

Formas de obtener energía



Como **autoconsumidores**, generando toda o parte de la electricidad para el domicilio, por ejemplo, mediante instalaciones fotovoltaicas (placas solares más baterías) instaladas en tejados.

Como **socio cooperativista** de una cooperativa de consumidores que comercializa suministro eléctrico. Entre otras ventajas podrá disfrutar de precios probablemente más ajustados y un consumo de energía obtenida de fuentes renovables o energía "verde" (un aspecto muy positivo para el medio ambiente). En España existen varias cooperativas de electricidad, consulte en Internet.

Como **consumidor**, adquiriéndola mediante contratos de servicios con compañías comercializadoras de electricidad, que operan en el mercado regulado o en el mercado libre.

Empresas



Comercializadoras: venden la electricidad a los consumidores y con ellas se formalizan los contratos de suministro eléctrico.

Existen dos tipos, las que pertenecen al mercado libre y las pertenecientes al mercado regulado. Una comercializadora puede estar a la vez en el mercado libre y regulado ofertando distintos contratos.

Las comercializadoras de referencia son las que solo pertenecen al mercado regulado y tienen la obligación de facilitar el suministro a colectivos concretos y con precios regulados por el Estado.

Distribuidoras: llevan la energía eléctrica al domicilio, mantienen las instalaciones de distribución y realizan las lecturas del contador.

Nuevas altas, cambio de titular o subrogación, cambio de comercializadora y bajas



Para **altas en domicilios nuevos** el consumidor deberá abonar los derechos de acometida (derechos de extensión y acceso a red) además de los derechos de enganche, verificación y actuaciones sobre los equipos de control.

El **cambio de titular o subrogación** de un contrato de suministro ha de realizarse por escrito y dejar constancia en la comercializadora. Si la instalación tiene una antigüedad superior a 20 años, la distribuidora podrá verificarla y exigir su adaptación técnica así como un nuevo certificado de instalación eléctrica de baja tensión (CIE), que ha de emitir un electricista autorizado. Si modifica la potencia del contrato existente supondrá un coste.

Un **cambio de comercializadora** se realiza en el plazo de 21 días. Antes de cambiar, revise su contrato, tarifas, penalizaciones y duración de otros contratos de mantenimiento, seguros, etc. Ante sugerentes ofertas, **"lo barato puede salir caro"**

El consumidor ha de realizar la **baja del suministro eléctrico y contratos adicionales** por escrito y dejando constancia. Se desaconseja el uso del teléfono, fax o correos electrónicos para comunicar la baja.

Tipos de contratos y tarifas disponibles

Tres tipos de CONTRATOS en el MERCADO REGULADO

1 Contrato Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC)

Se realizan con comercializadoras de referencia. **Históricamente**, según el Ministerio Industria y Energía, supone un **ahorro** en término medio frente a otros contratos. Duración, anual prorrogable salvo cambio de contrato. Las condiciones contractuales están reguladas por la Administración y **no permiten** en el contrato la inclusión de productos o servicios adicionales (contratos de mantenimiento, seguros, etc.) El consumidor puede cambiar de comercializadora de referencia y tarifas sin penalización. Del mercado libre siempre se puede volver al PVPC.

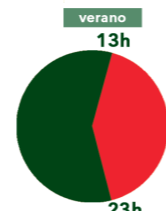
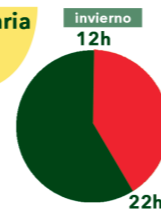
Tarifa SIN discriminación horaria

El precio es el mismo a lo largo del día.

