funciona correctamente, lo primero **reclamaremos a nuestra compañía** para que proceda a revisarlo. Si tras esta reclamación la compañía no reconoce ningún error podremos solicitar una **revisión en el Servicio Provincial de Industria** de nuestra CCAA, pero tendremos que asumir el coste de la misma. Por eso **es importante asegurarnos bien de que un exceso de consumo puede deberse a un error del contador.**

Fraudes en las revisiones

Las inspecciones de la instalación de gas se realizan **cada 5 años** (4 en el País Vasco) la distribuidora nos avisará con tres meses de antelación a la fecha en la que debe realizarse para que podamos realizarla con la empresa autorizada que elijamos y, en caso contrario, será la propia distribuidora la que acuda que nos tendrá que avisar con una antelación mínima de 5 días al momento en el que efectivamente se lleve a cabo. **El coste se repercutirá en la factura, por lo que en ningún caso debemos pagar directamente a nadie.**

¿QUÉ OCURRE SI NO PODEMOS PAGAR LAS FACTURAS?

Tanto en la luz, como en el gas y en las telecomunicaciones soportamos unos precios sumamente elevados a pesar de tratarse de servicios de primera necesidad y de la realidad económica de muchas familias. Si nos vemos obligados a desatender facturas debemos conocer las repercusiones de esta situación.

TELECOMUNICACIONES

- La compañía podrá suspendernos temporalmente el servicio telefónico, salvo para las llamadas entrantes y las salientes de urgencias.
- El impago del servicio de acceso a Internet sólo podrá dar lugar a la suspensión de ese servicio.
- Si no estamos de acuerdo con el importe o los conceptos facturados tenemos derecho a solicitar facturas independientes para cada servicio.
- El retraso en el pago por un período superior a tres meses o la suspensión temporal en dos ocasiones del contrato por retraso en el pago dará derecho a la compañía, previo aviso, a la interrupción definitiva del servicio y a la correspondiente resolución del contrato.

LUZ Y GAS

- En el PVPC y en el precio regulado del gas, no pueden cortarnos el servicio hasta que no hayan transcurrido al menos dos meses desde que se emitió la última factura. La empresa debe avisarnos del día concreto del corte.
- En el mercado libre, el plazo lo establece el contrato.

Las compañías sólo podrán incluirnos en un registro de impagados:

- Cuando exista una deuda cierta, vencida y exigible que haya resultado impagada y siempre que se haya realizado un requerimiento previo de pago al consumidor.
- No pueden incluirse deudas con más de seis años de antigüedad.

**CONVIÉRTETE EN UN COSUMIDOR
CRÍTICO Y RESPONSABLE**



<http://aicar.adiae.net>

DEFIENDE TUS DERECHOS

AICAR-ADICAE (C/ Gavín, 12, local - Zaragoza)

Z-1899-2019

Subvencionado por:



**GOBIERNO
DE ARAGON**