



Campaña informativa sobre  
suministro eléctrico



Ayuntamiento de Córdoba  
Servicio Municipal de Consumo - SMC  
Oficina Municipal de Información al Consumidor - OMIC



En colaboración con las Asociaciones  
de Consumidores de Córdoba  
Adicae | Augusta | Crea | Facua | Uce



AYUNTAMIENTO  
DE CÓRDOBA

Delegación de  
Salud y Consumo

## Índice

Índice .....	2
Introducción .....	2
La realidad. Objeto de la Campaña .....	2
Perfil del consumidor y usuario (diana) .....	3
Diseño y estrategia de la Campaña .....	3
Tono y estilo de la Campaña .....	4
Duración de la Campaña. Cronograma .....	4
Medios de comunicación e impactos .....	5
Presupuesto .....	5
Folleto informativo .....	6
Diseño del stand .....	10
Tabla de localizaciones, días y buzoneo .....	11
Mapa de colocación de stands informativos ...	14
Fichas de localizaciones de los stands .....	16
Noticia destacada .....	34

## Introducción

La liberalización del sector eléctrico, frecuentes y complicadas modificaciones normativas, la endulzada oferta comercial, las persuasivas técnicas de venta y la sugestión en los métodos publicitarios sitúa al consumidor y usuario del servicio de suministro eléctrico en una posición de incertidumbre y desconocimiento.

A pesar de ser un suministro básico "regulado", el Servicio Municipal de Consumo (SMC), a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), diseña y pone en marcha esta Campaña Informativa donde colaboran cinco Asociaciones de Consumidores de este municipio, con la función de informar a los ciudadanos consumidores y usuarios sobre sus derechos y obligaciones así como apereibirlos en determinados aspectos de este suministro.

El aumento del número de Hojas de Quejas y Reclamaciones, Arbitrajes de consumo, consultas presenciales y a petición también, de las Asociaciones de Consumidores e incluso coexistiendo con otra campaña informativa que otros servicios municipales desarrollan, se idea, elabora y se ejecuta esta campaña.

## La realidad. Objeto de la Campaña.

Los consumidores y usuarios que acceden a nuestro servicio manifiestan a través de sus consultas y reclamaciones las siguientes discrepancias:

- Disconformidad con la facturación.
- Facturación de servicios adicionales que no se reconocen haber contratado o cuando estos son contratados, se siguen facturando una vez finalizado el contrato de suministro o cuando se ha cambiado de comercializadora.
- La comercializadora penaliza con importes económicos elevados al regularizar un consumo no facturado con anterioridad al manifestar de forma unilateral que el contador ha sido manipulado por el consumidor, contabilizando menos suministro eléctrico.
- Se realizan contrataciones vía telefónica donde no se cumplen las condiciones pactadas.
- Agentes comerciales, instruidos en técnicas de venta en el domicilio del consumidor, con excusas diversas, persuaden a los usuarios para que contraten nuevos servicios o cambien de tarifa o compañía. El consumidor, cuando recapacita, accede a nuestros servicios buscando ayuda y asesoramiento.
- Se realizan cortes del suministro eléctrico sin que el consumidor, según nos indican, sea notificado según la normativa.

Año	Consultas	Reclamaciones	Expedientes de Arbitrajes
2014	2,73 %	4,1 %	1 Expt.
2015	3,23 %	4,1 %	5 Expt.
2016		4,9 %	9 Expt.

Se debe tener en cuenta que la OMIC no puede mediar reclamaciones de suministro eléctrico cuando la compañía reclamada es ENDESA. Existe un Órgano de Mediación en la Junta de Andalucía que gestiona los conflictos de los consumidores con esta empresa. La OMIC, según normativa y en todos los casos, ha de remitir a los consumidores a dicho Órgano para intentar dar solución a su conflicto. Por ese motivo, el número de mediaciones realizadas por la OMIC en el sector eléctrico son tan bajas (Endesa, antes de la liberalización del mercado eléctrico, distribuía y comercializaba el suministro eléctrico mayoritariamente en el municipio de Córdoba)



## Perfil del consumidor y usuario (diana)

Las continuas modificaciones normativas, la información presentada en las facturas, los distintos contratos y tarifas, diferentes servicios adicionales que pueden contratarse, distintos canales de contratación y la complicación de saber cuánto se gastará o ahorrará con una u otra compañía según qué modalidad de contrato y tarifa se acepta, posiciona al consumidor y usuario de este suministro "básico" en una situación de desconcierto.

Según la encuesta de presupuesto familiares de 2015 que realiza el INE, el gasto medio de suministro eléctrico en Andalucía es de 61,5 € al mes, y al año 738,34€; un 3,3% del gasto familiar. La variable precio es la más importante a comparar por el consumidor y la que suele presentar mayor complicación a la hora de comparar las tarifas de las distintas comercializadoras.

La última encuesta realizada en los hogares españoles por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) descubre que de cada 4 hogares 1 no sabe qué potencia tiene contratada, casi la mitad de ellos no sabe qué tarifa eléctrica tiene y solo un hogar de cada 3 tiene bastante en cuenta los distintos precios de la electricidad en sus distintas horas del día, adaptando su consumo según el tramo horario, por ejemplo, para usar la lavadora o encender la calefacción.

Todas estas circunstancias y el aumento de consultas, reclamaciones, noticias, etc. presentan un perfil general de consumidor cansado del cambio de normativas, bastante desinformado y con cierto desánimo ante la posibilidad de reclamar ante los servicios de atención al cliente de las grandes comercializadoras que predominan el mercado.

Además, y de algún modo también, la percepción del consumidor sobre el suministro queda mermada por las actuaciones comerciales de algunas comercializadoras, que se dedican a peinar barrios y edificios concretos, para que mediante persuasión o a veces incluso bajo engaño, acceden a las viviendas de los consumidores, con un "modus operandi" concreto, donde aprovechando la desinformación provocan la contratación.

La diana o perfil principal del consumidor para el que se diseña y orienta la campaña informativa es generalista, es decir, cualquier ciudadano en general que pueda contratar, tenga contratado y quiera realizar un cambio de comercializadora.

## Diseño y estrategia de la Campaña

El diseño de la campaña informativa sobre suministro eléctrico se construye en base a los siguientes criterios:

1. Como actividad principal y general se realizará de forma programada una acción de buzoneo en cada distrito del municipio junto con la localización, con un día o dos a posteriori, de los stands informativos de las cinco Asociaciones de Consumidores. Barriando consecutivamente, y durante 10 días, todos los distritos del municipio de Córdoba.
2. A nivel particular, también se facilitará el folleto informativo de la campaña a los Asistentes Sociales de Servicio Sociales, de Centros Cívicos, Centros de día de Mayores que gestiona el Ayuntamiento.
3. Se facilitará también información adicional mediante otros medios:
  - Cuña radiofónica
  - Página web del Servicio Municipal de Consumo: [www.consumo.cordoba.es](http://www.consumo.cordoba.es)
  - Televisión Municipal mediante un banner informativo permanente.
  - Envío al correo electrónico de la Corporación Municipal el folleto de la campaña.
  - Y finalmente desde la OMIC, donde mediante consultas presenciales y la elaboración, impresión y entrega de otro folleto informativo, que reúne una información más amplia y detallada.