Tarifas CON discriminación horaria (dos tipos)

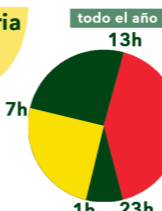
Discriminación horaria con dos periodos Tarifa 2.0 DHA

10 horas punta P1
14 horas llano P2



Discriminación horaria con 3 periodos Tarifa 2.0 DHS

10 horas punta P1
8 horas valle P2
6 horas supervalle P3



Las horas punta son más caras que las llano y las supervalle más baratas que las valle. Con estas tarifas, si el consumidor traslada como mínimo un **30% de su consumo** eléctrico en el período valle comenzará a ahorrar en su factura. Consulte estos enlaces y podrá calcular cuánto puede ahorrar en su factura si cambia de contrato y tarifa:

- **Comparador de contratos y tarifas:** <https://comparadorofertasenergia.cnmec.es>
- **Simulador de la factura de electricidad:** <https://factualuz2.cnmec.es/>

2 Contrato Precio Fijo Anual (PF)

El precio facturado es **fijo durante todo el año** y lo fija la comercializadora. No es una tarifa plana. El contrato es anual y existe **penalización** si se resuelve antes (5% de la energía estimada pendiente de suministro). **No está permitido** incluir en el contrato otros productos o servicios adicionales. En esta modalidad la comercializadora no está obligada a ofrecer tarifas con discriminación horaria aunque puede tenerlas. Consulte si la compañía las oferta, ahorrará en su factura.

3 Contrato Tarifa Bono Social - Tarifas de último recurso (TUR)

Los consumidores que posean la condición de **vulnerables** tienen derecho al **Bono Social**, es decir, la tarifa resultante de aplicar al contrato PVPC un descuento del 25%. Son consumidores vulnerables: pensionistas con prestaciones mínimas, familias numerosas o con todos sus integrantes en desempleo, además de aquellos con menos de 3 KW de potencia contratada. Infórmese de los requisitos en www.consumo.cordoba.es (Real Decreto 216/2014)

CONTRATOS en el MERCADO LIBRE

La comercializadora **pacta precio y condiciones** contractuales con el consumidor. Los contratos pueden incluir **compromisos de permanencia y penalizaciones** por baja anticipada del suministro, además pueden incluirse en el contrato otros servicios adicionales como contratos de mantenimiento, seguros, etc. **Preste atención.**

Contratos adicionales al contrato de suministro



La contratación de servicios adicionales y complementarios al suministro eléctrico (contratos de mantenimiento, seguros, etc.) que cubran posibles incidencias en la red eléctrica del hogar o en electrodomésticos **no son**

obligatorios y solo se pueden contratar si el suministro se realiza con una comercializadora que opera en el mercado libre (en contratos PVPC y precio fijo anual no está permitido).

Recuerde, estos contratos suelen consistir en marcar una opción con una **X** en una casilla del contrato que puede pasar totalmente desapercibida. **Preste atención.**

La baja o cambio de comercializadora no implica la baja automática de todos los servicios adicionales contratados. Es decir, estos servicios se siguen manteniendo aunque cambie de comercializadora o cancele el suministro; **son contratos independientes**. El consumidor, por tanto, tendrá que **notificar y dejar constancia por escrito** en la comercializadora de su voluntad de no renovar estos contratos cuando finalicen. **Ojo**, si no acredita la baja la comercializadora podría renovarlo.

Consejos antes de contratar



Comerciales del sector eléctrico, instruidos en técnicas de contratación telefónica y de venta en domicilios, tientan a los consumidores con grandes ventajas y descuentos para que firmen contratos de suministro y servicios adicionales. **Antes de aceptar...**

1. Revise qué **tipo de contrato y tarifa** acepta. Recuerde, en contratos de mercado libre y precio fijo anual, puede haber penalizaciones.
2. Si no está seguro o no necesita cambiar de compañía, **no permita la entrada en su casa a desconocidos**. No se fie. Podrían no ser agentes comerciales; **"venimos a... ábranos, serán solo unos minutos"**
3. Un agente comercial por teléfono, en su domicilio o en un establecimiento, mediante descuentos y ofertas, buscará tres cosas: que cambie de comercializadora, que modifique el tipo de contrato o que contrate nuevos servicios (gas, mantenimientos, seguros...). No debería aceptar la oferta y firmar sin haber comprobado si realmente ahorrará en su factura. Le ayudará a decidir consultar este enlace: <https://comparadorofertasenergia.cnmec.es>
4. Cuando abra la puerta de su domicilio a un agente comercial exija que se identifique. Si siente **amenaza, miedo o presión** por hacer algo que no quiere, llame a un familiar, vecinos o a la **policía: 091 y 092**. No acepte contratos sin comparar antes o puede que se arrepienta.
5. Si la contratación es a distancia mediante la **celebración de un contrato vía telefónica**, en caso de discrepancia, puede solicitar la grabación de la celebración del contrato. Además, el consumidor solo quedará vinculado al contrato una vez haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío del contrato firmado por escrito a la comercializadora, que deberá remitir a la dirección del consumidor un contrato por duplicado.
6. Si contrata en la **página web de la comercializadora**, imprima las tarifas, ofertas y publicidad, su contrato y las condiciones generales. Realice captura de pantallas del proceso y formularios de contratación.

