



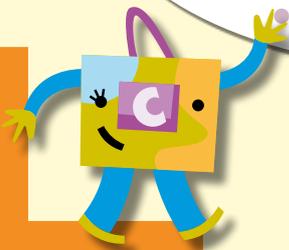
hablamos de ...

el suministro eléctrico

Información de interés sobre
servicios esenciales
para conocer mejor tus
derechos como consumidor

La electricidad es un suministro esencial sobre el que hemos de estar bien informados y conocer:

- Los tipos de contrato que existen
- Cómo entender nuestra factura
- Qué es y cómo obtener el Bono Social
- Cómo ahorrar en nuestro consumo
- Problemas que pueden surgir



CERCA

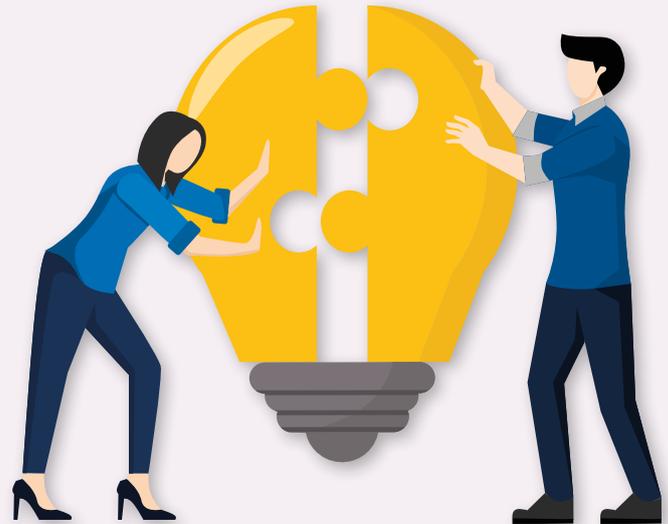


AYUNTAMIENTO
DE ALICANTE

Características del suministro

La legislación en materia eléctrica regula las actividades de transporte, distribución, comercialización y suministro de energía eléctrica, así como las medidas necesarias para garantizar este servicio esencial.

- La **contratación eléctrica** es personal y **no puede ser objeto de cesión ni venta a terceros**.
- Cuando el **usuario** de la energía es persona distinta al titular del contrato, **puede exigir el cambio de nombre**.
- El precio de la factura está integrado por diferentes partidas como la **potencia, la energía, la lectura y el peaje de acceso**.



Tipos de contrato

El precio de la energía, tanto en España como en Europa, está expuesto a continuas fluctuaciones. Existen dos tipos de contrato:

- **Mercado Regulado:** donde el precio está marcado por el gobierno y organismos competentes en materia energética, que varía día a día y hora a hora en función de diferentes elementos. La contratación con el mercado regulado obliga a las compañías a ofrecer un precio voluntario al pequeño consumidor.
- **Mercado Libre:** se puede contratar el servicio en cualquier empresa, donde el precio y las condiciones se pactan entre el consumidor y el comercializador siempre con el cumplimiento de la normativa.



La factura de la luz

La factura eléctrica consta de **conceptos fijos** y **conceptos variables**. Los apartados incluidos en la factura son:

- **La potencia:** Es un importe fijo que pagamos en función de la contratación realizada, se consume la totalidad de la potencia o no. **Pagamos por la disponibilidad** de servicio que tenemos.
- **La energía consumida:** Se paga en función de lo que se consume. Existen 2 tipos de lecturas: **la real**, si el contador es inteligente y **la estimada** cuando se desconoce la lectura real.
- **El impuesto de electricidad** y el **alquiler del contador** son dos importes fijos.
- **El IVA es reducido** (10%) y se calcula a partir de la suma de los anteriores importes.



¿Qué es el Bono Social?

- El bono social de electricidad es un **descuento sobre la factura eléctrica** al que tienen derecho los consumidores **que cumplen determinados requisitos y tienen contratado precio de pequeño consumidor en su vivienda habitual.**
- El bono social puede solicitarse ante cualquier **comercializadora** y permite a los beneficiarios, además de la **imposibilidad de interrupción del suministro**, un mayor periodo para hacer frente a los impagos.



Principales problemas que pueden surgir

Ante cualquier problema puede acudir a las **Asociaciones de Consumidores**, reclamar ante el **Servicio de Atención al Cliente**, la **Dirección Competente de Energía de la Comunidad Autónoma** y acudir al **Sistema Arbitral de Consumo**. Los problemas más comunes son:

- Irregularidades en factura
- Falta de transparencia en la contratación
- Ofertas comerciales engañosas
- No anulación del contrato de mantenimiento tras la baja
- Facturar el servicio de mantenimiento
- El corte del suministro sin previo aviso y los perjuicios ocasionados
- Denegación del suministro



Consumo responsable y ahorro energético

Un cambio en tus hábitos de consumo y **conocer las verdaderas necesidades** del suministro te permitirá **reducir el consumo y favorecer al medio ambiente** y el bienestar social. Por ejemplo...

- **Aprovecha al máximo la luz natural**
- **Usa bombillas de bajo consumo**
- **Utiliza electrodomésticos eficientes**
- **Desconecta los aparatos que no uses**
- **Revisa la potencia contratada**
(puede que no necesites tanta)



estamos aquí para informarte, estamos para ayudarte

Si te interesa el tema y quieres saber más, contacta con nosotros. Somos **CERCA** y te acompañamos en la formación en materia de consumo para ayudarte en tu día a día.



CERCA

**CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO
ALICANTE**

C/ Calderón de la Barca • Mercado Central

 cerca.alicante.es  cerca@alicante.es  965 145 294



cercalicante



**AYUNTAMIENTO
DE ALICANTE**