La campaña informativa, también y aunque de forma discreta, insiste en su contenido frente a las contrataciones en el domicilio del consumidor, fuente continua de reclamaciones. Para todas estas empresas que utilizan este tipo de contratación, incluidas las que venden servicios adicionales al suministro eléctrico (contratos de mantenimiento, seguros, gas, etc.), la normativa recoge mediante la Ley



General de Consumidores y Usuarios las denominadas "ventas fuera de establecimiento mercantil", Título III (arts. 92 a 113), donde se prevén los derechos y obligaciones para los consumidores o usuarios y para las empresas. Destacando, entre los más importantes, el derecho a una información previa y el derecho de desistimiento; éste último permite al consumidor desistir del contrato de prestación de servicios o entrega de bienes en el plazo de 14 días naturales.

Por último, señalar que la estrategia de la campaña informativa es simple, informar al máximo número consumidores y usuarios que habitando un hogar disponen de suministro eléctrico a la vez que facilitar algunos mensajes de apercebimiento para evitar futuros conflictos y sorpresas.

Con esta actuación masiva sobre 92.000 núcleos familiares del municipio, se persigue también que aquellas empresas que decidan actuar fuera del ordenamiento jurídico en la prestación de estos servicios, conozcan que los consumidores ya han sido informados mediante esta campaña, provocando así un obstáculo en sus posibles actuaciones fraudulentas; hecho que se consiguió, por ejemplo, con la primera campaña y las revisiones de gas, reduciendo de forma drástica el número de reclamaciones sobre este conflicto.

### **Tono y estilo de la campaña**

La Campaña Informativa trata de sensibilizar a los consumidores desde un punto de vista de la adquisición de información y cierto apercebimiento en aspectos concretos.

La información, resumida y con un tono directo, pretende que el consumidor adquiera los conocimientos básicos sobre con quién se puede contratar, los tipos de comercializadoras, modalidades de contratación y sus diferentes tarifas, el derecho de desistimiento y dónde informarse o reclamar.

El apercebimiento se utiliza en tono adecuado para alertar a los consumidores antes de contratar, la duración de contratos adicionales al contrato de electricidad y cómo éstos son independientes de los contratos de suministro.

Además se facilitan consejos generales antes de contratar y comparar tarifas, qué buscan los agentes comerciales en la contratación telefónica o en el domicilio, la manipulación de contadores y el corte de suministro.

### **Duración de la campaña. Cronograma**

La duración de la campaña comprende un periodo de 10 días. Dando su inicio el 21 de noviembre de 2016 con la rueda de prensa de la Delegada de Salud y Consumo Dña. Alba M<sup>a</sup> Doblas Miranda, para que el mismo día se inicie el resto de actividades informativas (buzoneo, información a pie de calle, etc.). Es decir, del 21 de noviembre al 3 de diciembre.

Dentro de la estrategia de maximización del alcance informativo de la campaña, se ha previsto que las cinco Asociaciones que colaboran con el desarrollo de la campaña actúen en la mayoría de los casos simultáneamente informando en cada uno de los 8 distritos del municipio y siempre, con un día o dos con posterioridad a la realización del buzoneo en dicho distrito. Pretendiendo con esta acción reforzar el recuerdo de los mensajes a transmitir con el folleto informativo depositado en cada buzón de cada núcleo familiar del consumidor.

### **Medios de Comunicación e impactos**

Los medios utilizados en la campaña para hacer llegar a consumidores y usuarios la información pretendida son los siguientes:

1. Buzoneo y entrega de un folleto informativo sobre suministro eléctrico en cada núcleo familiar del municipio de Córdoba. Aproximadamente 92.000 viviendas.
2. Colocación de stand informativo a pie de calle. Un stand por Asociación de Consumidores. Es decir, 5 stands por 10 días que dura la campaña hacen un total de 50 impactos visuales e informativos en la vía pública. Información prestada por Asociaciones de Consumidores.
3. Rueda de prensa por la Delegada de Salud y Consumo Dña. Alba M<sup>a</sup> Doblas Miranda.
4. Aproximadamente 1.000 impactos directos

en los domicilios de personas mayores y personas con riesgo de exclusión social que son asistidas por Asistentes Sociales de este Ayuntamiento, y sobre las que se les facilita y explica el objeto de la campaña.

5. Envío de cartelería y folletos a los 14 Centros del Mayores que gestiona el Ayuntamiento (Centros de día).
6. Envío de cartelería y folletos a los 19 Centros Cívicos y depósito de folletos informativos en los Centros.
7. Impactos informativos a través de un banner informativo contenido en el portal de consumo del Servicio Municipal de Consumo de este Ayto.: [www.consumo.cordoba.es](http://www.consumo.cordoba.es)  
El portal recibe aproximadamente 4.500 visitas mensuales.
8. Emisión de cuña radiofónica.
9. Colocación de un banner en la Televisión Municipal y en la de la zona de espera de atención al consumidor en las oficinas del Servicio Municipal de Consumo.
10. Envío del folleto informativo al correo corporativo del Ayuntamiento de Córdoba.

## Presupuesto

Se detalla a continuación el presupuesto, IVA incluido, de las diferentes acciones que se desarrollan en la campaña.

ACCIÓN	COSTE	UNIDADES
Impresión de folletos (tríptico 40x23 cm)	2.983,99	95.000
Impresión de carteles (A3) impresora Dpto.	0	50
Buzoneo	1.335,84	92.000
Información Asociaciones (coste de las 5)	5.750	10 días
Rotulación de stands	1.134	5 unidades
Fabricación de stands	200	1 stands
<b>TOTAL</b>	<b>11.403,83 €</b>	



## Folleto informativo a buzinear

Tríptico. Medidas: 45 x 23 cm

### 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 con  
comer  
corres

Reclame **inicialmente** ante los servicios de la comercializadora. Utilice el servicio telefónico, web y correos electrónicos pero siempre a través de la **Reclamaciones** oficial de la Junta de Andalucía.

Solicitada y rellena la Hoja de Quejas y Reclamaciones de la comercializadora, la compañía es responsable de la forma razonada en **el plazo de 10 días** desde la reclamación insatisfactoria, podrá **registrar su reclamación**.

- El Registro General del Ayuntamiento de Sevilla. La reclamación será **mediada por la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**. Consulte en la OMIC antes de acudir a las oficinas especiales (Av. Gran Capitán 6, planta baja).
- La **Delegación Provincial de Consumo** de Sevilla. Edificios Múltiples, planta baja .14071
- La **Dirección General de Industria, Energía y Minas** de Sevilla. Edificios Múltiples, planta 1ª. 14013 (horario de 9-14 horas)

También podrá reclamar haciendo uso de los servicios de la comercializadora esté Adherida al Sistema de Reclamaciones de nuestra página web qué comercializadora.

Por último, indicarle que también podrá reclamar por importes económicos y daños y perjuicios económicos por importe inferior a 2000€.

En la realización de este folleto se ha tenido en cuenta la Ley 2016 y su contenido hace referencia a contratos de suministro del sector eléctrico donde los contratos de suministro de potencia igual o inferior a 15 KW.



#### Consultas presenciales

Martes, miércoles y jueves 10 -14 h.  
Av. Gran Capitán 6, planta baja. 14013

Colaboran las Asociaciones de Consumidores  
Adicae | Augustas

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

El Ayuntamiento de Córdoba ofrece un servicio de atención al cliente de la línea telefónica gratuita, formularios de su página web y **utilice a la vez la Hoja de Quejas y Reclamaciones** de Andalucía para reclamar y dejar constancia.