El derecho de desistimiento



Si la contratación del suministro eléctrico, y si acepta contratos adicionales, se realizan **en su domicilio, por teléfono o por internet**, tiene derecho a desistir de la contratación, es decir, los contratos no se llevan a cabo (supone la baja de la contratación sin coste alguno).

El consumidor dispone de **14 días naturales** desde la fecha de celebración del contrato para desistir. Este plazo se amplía hasta **un año** si la comercializadora **NO** informa sobre este derecho o no facilita un formulario de desistimiento.

Para desistir, se ha de rellenar el **formulario de desistimiento**, registrar una copia en un establecimiento de la comercializadora o notificárselo postalmente (carta certificada con acuse de recibo o burofax con certificación de texto y acuse de recibo). Si no dispone del formulario bastará un escrito indicando claramente que desiste del contrato. También puede obtener el formulario de nuestra página web.

Se desaconseja el uso de formularios en internet, el teléfono, el fax o los correos electrónicos para comunicar el desistimiento. No podrá acreditar con facilidad que ejerció su derecho a desistir.

Tras desistir, salvo que indique otra compañía, la nueva comercializadora deberá **restituir el servicio eléctrico con la compañía anterior**, además **devolverá**, en plazo de 14 días máximo desde la notificación de desistimiento, las cantidades abonadas por el consumidor.

Manipulación del contador Penalizaciones



El consumidor puede recibir una carta de su distribuidora informando de la detección de una irregularidad por manipulación del contador y del cobro de los kilovatios **no medidos por el mismo, regularizando así su consumo**. Seguidamente, su comercializadora emitirá una factura por importe elevado donde

se reflejan esos kilovatios. Este hecho se origina como consecuencia de la actuación de un técnico de la distribuidora que asegura haber detectado un contador manipulado. Se indica también que de no pagar la factura se cortará el suministro.

Si como consumidor ha manipulado su contador, ha de saber que si la distribuidora lo detecta y prueba, se emitirá una factura conforme a una estimación contemplada en la normativa. Manipular un contador es un delito y puede ser denunciado por la distribuidora. Sin embargo, **si no ha manipulado** su contador tendrá que reclamar para que anulen dicha regularización de su factura. En este caso, **infórmese** cómo reclamar en nuestra página web o en la **OMIC** del Ayuntamiento.

Corte del suministro



El suministro podrá ser suspendido en contratos PVPC o tarifas de último recurso (TUR) cuando hayan transcurrido al menos **dos meses** desde que la comercializadora hubiera **requerido fehacientemente**

al titular del contrato el pago y este no se hubiese hecho efectivo. El requerimiento se realizará por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por la persona interesada o su representante, así como la fecha, la identidad y el contenido del mismo. Abonada la deuda, la compañía reanudará el suministro en **24 horas**. Se deberá abonar una compensación por los gastos de desconexión.

Cuando el contrato sea con una comercializadora del **mercado libre**, respecto a la suspensión del servicio se atenderá a lo pactado en el mismo.

Reclamar



El consumidor ha de **reclamar ante la comercializadora**, sin perjuicio y cuando corresponda a la distribuidora.