Las reclamaciones en el establecimiento de suministro está obligada a contestar por escrito y de forma **rápida y efectiva**. Si no hay contestación o ésta es negativa, **reclamación en:**

**Oficina Municipal de Información al Consumidor** de Córdoba para que su reclamación sea registrada. (C/Tomás de Aquino, 14071 Córdoba - 957 001 600)

**Oficina de Energía y Minas en Córdoba** (C/Tomás de Aquino, 14071 Córdoba - 957 001 600)

**Oficina de Energía y Minas en Córdoba** (C/Tomás de Aquino, 14071 Córdoba, 955 063 910 - 902 113 000)

El consumidor puede acudir al **Arbitraje de Consumo** cuando la reclamación no es atendida por la Oficina Arbitral de Consumo. Consulte en la página web si las empresas están adheridas.

El consumidor puede acceder a la **vía judicial** para reclamar ante los Juzgados de lo Mercantil y las comercializadoras (reclamaciones de más de 100 € no necesitan abogado ni procurador).

La normativa vigente a fecha noviembre de 2017 establece que los consumidores y usuarios finales y empresas que consumen suministro doméstico tienen una potencia contratada

**SMC**  
Servicio Municipal de Consumo

Más información - Consultas on-line

[www.consumo.cordoba.es](http://www.consumo.cordoba.es)

Horario de atención en OMIC  
14071 Córdoba

Asociaciones de Consumidores  
de Córdoba | Crea | Facua | Uce

contraportada



## 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](http://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



portada

## 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

### Tres tipos de CONTRATOS

#### 1 Contrato Precio Voluntario pa

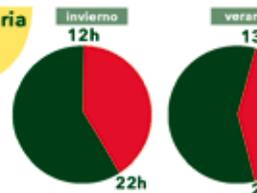
Se realizan con comercializadoras de refer... Ministerio Industria y Energía, supone un... contratos. Duración, anual prorrogable s... contractuales están reguladas por la Adn... la inclusión de productos o servicios adic... seguros, etc.) El consumidor puede camb... tarifas sin penalización. Del mercado libre

#### Tarifa SIN discriminación horaria

#### Tarifas CON discriminación horaria (dos

#### Discriminación horaria con dos periodos Tarifa 2.0 DHA

10 horas punta P1  
14 horas llano P2



Las horas puntas son más caras que las llan... Con estas tarifas, si el consumidor traslada... eléctrico en el período valle comenzará a a... y podrá calcular cuánto puede ahorrar en s...

- Comparador de contratos y tarifas: h
- Simulador de la factura de electricidad

#### 2 Contrato Precio Fijo Anual ( P

El precio facturado es **fijo durante todo**... es una tarifa plana. El contrato es anual y... (5% de la energía estimada pendiente de... en el contrato otros productos o servicios... comercializadora no está obligada a ofrec... puede tenerlas. Consulte si la compañía la

#### 3 Contrato Tarifa Bono Social - T

Los consumidores que posean la condició... **Social**, es decir, la tarifa resultante de apli... 25%. Son consumidores vulnerables: pensi... numerosas o con todos sus integrantes en c... de 3 KW de potencia contratada. Infórmese de los requisitos en [www.consu](http://www.consu)

### CONTRATOS en c

La comercializadora **pacta precio y condi**... Los contratos pueden incluir **compromiso**... baja anticipada del suministro, además pu... adicionales como contratos de mantenim

## tarifas disponibles

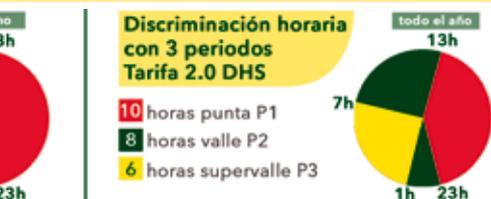
### en el MERCADO REGULADO

#### para el Pequeño Consumidor (PVPC)

Referencia. **Históricamente**, según el ahorro en término medio frente a otros salvo cambio de contrato. Las condiciones de administración y **no permiten** en el contrato adicionales (contratos de mantenimiento, cambio de comercializadora de referencia y siempre se puede volver al PVPC).

El precio es el mismo a lo largo del día.

#### (tipos)



El día y las supervalle más baratas que las valle. Como mínimo un **30% de su consumo** ahorrará en su factura. Consulte estos enlaces en su factura si cambia de contrato y tarifa: <https://comparadorofertasenergia.cnmc.es> y <https://factualuz2.cnmc.es/>

#### (F)

El año y lo fija la comercializadora. No existe **penalización** si se resuelve antes de suministro). **No está permitido** incluir servicios adicionales. En esta modalidad la oferta de tarifas con discriminación horaria aunque sea oferta, ahorrará en su factura.

#### Tarifas de último recurso (TUR)

Los consumidores **vulnerables** tienen derecho al **Bono** al contratar PVPC un descuento del 10% para consumidores con prestaciones mínimas, familias con desempleo, además de aquellos con menos de 10 años de edad. [www.cordoba.es](http://www.cordoba.es) (Real Decreto 216/2014)

### en el MERCADO LIBRE

Las condiciones contractuales con el consumidor. Los **servicios de permanencia y penalizaciones** por cancelación pueden incluirse en el contrato otros servicios como 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.cnmc.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.

## STAND INFORMATIVO PARA ACTIVIDAD EXTERIOR POR LAS ASOCIACIONES

Diseño del stand para promoción exterior de actividades de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Córdoba.

El diseño del stand está ideado para sea modular, desmontable, ligero y transportable.



## Tabla de localizaciones, días y buzoneo

### DISTRIBUCIÓN POR DISTRITOS Y ASOCIACIÓN DE LOS DÍAS EN LOS QUE INFORMARÁN

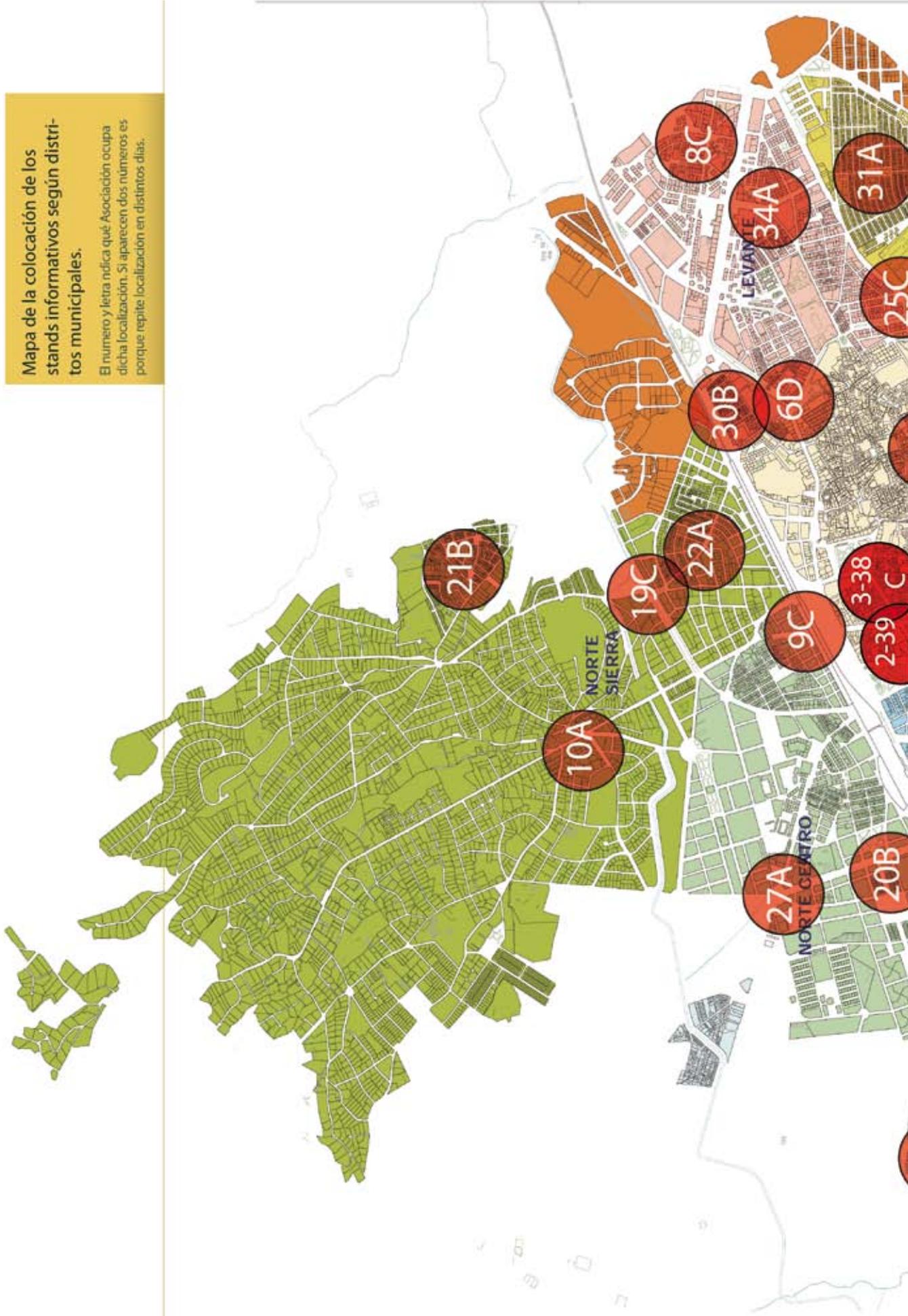
DISTRITO	GRUPO (Asociación)															Impactos (días en calle)	Orden buzoneo por distrito
	A			B			C			D		E					
Levante	34			30			25			8	6	48		49		7	5°
	día 28			día 28			día 28			día 28	día 29	día 29		día 29			
Norte Centro	27			20			9					50				4	7°
	día 30			día 30			día 30					día 1					
Sur	33			32			16			14	12	47		46		7	4°
	día 25			día 25			día 25			día 24	día 25	día 24		día 24			
Centro	1	5	40	2	36	39	3	35	38	4	17	37	42	41	43	15	1°
	día 21	día 2	día 23	día 21	día 2	día 23	día 21	día 2	día 23	día 21	día 2	día 23	día 21	día 2	día 23		
Poniente Sur	23			18	28		15			11	13	44		45		8	2°
	día 22			día 22	día 1		día 22			día 22	día 1	día 22		día 1			
Sureste	31			24			7	26								4	3°
	día 24			día 24			día 24	día 1									
Norte Sierra	22			21			19									3	6°
	día 29			día 29			día 29										
Poniente Norte	29															1	8°
	día 1																
Norte Sierra										10						1	9°
										día 30							

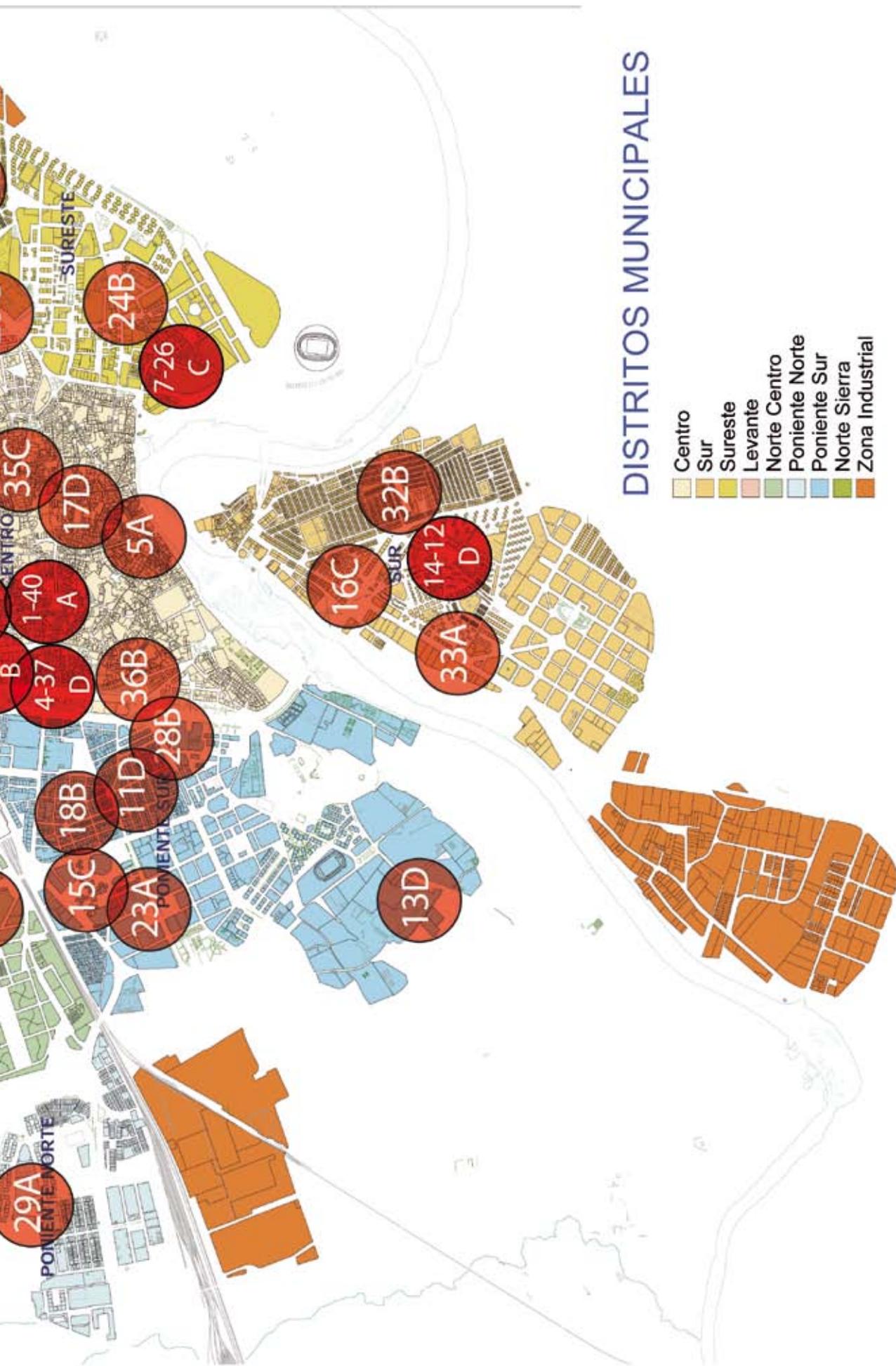
**Duración de la campaña:** 21 noviembre - 2 diciembre 2016.

**Inicio del buzoneo en distritos:** 18 noviembre (con 3 días de antelación a la información en calle por Asociaciones)

**Mapa de la colocación de los stands informativos según distritos municipales.**

El número y letra indica qué Asociación ocupa dicha localización. Si aparecen dos números es porque repite localización en distintos días.