Reclame **inicialmente** ante los servicios de atención al cliente de la comercializadora. Utilice el servicio telefónico gratuito, formularios de su página web y correos electrónicos pero siempre **utilice a la vez la Hoja de Quejas y Reclamaciones** oficial de la Junta de Andalucía para reclamar y dejar constancia.

Solicitada y rellena la Hoja de Quejas y Reclamaciones en el establecimiento de la comercializadora, la compañía está obligada a contestar por escrito y de forma razonada en **el plazo de 10 días hábiles**. Si no hay contestación o ésta es insatisfactoria, podrá **registrar su reclamación en:**

- El Registro General del Ayuntamiento de Córdoba para que su reclamación sea **mediada por la Oficina Municipal de Información al consumidor (OMIC)**. Consulte en la OMIC antes de registrar su reclamación, existen casos especiales (Av. Gran Capitán 6, planta baja. 14071 Córdoba)
- La **Delegación Provincial de Consumo en Córdoba** (C/Tomás de Aquino. Edificios Múltiples, planta baja .14071 Córdoba - 957 001 600)
- La **Dirección General de Industria, Energía y Minas en Córdoba** (C/Tomás de Aquino. Edificios Múltiples, planta 1ª. 14071 Córdoba, 955 063 910 - 902 113 000 de 9-14 horas)

También podrá reclamar haciendo uso del **Arbitraje de Consumo** cuando la comercializadora esté Adherida al Sistema Arbitral de Consumo. Consulte en nuestra página web qué comercializadoras están adheridas.

Por último, indicarle que también podrá acceder a la **vía judicial** para reclamar importes económicos y daños y perjuicios a las comercializadoras (reclamaciones económicas por importe inferior a 2000 € no necesitan abogado ni procurador).

En la realización de este folleto se ha tenido en cuenta la normativa vigente a fecha noviembre de 2016 y su contenido hace referencia a contratos entre consumidores y usuarios finales y empresas del sector eléctrico donde los contratos de suministro doméstico tienen una potencia contratada igual o inferior a 15 KW.



Más información - Consultas on-line

www.consumo.cordoba.es

Consultas presenciales

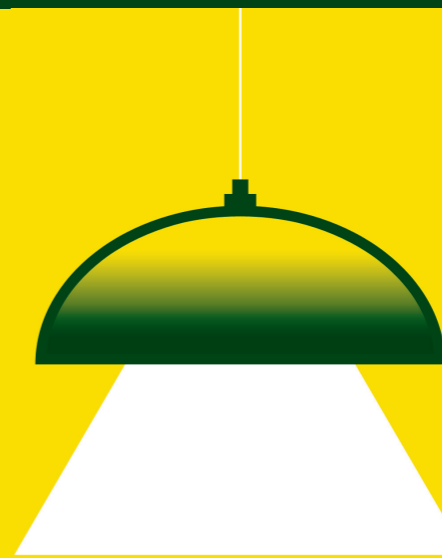
Martes, miércoles y jueves 10 -14 horas en OMIC
Av. Gran Capitán 6, planta baja. 14071 Córdoba

Colaboran las Asociaciones de Consumidores
Adicae | Augusta | Crea | Facua | Uce



AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA

suministro eléctrico



La liberalización del sector eléctrico y las frecuentes modificaciones normativas, le sitúan en una posición de **incertidumbre y desconocimiento** como consumidor y usuario de este suministro básico.

La **Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)** de su Ayuntamiento, a través de este folleto y otras acciones de esta campaña informativa, pretende dar respuesta a dudas que aparecen en torno a la contratación del servicio eléctrico, sus tarifas, la facturación o cómo y dónde reclamar.

En nuestra página web www.consumo.cordoba.es podrá ampliar la información y consultar cuándo y en qué lugar de su barrio encontrará puntos de información donde Asociaciones de Consumidores, que colaboran en la campaña, le informarán sobre cualquier cuestión.

Como consumidor, para reducir el gasto en su suministro eléctrico y realizar un **consumo responsable** y eficiente, debe estar informado e interesarse por las cuestiones básicas de este suministro.

campana
informativa