## DISTRITOS MUNICIPALES

- Centro
- Sur
- Sureste
- Levante
- Norte Centro
- Poniente Norte
- Poniente Sur
- Norte Sierra
- Zona Industrial

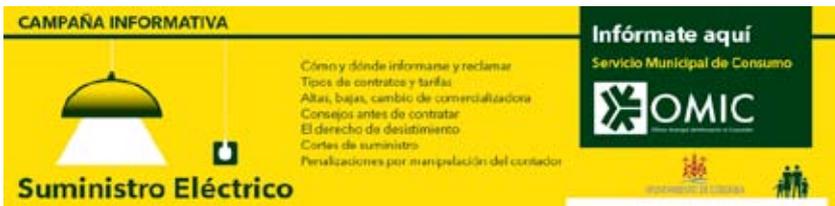
# Cartelería de la campaña, información para la TVM y página web de consumo



Cartel para Centros Cívicos y de Mayores



Folleto informativo para buzoneo en campaña



Banner para la página web de consumo



Banners para la Televisión Municipal



Folleto informativo a entregar en las consultas presenciales de la OMIC.

# Fichas de localización de los stands informativos

Nº Registro **1** Grupo **A** Distrito **Centro**

Fecha impacto asociacion **21/11/2016**

### Localización

Cruce entre Gondomar y Cruzconde

### Descripcion general localización

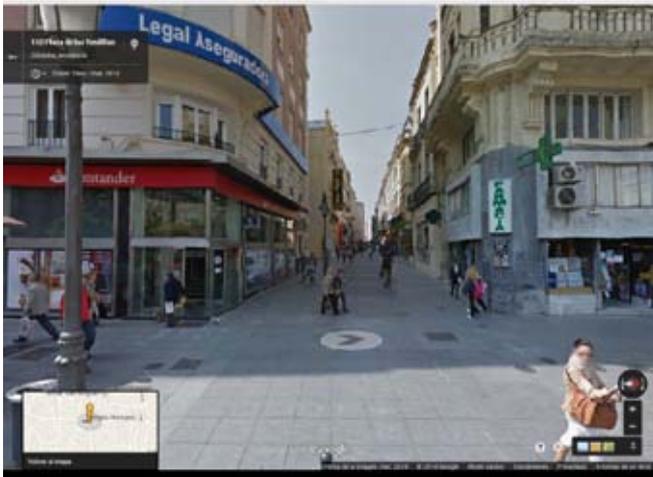
Plaza de las Tendillas. La farmacia que hace esquina en la calle Gondomar

Si llueve hay resguardo **Sí**

### Localizacion alternativa si llueve

Debajo de la fachada de la Farmacia

### Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **23** Grupo **A** Distrito **Poniente Sur**

Fecha impacto asociacion **22/11/2016**

### Localización

Av. Manolete

### Descripcion general localización

Plaza el Zoco, donde hay dos pasos de cebra

Si llueve hay resguardo **Puede**

### Localizacion alternativa si llueve

Hay un voladizo en el edificio que está cruzando el paso de cebra

### Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **40**

Grupo **A**

Distrito **Centro**

Fecha impacto asociacion **23/11/2016**

**Localización**

Cruce entre Gondomar y Cruzconde

**Descripcion general localización**

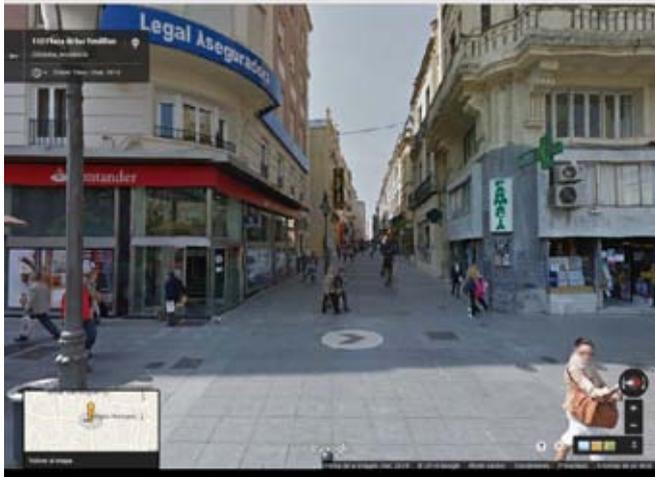
Plaza de las Tendillas. La farmacia que hace esquina en la calle Gondomar

Si llueve hay resguardo **Sí**

**Localizacion alternativa si llueve**

Debajo de la fachada de la Farmacia

**Imagen localizacion**



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **31**

Grupo **A**

Distrito **Sureste**

Fecha impacto asociacion **24/11/2016**

**Localización**

Plaza de Cañero

**Descripcion general localización**

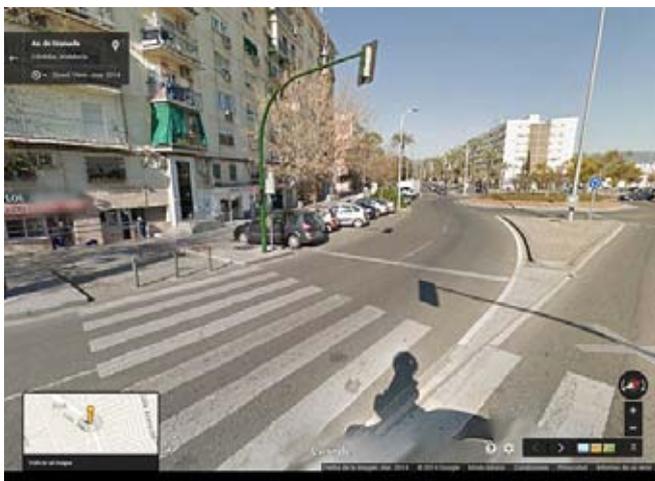
Plaza de Cañero, en la esquina del Cajasur

Si llueve hay resguardo **Puede**

**Localizacion alternativa si llueve**

Voladizo de Cajasur

**Imagen localizacion**



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **33**

Grupo **A**

Distrito **Sur**

Fecha impacto asociacion **25/11/2016**

Localización

Centro de Salud de la Avd. de Cádiz

Descripcion general localización

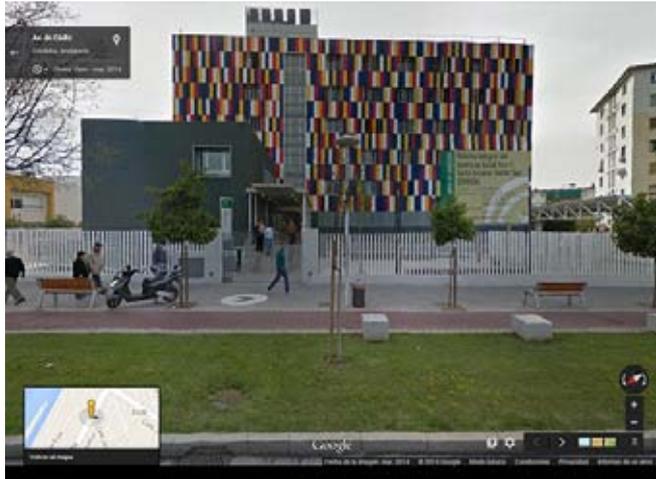
Centro de Salud de la Avd. de Cádiz

Si llueve hay resguardo **Puede**

Localizacion alternativa si llueve

En el porche del centro de salud?

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **34**

Grupo **A**

Distrito **Levante**

Fecha impacto asociacion **28/11/2016**

Localización

Av. de Rabanales

Descripcion general localización

Av. de Rabanales, cruce con Avd. del Cairo. Al lado del paso de cebra.

Si llueve hay resguardo **No**

Localizacion alternativa si llueve

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **22**

Grupo **A**

Distrito **Norte Sierra**

Fecha impacto asociacion **29/11/2016**

Localización

Calle Sta Rosa

Descripcion general localización

Junto al BBVA. Cruce Calle Santa Rosa con Av. Almogávares.

Si llueve hay resguardo **Puede**

Localizacion alternativa si llueve

Hay un voladizo del edificio.

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **27**

Grupo **A**

Distrito **Norte Centro**

Fecha impacto asociacion **30/11/2016**

Localización

100 Calle María Zambrano

Descripcion general localización

Mercadona de glorieta amadora, paso de cebra (arroyo del moro)

Si llueve hay resguardo **No**

Localizacion alternativa si llueve

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **29** Grupo **A** Distrito **Poniente Norte**

Fecha impacto asociacion **01/12/2016**

Localización  
Calle María la Talegona

Descripcion general localización  
Al lado de los soportales comerciales, en el paso de cebra

Si llueve hay resguardo **Sí**

Localización alternativa si llueve  
Centro Cívico Vallehermoso

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **5** Grupo **A** Distrito **Centro**

Fecha impacto asociacion **02/12/2016**

Localización  
Cruce de Claudio Marcelo y Diario Córdoba

Descripcion general localización  
Capitulares, paso de cebra, en el Kebás nuevo

Si llueve hay resguardo **Sí**

Localización alternativa si llueve  
Bajo soportales del Ayuntamiento de Capitulares

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro

2

Grupo

B

Distrito

Centro

Fecha impacto asociacion

21/11/2016

Localización

Paso de cebra de la fachada del Corte Ingles

Descripcion general localización

Paso de cebra del corte ingles

Si llueve hay resguardo

Sí

Localizacion alternativa si llueve

Debajo de la fachada del Corte Inglés.

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro

18

Grupo

B

Distrito

Poniente Sur

Fecha impacto asociacion

22/11/2016

Localización

Glorieta Cisneros. Exterior de Mercado de abastos. Puerta de entrada.

Descripcion general localización

Mercado de Ciudad Jardín.

Si llueve hay resguardo

Puede

Localizacion alternativa si llueve

Parece que existe un techado o voladizo encima de la puerta de entrada del mercado. En caso contrario colocar el stand en el interior del mercado.

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **39**

Grupo **B**

Distrito **Centro**

Fecha impacto asociacion **23/11/2016**

Localización

Paso de cebra de la fachada del Corte Ingles

Descripcion general localización

Paso de cebra del corte ingles

Si llueve hay resguardo **Sí**

Localizacion alternativa si llueve

Debajo de la fachada del Corte Inglés.

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **24**

Grupo **B**

Distrito **Sureste**

Fecha impacto asociacion **24/11/2016**

Localización

7 Calle Ntra. Sra. de Belén

Descripcion general localización

Plaza del Santuario

Si llueve hay resguardo **Sí**

Localizacion alternativa si llueve

Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento en la calle Arquitecto Sáez Santamaría

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **32**

Grupo **B**

Distrito **Sur**

Fecha impacto asociacion **25/11/2016**

Localización

Av. de Granada

Descripcion general localización

Paso de cebra

Si llueve hay resguardo **No**

Localizacion alternativa si llueve

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **30**

Grupo **B**

Distrito **Levante**

Fecha impacto asociacion **28/11/2016**

Localización

Calle Ronda del Marrubial. Centro Cívico Lepanto.

Descripcion general localización

Colocar el stand entre la puerta del centro cívico y la de la biblioteca municipal

Si llueve hay resguardo **Sí**

Localizacion alternativa si llueve

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **21**

Grupo **B**

Distrito **Norte Sierra**

Fecha impacto asociacion **29/11/2016**

Localización

12 Calle Académico Sarazá

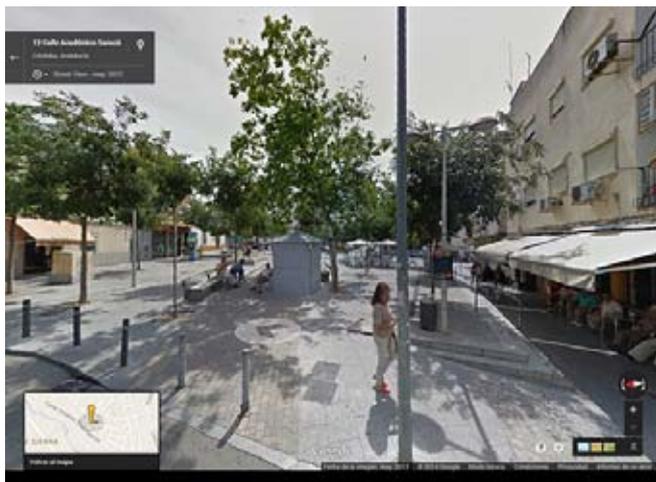
Descripción general localización

Plaza del Barrio el Naranjo

Si llueve hay resguardo **No**

Localización alternativa si llueve

Imagen localización



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **20**

Grupo **B**

Distrito **Norte Centro**

Fecha impacto asociacion **30/11/2016**

Localización

Av. Del Mediterráneo

Descripción general localización

En el paso de cebra junto al supermercado

Si llueve hay resguardo **No**

Localización alternativa si llueve

Imagen localización



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **28**

Grupo **B**

Distrito **Poniente Sur**

Fecha impacto asociacion **01/12/2016**

Localización

Tomás de Aquino

Descripcion general localización

Tomás de Aquino, cruce Avda Aeropuerto y Juzgados, paso de cebra

Si llueve hay resguardo **Sí**

Localizacion alternativa si llueve

Voladizo del BBVA que está en frente del paso de cebra

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **36**

Grupo **B**

Distrito **Centro**

Fecha impacto asociacion **02/12/2016**

Localización

Calle Puerta de Almodóvar

Descripcion general localización

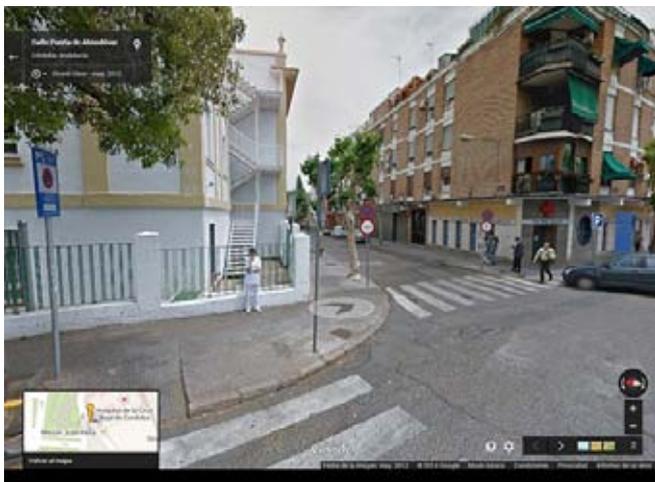
Esquina Cruz Roja

Si llueve hay resguardo **Puede**

Localizacion alternativa si llueve

Hay un voladizo cruzando el paso de cebra, con el logo de cruz roja

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **38**

Grupo **C**

Distrito **Centro**

Fecha impacto asociacion **05/11/2014**

**Localización**

Paso de Cebra de Ronda de los Tejares, en frente del pasaje de Cajasur

**Descripcion general localización**

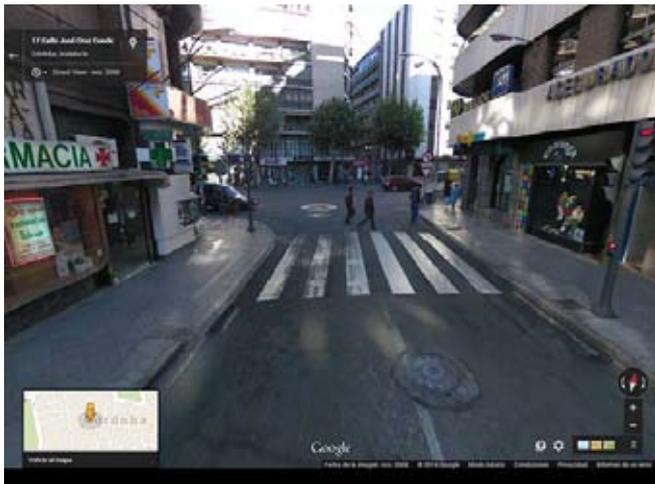
Rosellymac, esquina tienda fotografía

Si llueve hay resguardo **Sí**

**Localizacion alternativa si llueve**

Pasaje de Cajasur, cruzando el paso de cebra

**Imagen localizacion**



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **3**

Grupo **C**

Distrito **Centro**

Fecha impacto asociacion **21/11/2016**

**Localización**

Paso de Cebra de Ronda de los Tejares, en frente del pasaje de Cajasur

**Descripcion general localización**

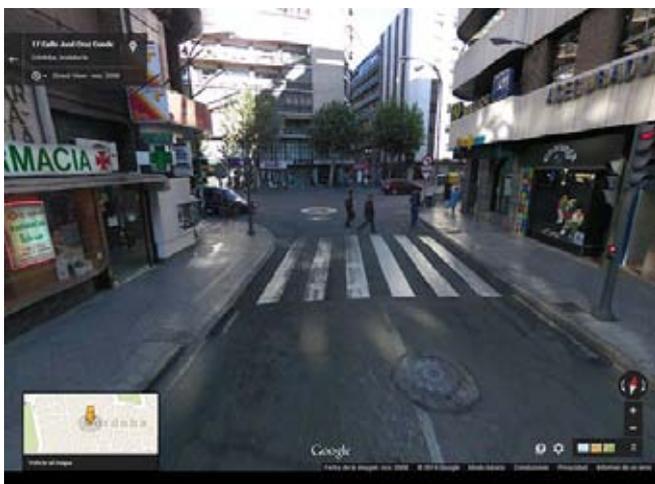
Rosellymac, esquina tienda fotografía

Si llueve hay resguardo **Sí**

**Localizacion alternativa si llueve**

Pasaje de Cajasur, cruzando el paso de cebra

**Imagen localizacion**



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **15** Grupo **C** Distrito **Poniente Sur**

Fecha impacto asociacion **22/11/2016**

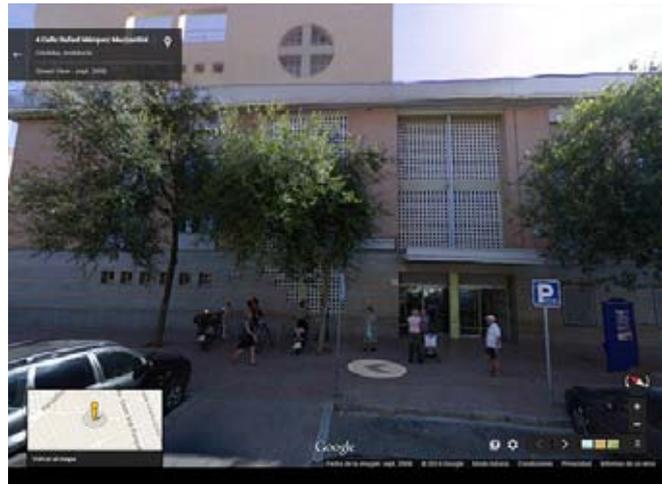
Localización  
4 Calle Rafael Márquez Mazzantini

Descripcion general localización  
Centro de salud de Ciudad Jardín, cerca plaza toros

Si llueve hay resguardo **Puede**

Localizacion alternativa si llueve  
Techado de la puerta de entrada del Centro de Salud

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **7** Grupo **C** Distrito **Sureste**

Fecha impacto asociacion **24/11/2016**

Localización  
Puerta de entrada del Centro Comercial Eroski

Descripcion general localización  
Puerta de entrada de Eroski

Si llueve hay resguardo **Puede**

Localizacion alternativa si llueve  
Parece que hay un pequeño techado en la zona de acceso al centro comercial

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **16** Grupo **C** Distrito **Sur**

Fecha impacto asociacion **25/11/2016**

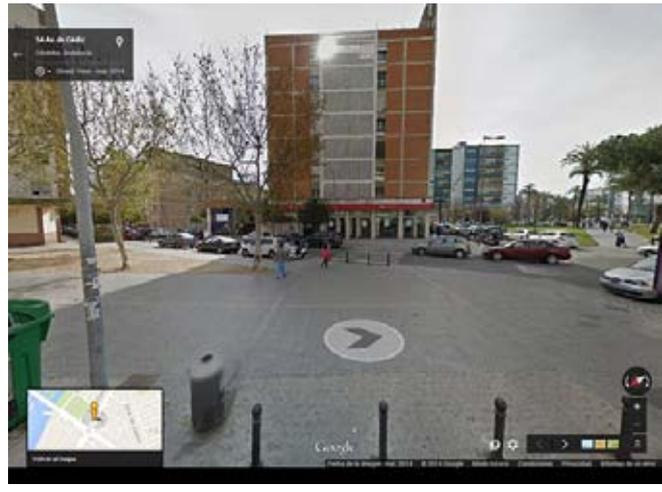
Localización  
54, Av. De cadiz

Descripcion general localización  
Cerca de la plaza de Andalucía, en el paso de cebra.

Si llueve hay resguardo **No**

Localizacion alternativa si llueve

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **25** Grupo **C** Distrito **Levante**

Fecha impacto asociacion **28/11/2016**

Localización  
Cruce de la N-IVa con la Avd. de Barcelona.

Descripcion general localización  
Avda. Barcelona. Paso de Cebra, cerca de donde estan las bicicletas

Si llueve hay resguardo **Puede**

Localizacion alternativa si llueve

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **19** Grupo **C** Distrito **Norte Sierra**

Fecha impacto asociacion **29/11/2016**

Localización  
65 Av. de Almagóvares

Descripcion general localización  
Centro Cívico Cruz de Juevez

Si llueve hay resguardo **Sí**

Localizacion alternativa si llueve  
Voladizo del Centro Cívico

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **9** Grupo **C** Distrito **Norte Centro**

Fecha impacto asociacion **30/11/2016**

Localización  
Calle llanos del Pretorio

Descripcion general localización  
Paso de cebra del vial norte, cruce con gran capitán

Si llueve hay resguardo **Sí**

Localizacion alternativa si llueve  
Soportales del edificio de caja rural que hay cruzando el paso de cebra

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **26** Grupo **C** Distrito **Sureste**

Fecha impacto asociacion **01/12/2016**

Localización  
Puerta de entrada del Centro Comercial Eroski

Descripcion general localización  
Puerta de entrada de Eroski

Si llueve hay resguardo **Puede**

Localizacion alternativa si llueve  
Parece que hay un pequeño techado en la zona de acceso al centro comercial

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **35** Grupo **C** Distrito **Centro**

Fecha impacto asociacion **02/12/2016**

Localización  
8 Calle Realejo

Descripcion general localización  
San Andrés. En frente de la farmacia

Si llueve hay resguardo **Puede**

Localizacion alternativa si llueve  
Pequeño voladizo en el estanco

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro

4

Grupo

D

Distrito

Centro

Fecha impacto asociacion

21/11/2016

Localización

Cruce calle Concepción con Paseo de la Victoria

Descripción general localización

Paso de cebra puerta gallegos, al lado de la fuente

Si llueve hay resguardo

Puede

Localización alternativa si llueve

Debajo de las cornizas de viajes Cajasur

Imagen localización



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro

11

Grupo

D

Distrito

Poniente Sur

Fecha impacto asociacion

22/11/2016

Localización

Calle Antonio Maura. Plaza de Costasol

Descripción general localización

Cerca del paso de cebra.

Si llueve hay resguardo

Sí

Localización alternativa si llueve

Debajo de la cornisa del Banco Santander.

Imagen localización



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **37**

Grupo **D**

Distrito **Centro**

Fecha impacto asociacion **23/11/2016**

**Localización**

Cruce calle Concepción con Paseo de la Victoria

**Descripcion general localización**

Paso de cebra puerta gallegos, al lado de la fuente

Si llueve hay resguardo **Puede**

**Localizacion alternativa si llueve**

Debajo de las cornizas de viajes Cajasur

**Imagen localizacion**



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **14**

Grupo **D**

Distrito **Sur**

Fecha impacto asociacion **24/11/2016**

**Localización**

2 Calle Algeciras. Plaza del Medio día

**Descripcion general localización**

Plaza Medio día Sector Sur

Si llueve hay resguardo **Sí**

**Localizacion alternativa si llueve**

Mercado de Abastos del Sector Sur.

**Imagen localizacion**



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

**Nº Registro** 12 **Grupo** D **Distrito** Sur

**Fecha impacto asociacion** 25/11/2016

**Localización**

2 Calle Algeciras. Plaza del Medio día

**Descripcion general localización**

Plaza Medio día Sector Sur

**Si llueve hay resguardo** Sí

**Localizacion alternativa si llueve**

Mercado de Abastos del Sector Sur.

**Imagen localizacion**



**Nº Ciudadanos atendidos**

**Observaciones Asociación:**

**Nº Registro** 8 **Grupo** D **Distrito** Levante

**Fecha impacto asociacion** 28/11/2016

**Localización**

Avd. Virgen de Fátima

**Descripcion general localización**

Paso de cebra de Avda. Virgen de Fátima

**Si llueve hay resguardo** No

**Localizacion alternativa si llueve**

**Imagen localizacion**



**Nº Ciudadanos atendidos**

**Observaciones Asociación:**

Nº Registro

6

Grupo

D

Distrito

Levante

Fecha impacto asociacion

29/11/2016

Localización

Avd. de la Viñuela

Descripcion general localización

Avd. Viñuela, cerca del Mercado de abastos. Cruceta de pasos de cebra.

Si llueve hay resguardo

Sí

Localizacion alternativa si llueve

Interior del del mercado de abastos, su esntrada es pequeña

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro

10

Grupo

D

Distrito

Norte Sierra

Fecha impacto asociacion

30/11/2016

Localización

1 Calle Poeta Juan Ramón Jiménez

Descripcion general localización

Tablerillo-Roldan-Brillante

Si llueve hay resguardo

No

Localizacion alternativa si llueve

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos  
atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **13** Grupo **D** Distrito **Poniente Sur**

Fecha impacto asociacion **01/12/2016**

Localización  
Hospital Reina Sofía

Descripcion general localización  
Hospital Reina Sofía, cerca entrada del Bar.

Si llueve hay resguardo **Sí**

Localizacion alternativa si llueve  
En el mismo hospital, bajo el soportal del hospital

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:

Nº Registro **17** Grupo **D** Distrito **Centro**

Fecha impacto asociacion **02/12/2016**

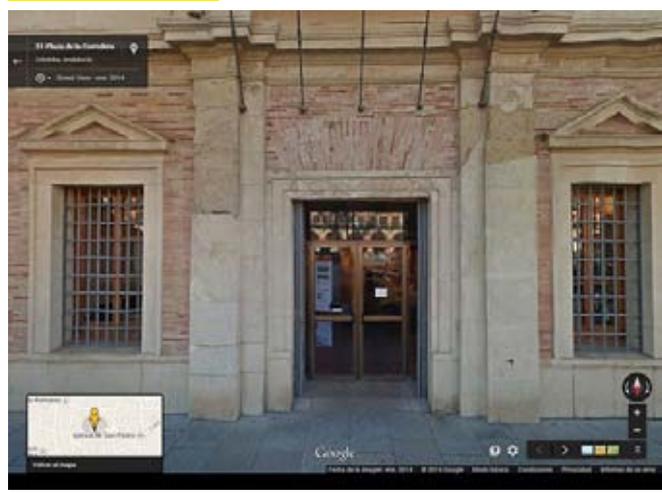
Localización  
Plaza de la Corredera. Puerta del Mercado de Abastos.

Descripcion general localización  
Mercado de la corredera

Si llueve hay resguardo **Sí**

Localizacion alternativa si llueve  
Soportales de la plaza de la Corredera

Imagen localizacion



Nº Ciudadanos atendidos

Observaciones Asociación:



Gobierno

## La Junta multa a Endesa Distribución con 400.000 euros por la introducción de cláusulas abusivas en contratos

**La sanción incluye el comiso del beneficio de 1,39 millones obtenido por el alquiler irregular de contadores de telegestión a más de 350.000 usuarios**

13/09/2016

El [Gobierno andaluz](#) ha acordado sancionar con 400.000 euros a la entidad Endesa Distribución Eléctrica, SLU, por introducir cláusulas abusivas en sus contratos de contadores con posibilidad de telegestión y cobrar precio de alquiler por servicios no prestados. Esta infracción, que ha afectado a más de 350.000 usuarios de la compañía en la comunidad autónoma, está considerada como muy grave por la vigente legislación de defensa de los consumidores. La sanción incluye también el comiso del beneficio ilícito obtenido durante 2014, que se cifra en 1,39 millones de euros.

El procedimiento sancionador se inició en noviembre de 2014 a raíz de una denuncia que señalaba la existencia de un gran número de contadores de telegestión instalados pero que no cumplían su función al no estar integrados en el sistema y, por tanto, no reportaban ninguna ventaja adicional a los tradicionales ni prestaban más servicios. Pese a ello, la compañía cobraba un precio de alquiler de 0,81 euros/mes, precio aplicable a un equipo telegestionado, por lo que los consumidores pagaban 33 céntimos más de lo que les correspondería, teniendo en cuenta que las prestaciones recibidas eran las mismas que las de un contador analógico.

 [Audio \(mp3\)](#)

Tras requerir información y documentación a la distribuidora, la Administración autonómica confirmó la existencia de 351.050 contadores de telegestión no integrados, por los que se estaba cobrando un precio de alquiler abusivo. El correspondiente expediente sancionador se abrió en diciembre de 2015.

Una vez analizadas y descartadas las alegaciones de la compañía, la multa se impone en la cuantía más elevada de las previstas para las cláusulas abusivas en contratos, al darse el agravante de reiteración por haber sido ya sancionada la distribuidora en los dos años anteriores y haber ocasionado perjuicios valorados en más de 50.000 euros. De igual modo, se ha tenido en cuenta que Endesa ha cometido la infracción valiéndose de su situación preeminente en un sector, como el de la distribución eléctrica, que presta un servicio de uso ordinario y generalizado. La compañía cuenta con más de 4,64 millones de abonados en Andalucía, acaparando el 94% del total.

En cuanto al comiso del beneficio de 1,39 millones de euros, esta cantidad resulta de multiplicar la cifra de 351.050 contadores de telegestión instalados irregularmente en Andalucía por los 3,96 euros anuales de más (0,33 mensuales, IVA incluido) que la compañía cobró indebidamente por su alquiler durante el año 2014.



AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA