

nº 26

Febrero  
2024

# CERCA



MAGAZINE

REVISTA DIGITAL  
PARA CONSUMIDORES

## SUMINISTROS BÁSICOS: AGUA, GAS, ELECTRICIDAD Y TELEFONÍA



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

**CERCA**

C/ CALDERÓN DE LA BARCA S/N

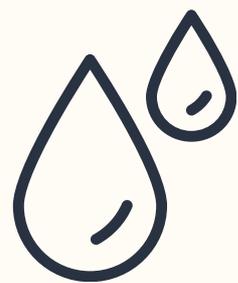
MERCADO CENTRAL

TLF 965 14 52 94 EMAIL

CERCA@ALICANTE.ES

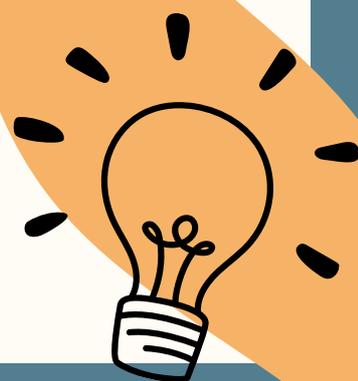


PRESENTACIÓN Y SUPERVISIÓN:  
JUAN CARLOS VICTORIA  
EDICIÓN Y DISEÑO:  
BEATRIZ DE LA FUENTE OLMEDILLA



# ÍNDICE

- 1 Presentación
- 2 Información sobre el tema del mes
- 3 Resolución de caso real
- 4 Consejos prácticos
- 5 Noticias de actualidad y de consumo
- 6 Actividades CERCA
- 7 Información al consumidor





## SUMINISTROS BÁSICOS: LUZ, GAS, AGUA Y TELEFONÍA

Este mes de febrero lo dedicamos a los suministros del hogar y en CERCA MAGAZINE os queremos informar sobre contenidos de gran utilidad, como comparadores, consejos para ahorrar, y artículos sobre nuevas fuentes de energía. Comenzamos con nuestro punto de vista en dos temas tan interesantes como son el uso de la energía por los consumidores y las reclamaciones en telefonía. ¡¡¡EMPEZAMOS!!!

### **Energía en el Hogar: El Consumidor como Agente del Cambio**

La forma en que consumimos energía en nuestros hogares no solo tiene un impacto en nuestras facturas mensuales, sino que también desempeña un papel crucial en la sostenibilidad ambiental. En este sentido, la figura del consumidor emerge como un agente clave para impulsar cambios significativos en la forma en que utilizamos y valoramos la energía en nuestro entorno doméstico.

Históricamente, la mayoría de los consumidores han considerado la energía como un recurso infinito, disponible con solo encender un interruptor o enchufar un dispositivo, pero la energía es finita y es esencial que los consumidores tomen conciencia de su papel en este escenario y adopten prácticas más eficientes y responsables.

La primera línea de acción para el consumidor consciente es la adopción de tecnologías y prácticas energéticamente eficientes en el hogar. La inversión en electrodomésticos de bajo consumo, la instalación de sistemas de iluminación LED y la implementación de termostatos inteligentes son solo algunos ejemplos de cómo los consumidores pueden reducir su huella energética sin sacrificar comodidad ni calidad de vida.

La educación juega un papel fundamental en este proceso de cambio de mentalidad. Los consumidores deben comprender la relación directa entre sus acciones diarias y el impacto en el consumo de energía. Campañas de concienciación, programas educativos y recursos en línea pueden desempeñar un papel vital al informar a la población sobre la importancia de adoptar prácticas más sostenibles en el hogar.

Además, es crucial que los gobiernos y las empresas proporcionen incentivos para fomentar comportamientos sostenibles. Descuentos en tarifas eléctricas para aquellos que adoptan tecnologías eficientes, programas de reciclaje de dispositivos electrónicos y políticas que promueven la generación de energía renovable son medidas que pueden estimular un cambio positivo.

### **Reclamaciones en Telefonía: ¿Hay alguien ahí?**

En la era digital, donde la conectividad es esencial para la vida cotidiana, la calidad de los servicios de atención al cliente en el ámbito de la telefonía es el caballo de batalla de los consumidores. Aunque se han realizado avances significativos en términos de tecnología y accesibilidad, la experiencia del cliente en el sector de las telecomunicaciones a menudo oscila entre la frustración y la necesidad urgente de mejoras.



## SUMINISTROS BÁSICOS: LUZ, GAS, AGUA Y TELEFONÍA

La experiencia de presentar una reclamación en el sector de telecomunicaciones a menudo se asemeja a una odisea llena de obstáculos. Desde facturas incorrectas hasta problemas de conexión y cambios no autorizados en planes de servicio, los usuarios se enfrentan a situaciones que requieren una resolución rápida y efectiva. Sin embargo, la realidad suele ser una maraña burocrática que deja a los consumidores sintiéndose atrapados en un laberinto sin salida.

Uno de los problemas recurrentes es la falta de canales eficientes para presentar reclamaciones. Aunque las compañías telefónicas han avanzado en la digitalización de sus servicios, la burocracia sigue siendo un obstáculo para la resolución rápida de problemas. La necesidad de interactuar con menús automáticos y llenar formularios en línea puede ser un proceso desgastante que aleja a los usuarios de la solución que están buscando.

Además, la complejidad de los términos y condiciones en los contratos de servicios telefónicos puede ser un terreno fértil para malentendidos y conflictos. Los usuarios, en ocasiones, se encuentran con cargos inesperados o cambios en sus planes que no fueron debidamente explicados, generando un terreno propicio para las reclamaciones.

Si bien la tecnología ha avanzado, las compañías de telefonía deben esforzarse más para aprovechar las soluciones tecnológicas en beneficio de los usuarios. La implementación de chatbots inteligentes, interfaces más amigables y procesos simplificados de presentación de reclamaciones podría marcar la diferencia en la experiencia del usuario.

La empatía y la capacitación del personal de atención al cliente también son aspectos cruciales. La resolución efectiva de reclamaciones no solo requiere procesos eficientes, sino también la capacidad de comprender y abordar las preocupaciones de los usuarios de manera sensible y efectiva.

En conclusión, las reclamaciones en telefonía no deberían ser un viaje tortuoso para los usuarios. Las compañías telefónicas tienen la responsabilidad de simplificar y agilizar sus procesos de reclamación, aprovechando la tecnología disponible para brindar respuestas rápidas y transparentes y acercarse más a las demandas de sus clientes.

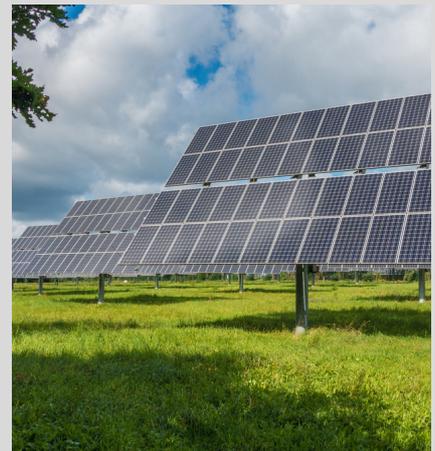
# Información sobre el tema del mes

## DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO CONSUMIDORES DE GAS, ELECTRICIDAD, AGUA, RESIDUOS Y TELECOMUNICACIONES

Desde la página oficial de Administración.gob.es podemos encontrar información referente a derechos y obligaciones de carácter general para los ciudadanos y consumidores europeos, en áreas como los servicios de gas, electricidad, agua, eliminación de residuos domésticos y telecomunicaciones:



[https://administracion.gob.es/pag\\_Home/Tu-espacio-europeo/derechos-obligaciones/ciudadanos/consumidores/conexion-servicios.html](https://administracion.gob.es/pag_Home/Tu-espacio-europeo/derechos-obligaciones/ciudadanos/consumidores/conexion-servicios.html)



## TIPOS DE ENERGÍAS RENOVABLES Y POR QUÉ SON IMPORTANTES

Cuando pensamos en las fuentes de energía renovables, inmediatamente las asociamos a la energía solar, la energía eólica o la energía hidráulica. Sin embargo, existen otros medios para producir y consumir energía renovable que contribuyen a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y avanzar en la descarbonización.

### ¿Qué son las energías renovables?

Las energías renovables son aquellas que se obtienen a partir de fuentes naturales (el sol, el viento, el agua o la biomasa), por lo que su principal característica es que son inagotables y no producen emisiones de gases de efecto invernadero.

Además, los avances tecnológicos han permitido abaratar tanto los costes de producción como de mantenimiento de los centros logísticos, convirtiendo a las renovables en energías cada vez más accesibles y competitivas.

Si quieres leer la información completa de este artículo accede a través del siguiente enlace:

[https://www.repsol.com/es/conocenos/que-hacemos/desarrollo-energias-renovables/tipos-energia-renovable/index.cshtml?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAiAkp6tBhB5EiwANTCxFN66pA-H-kBGSS3KD1tkrteq1T7KSE3kMfZly75oJGvy9d16iZ4TxoCMm4QAvD\\_BwE](https://www.repsol.com/es/conocenos/que-hacemos/desarrollo-energias-renovables/tipos-energia-renovable/index.cshtml?gad_source=1&gclid=CjwKCAiAkp6tBhB5EiwANTCxFN66pA-H-kBGSS3KD1tkrteq1T7KSE3kMfZly75oJGvy9d16iZ4TxoCMm4QAvD_BwE)

# Información sobre el tema del mes

## EVOLUCIÓN DEL PRECIO DE LA LUZ



**La factura media durante 2023 se contuvo gracias a medidas como la reducción del IVA o el impuesto de electricidad. En enero estas medidas finalizan parcialmente y a lo largo del año desaparecerán. La factura eléctrica repuntará si los precios mayorista de la energía siguen sin bajar. El nuevo PVPC tampoco reducirá la factura.**

### Los cambios en 2024: nueva PVPC, distinto IVA...

La factura media de un hogar (4,6 kWh y 292 kWh/mes) con la tarifa PVPC durante 2023 ha sido de 60,26 euros al mes (723 euros al año). La reducción de la factura ha sido muy importante respecto a las facturas de 2022 (1266 euros/año) o 2021 (949 euros) y con ello ha conseguido mantenerse en niveles similares a los previos a la crisis energética. Sin embargo, no puede afirmarse que los precios han vuelto a la normalidad. Las medidas impositivas han logrado en gran medida este ajuste de la factura.

Durante 2024 las medidas que han facilitado esta reducción de la factura van a ir desapareciendo progresivamente y por lo tanto, si el mercado mayorista no inicia una bajada de precios, la factura eléctrica volverá a incrementarse de forma importante. La factura de 2023 sin tener en cuenta la reducción del IVA y del impuesto de la electricidad se hubiera elevado a 871 euros (148 euros más).

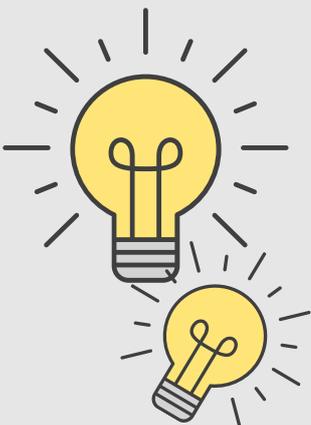
En el mercado libre, la situación ha sido dispar. Durante 2023 han convivido tarifas con adicionales respecto a la tarifa PVPC (como la conseguida durante la VII Compra Colectiva de OCU), con otras tarifas con precios elevadísimos ofrecidos tanto por pequeñas comercializadoras como las grandes, que reservan sus tarifas más agresivas para nuevos clientes.

### En 2024 se estrena la nueva tarifa PVPC

La tarifa regulada PVPC cambia desde el 1 de enero, afectada por una reforma impuesta por la Unión Europea. El resultado es que tendremos una tarifa más estable, pero sin que ello signifique facturas más baratas. De forma progresiva, a partir del 1 de enero de 2024, el precio dejará de estar determinado por el mercado diario de electricidad para ir incorporando el precio de una serie de productos a plazo (mensual, trimestral y anual) que se actualizarán mensualmente.

Esa menor volatilidad de la tarifa PVPC implicará menores diferencias en el precio diario y una ralentización de las bajadas y subidas de precios que la tarifa de la electricidad sufra. Así, si damos por bueno que el mercado eléctrico deberá reducir sus precios tras la crisis energética sufrida, este nuevo PVPC retrasará es potencial bajada de precios.

**El mayor temor es que el mercado de futuros** (en el que se compra y vende energía a largo plazo) al tener ahora muchos suministros cuya factura dependerá parcialmente de su evolución, **sufra manipulaciones** (por ejemplo reduciendo la oferta de energía que en esos mercados se comercializa) para favorecer incrementos de precios. Un mercado realmente competitivo no debería generar estas dudas pero **cuando generadores de electricidad y comercializadoras forman parte del mismo grupo empresarial, las sospechas surgen y la vigilancia por lo tanto de la CNMC debe ser intensa.**



Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://www.ocu.org/vivienda-y-energia/gas-luz/informe/precio-luz>

# Información sobre el tema del mes

## ¿POR QUÉ SUBE EL PRECIO DE LA LUZ?

El aumento de la demanda, el encarecimiento del gas y la subida del precio de las emisiones de CO2 son los principales motivos que explican por qué sube el precio de la luz. Descubre cómo influye cada uno en tu factura de la electricidad y qué puedes hacer para ahorrar en este recibo.



En este artículo podrás informarte acerca de:

1. Factores que explican por qué sube el precio de la luz
2. Por qué sube el precio de la luz: así funciona el mercado eléctrico
3. ¿A quién afecta la subida de la luz?
4. ¿Cuánto ha subido la luz en 2021 y 2022?
5. ¿Cómo ahorrar en la factura de la luz?

Los motivos que explican por qué sube el precio de la luz son múltiples y con un impacto distinto en la factura final que tendrás que pagar cada mes, aunque en líneas generales se pueden resumir en cuatro: la subida del precio del gas, el aumento del coste de las emisiones de CO2, el crecimiento de la demanda de los usuarios y el peso de las energías renovables en la generación de electricidad.

Si quieres leer la información completa de este artículo accede a través del siguiente enlace:

<https://www.kelisto.es/electricidad/consejos-y-analisis/por-que-sube-el-precio-de-la-luz-6181#:~:text=%C2%BFCu%C3%A1nto%20ha%20subido%20la%20factura,3.504%20kWh%20y%20tarifa%20PVPC%20>

## VIDEO-TUTORIAL: EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

El Ayuntamiento de Alicante y CERCA nos ofrecen este interesante video-tutorial sobre los derechos de los consumidores en el suministro eléctrico.



Aquí te dejamos el enlace directo para que puedas acceder a la página e informarte:

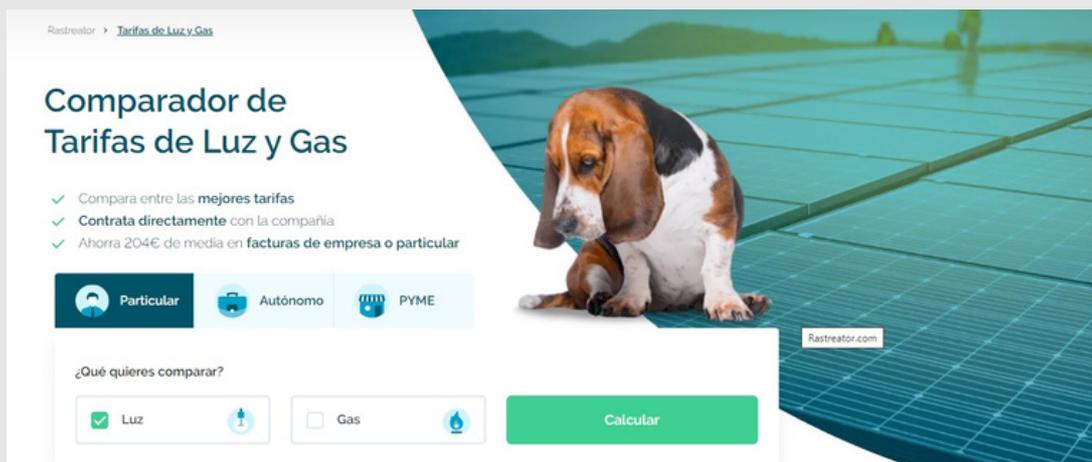
<https://www.youtube.com/watch?v=z4SY1WWaMBs>

# Información sobre el tema del mes

## COMPARADOR DE TARIFAS DE LUZ Y GAS

### ¿Qué tarifa de luz y gas contratar?

El consumo eléctrico depende de tu casa y de la manera en la que usas electrodomésticos y otros aparatos eléctricos. No siempre puedes variar tus hábitos, pero sí puedes seguir algunos consejos sobre **cómo utilizar un comparador de tarifas de luz y gas** para encontrar la que más se adapta a tu consumo. Rastreator te ayuda a comparar para que elijas **la mejor tarifa para tu consumo eléctrico y de gas**. ¡Compruébalo!



Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://www.rastreator.com/tarifas-energia>

## VIDEO-TUTORIAL: EL SUMINISTRO DEL GAS

El Ayuntamiento de Alicante y CERCA nos ofrecen este interesante video-tutorial sobre los derechos de los consumidores en el suministro del gas.



Aquí te dejamos el enlace directo para que puedas acceder a la página e informarte: <https://www.youtube.com/watch?v=fCGu6urq4jc>

# Información sobre el tema del mes

## 10 FORMAS DE AHORRAR AGUA Y ELECTRICIDAD EN CASA

Ahorrar agua y electricidad en casa, más que algo curioso, es casi una necesidad hoy en día. En esta entrada, te voy a enseñar 10 formas de ahorrar agua y electricidad. Algunas son muy sencillas de llevar a cabo, otras las deberás tener en cuenta cuando vayas a comprar los electrodomésticos que te hacen la vida más fácil. Así ahorrarás en la factura y también contribuirás a cuidar el planeta.

### 5 FORMAS DE AHORRAR AGUA

#### **1. Una botella de 1/2 litro en la cisterna del inodoro**

Sencilla, práctica, fácil. Si colocas una botella de 1/2 litro dentro del tanque de agua de tu inodoro, lograrás que aumente el volumen dentro del tanque y se llene menos de agua. Así, cuando lo utilices, descargará menos cantidad y no se verá afectada su funcionalidad.



#### **2. Difusores (perlizadores) en los grifos**

Los difusores se acoplan en los grifos de tu casa (fregadero, lavamanos...). Funcionan mediante la incorporación de aire al flujo de agua, limitando el caudal, ofreciendo un chorro generoso, muy ligero al tacto, y con una sensación burbujeante. De esta manera, tendrás la sensación que hay incluso más cantidad de agua y estarás ahorrando bastante cantidad (piensa las veces que abres el grifo para lavarte las manos, la cara, fregar los platos...). Son baratos y muy fáciles de colocar: solo basta con enroscarlos en la boquilla del grifo.

#### **3. Fregar con el grifo cerrado**

Seguro que muchos ya lo hacen, pero no viene mal recordarlo. Cuando laves la vajilla, debes acostumbrarte a cerrar el grifo del agua cuando enjabone. Un buen método es llenar el fregadero hasta la mitad y utilizar ese agua para enjabonar y enjuagar. Y cuando termines con todos los platos, vasos, tenedores, cuchillos... (¡cuánto se ensucia) vacías el agua y haces un aclarado rápido antes de colocar todo en su sitio.



#### **4. Ducharse en vez de bañarse**

Nadie va a negar que un buen baño, con sales perfumadas, música suave... es mano de santo para aliviar tensiones. Pero es un gasto de agua bastante grande. Déjalo para las ocasiones especiales y el resto de días, una ducha rápida con un difusor será la manera más económica de ahorrar agua.

#### **5. Recoge el agua fría de la ducha**

Y siguiendo la línea de la ducha, ¿sabes la cantidad de agua que se desperdicia cuando abrimos la llave del agua y esperamos a que salga el agua caliente antes de ducharnos? dependiendo de la fuerza y de lo que tarde el termo en calentar, estamos hablando de entre 4 y 8 litros que van directos al desagüe. Una manera de reutilizarla es recogerla en un cubo y luego la puedes usar para regar las plantas, vaciarlo en el inodoro, bañar al perro/gato (este último con cuidado).

Si quieres leer la información completa de este artículo accede a través del siguiente enlace:

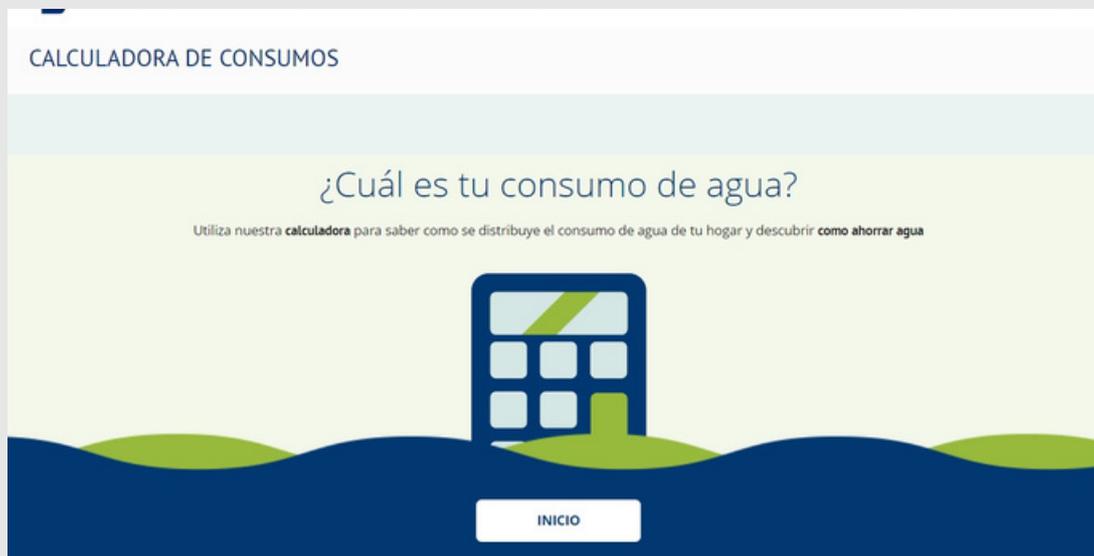
<https://focan.es/10-formas-de-ahorrar-agua-y-electricidad-en-casa/>

# Información sobre el tema del mes

## CALCULADORA DE CONSUMOS

### ¿Qué tarifa de luz y gas contratar?

Aguas de Alicante, desde su página web, nos ofrece una calculadora de consumo, para para saber como se distribuye el consumo de agua de tu hogar y descubrir como ahorrar agua



Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://www.aguasdealicante.es/calculadora-consumos>

## VIDEO-TUTORIAL: EL SUMINISTRO DEL AGUA

El Ayuntamiento de Alicante y CERCA nos ofrecen este interesante video-tutorial sobre los derechos de los consumidores en el suministro del agua.



Aquí te dejamos el enlace directo para que puedas acceder a la página e informarte: <https://www.youtube.com/watch?v=b8TplrzWHbM>

# Información sobre el tema del mes

## OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE TELECOMUNICACIONES

El Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública cuenta con una Oficina de atención al usuario de Telecomunicaciones donde podrás resolver todas tus dudas sobre paquetes de voz y datos, telefonía fija y móvil, acceso a internet, protección de datos y otras cuestiones relativas a usuarios con discapacidad.



Entra en el siguiente enlace y obtén toda la información:  
<https://usuariostelego.mineco.gob.es/Paginas/Index.aspx>

## VIDEO-TUTORIAL: EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

El Ayuntamiento de Alicante y CERCA nos ofrecen este interesante video-tutorial sobre los derechos de los consumidores en temas de telefonía y telecomunicaciones.



Aquí te dejamos el enlace directo para que puedas acceder a la página e informarte:

<https://www.youtube.com/watch?v=m7fBpvsIsYk>

# Información sobre el tema del mes

## CÓMO RECLAMAR POR PROBLEMAS DE TELEFONÍA

El sector de telefonía e Internet suscita muchas quejas en nuestra asesoría jurídica. Los problemas con las compañías están a la orden del día... comprueba cómo solucionarlos y ten claros tus derechos.

### LOS CINCO PASOS DE UNA RECLAMACIÓN

Sea cual sea el problema con telefonía fija, móvil o Internet que hayas tenido, la reclamación debe seguir unos pasos:

1. El primer paso siempre es presentar una queja formal al servicio de atención al cliente de la compañía telefónica. Mejor por escrito (si lo haces por teléfono, pide que te indiquen el número de la reclamación y que te remitan el contenido por escrito) .Esto tienes que hacerlo antes de 1 mes desde el momento en que supiste del problema.



Si la respuesta que te dan no te convence (o si ha pasado 1 mes desde tu queja y sigues sin saber nada), estos son los siguientes pasos:

2. ¿Eres socio de OCU? Pide una mediación al servicio de Asesoría y Mediación de OCU. En muchas ocasiones su intervención es satisfactoria, pero en caso contrario, te indicarán los pasos a seguir y te servirá al menos para acreditar que has intentado resolver el problema por cauces extrajudiciales. ¿No eres socio? Pasa al punto siguiente.



3. Ir a la Junta Arbitral de Consumo de tu comunidad si la respuesta no es satisfactoria: tienes 3 meses para hacerlo. Si la compañía se somete a este procedimiento, la decisión o laudo arbitral puede solucionar tu problema. El laudo arbitral es vinculante, o sea, debe ser acatado. Pero también puede pasar que el operador no se someta al arbitraje (en ese caso, pasa al punto 4).

4. Ir a la Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones: tienes 3 meses para hacerlo (empiezan a contar desde la negativa del operador a someterse al arbitraje). Te pedirán el número de referencia de haber reclamado a tu operador. Si la resolución final te es favorable pero el operador no la acata, puedes plantearte pasar al punto 5.



5. Ir a los tribunales: tendrás que valorar si te compensa (posibles gastos judiciales). Será así si el importe de la reclamación o los perjuicios son elevados (por ejemplo, tras la inclusión indebida en un registro de morosos). Si la reclamación económica no supera los 2.000 euros, podrás acudir sin necesidad de abogado, ni procurador, ni tasas.

Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/consejos/como-reclamar-problemas-telecomunicaciones>

# Resolución de un caso real

Desde ADACUA, la Asociación de Amas de casa, Consumidores y Usuarios de Alicante, nos traen la resolución de un caso práctico real:



## HECHOS

En la ciudad de Alicante, una vivienda con niños pequeños se quedó en el mes de enero sin suministro de gas. El consumidor pensaba que se trataba de una avería por lo que contactó de inmediato con el distribuidor para que se procediera a la reparación de la misma.

Cuál fue la sorpresa del consumidor cuando le informan de que no se trata de ninguna avería sino de un corte de suministro ordenado en un día y hora concreta por parte de la comercializadora.

El consumidor contacta con la comercializadora y le indica que estaba al corriente de pago de facturas y de que en ningún momento se le había notificado el corte de suministro, además la propia comercializadora le dice que ellos no han ordenado el corte.

El consumidor contactó entonces con la distribuidora donde le informaron del número de orden de corte, el día y la hora que se había ordenado por parte de la comercializadora. En definitiva ninguno de los dos establecimientos asume la orden de corte de un servicio esencial de gas.

## PRETENSIÓN

Que procedan a la reapertura del suministro a la mayor brevedad puesto que en el domicilio viven niños pequeños y no se puede prescindir de un servicio tan esencial. Que nos envíen la orden de preaviso de corte efectuada con anterioridad a dar la orden de corte a la distribuidora.



## ALEGACIONES DE LA PARTE RECLAMADA

La comercializadora sigue sin facilitar ni la comunicación fehaciente de preaviso ni el motivo por el cual se ordena el corte de suministro.



## INTERVENCION DE ADACUA

Intervención de ADACUA El consumidor, que se había puesto en contacto con la comercializadora manifestado sus pretensiones, al no obtener respuesta adecuada acude a nuestra asociación, para que de modo gratuito gestionemos su reclamación y demos solución a la controversia ocasionada.

# Resolución de un caso real

Se informa al reclamante una vez en nuestra asociación que debe acreditarse mediante D.N.I, domicilio, y teléfono de contacto, una vez identificada la parte reclamante se le solicita que nos indique los datos de la comercializadora. Para ello le solicitamos una factura.

Tras contarnos los hechos el consumidor se le informa en relación a los servicios de gas lo siguiente:

- Según la normativa vigente del sector eléctrico antes del corte de suministro es un requisito obligatorio e imprescindible realizar un preaviso anterior.
- Que la orden de corte de suministro es siempre potestad de la comercializadora sin que en ningún caso sea posible que la distribuidora sin dicha orden proceda al mismo. Existe la excepción para algunos casos de inspección.
- Que el consumidor debe estar al corriente de pago de sus facturas.

Además, se informaba al consumidor por parte de la asociación que es importante comparar precios con distintas comercializadoras; mantener la instalación de gas en buen estado y la vivienda ventilada. Las puertas y ventanas para evitar el consumo excesivo deben estar perfectamente aisladas. Y también como consumidores deben ser conscientes de realizar un uso racional del agua caliente y aprovechar al máximo las horas de sol.



## RESULTADO

En Adacua dimos una solución a la reclamación de modo desfavorable puesto que existía una factura pendiente por parte del consumidor que desconocía al haber cambiado su dirección de correo electrónico y no tener domiciliados los pagos.

¡Gracias por confiar en ADACUA!

---

En la **Asociación de Consumo ADACUA** encontrarás **ASESORAMIENTO GRATUITO** (también para no asociados) para cualquier consulta y reclamación en temas de consumo.

**¡Estamos para ayudarte! ¡Conoce tus derechos!**

**Encuentranos en:** C/ General Primo de Rivera, 12, Entlo.

**Telf:** 966 16 52 40 / 672 63 21 54

**email:** [consumidores@adacua.org](mailto:consumidores@adacua.org)



# Consejos para los consumidores

## ¿SABES CUALES SON LAS FRUTAS Y VERDURAS DE TEMPORADA EN FEBRERO?

¿Por qué es recomendable consumir las frutas y verduras de temporada? Pues porque en general los alimentos de temporada son más sanos, más baratos y más ecológicos.

- **Más baratos:** durante ciertos periodos del año, la disponibilidad en las tiendas de estos productos es mayor. Y al aumentar la oferta, disminuyen los precios

- **Más ecológicos:** porque respetamos el ciclo natural y la zona de producción de los alimentos, evitando la implantación de monocultivos intensivos que agotan el suelo. Y además se reduce el gasto energético al minimizar la necesidad de transporte, distribución y almacenaje

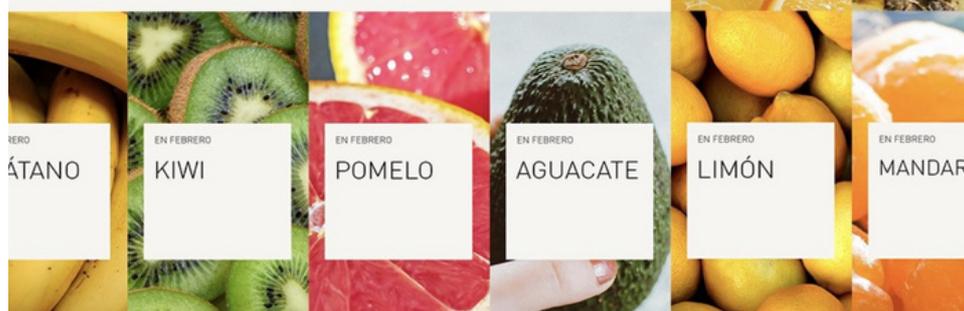
- **Más sanos y sabrosos:** se cultivan en suelos ricos, con el clima adecuado y completando su calendario natural. En el momento de su recolección mantienen intactas todas sus propiedades nutricionales, textura, olor y sabor.



### VERDURAS DE FEBRERO



### FRUTAS DE FEBRERO



## CAMPAÑA DE SUPLANTACIÓN A ENDESA POR MEDIO DE PHISHING

Se ha detectado una campaña de suplantación a Endesa, a través de correos electrónicos fraudulentos, donde se le comunica a la víctima un supuesto fallo de facturación que le reportará un ingreso en su cuenta de 200€. Para ello, solicitan el acceso a una plataforma maliciosa que suplanta la imagen de la empresa en la que se muestra la cantidad del falso reembolso. El objetivo del fraude es la obtención de información personal y bancaria.



### Solución

Si, has recibido un correo electrónico que presuntamente ha sido enviado por Endesa, pero no has pulsado en el enlace adjunto y, por lo tanto, no has proporcionado tus datos, debes marcarlo como spam y eliminarlo de tu bandeja de entrada.

Si por el contrario, has accedido al enlace del correo, introducido y enviado datos personales y bancarios, debes seguir estas recomendaciones para protegerte:

- Si has facilitado información bancaria, contacta con tu entidad para informar de lo sucedido y que tomen las medidas de seguridad necesarias, como el bloqueo o cancelación de la tarjeta.
- Si estás a la espera de un reembolso de tu proveedor de suministros energéticos, puedes acceder a la página oficial de [Endesa](#) y comprobarlo en tu área de cliente.
- Al haber ofrecido tus datos personales, realiza búsquedas en Internet ([egosurfing](#)) durante los próximos meses para verificar que no se ha expuesto información sobre ti. Si encuentras algún dato personal publicado, puedes ejercer el [derecho al olvido](#) para que se elimine de la Red.

Descubre cómo prevenir este tipo de [fraudes](#) siguiendo las recomendaciones y mantente informado sobre otras [amenazas](#) en nuestra web.

### Detalle

Se ha detectado una campaña de suplantación de la empresa de suministro de energía, Endesa. En este caso, la víctima recibe un correo electrónico, en el cual se le notifica que tiene un reembolso pendiente de 200€, que puede cobrar accediendo a una supuesta plataforma que en realidad suplanta la imagen de la web "Mi Endesa".

Para poder solicitar dicho importe, debe acceder a un enlace que proporciona el correo y, a partir de ahí, seguir los pasos.

Los asuntos detectados para este tipo de ataque son los siguientes, aunque no se descartan el uso de otros similares:

- Reembolso 200 Euros Endesa
- ¡Endesa! | reembolso

reembolso | N°ES#XXXXXXXXXXXXXXXXX????

Consulta la noticia completa en el siguiente enlace:

<https://www.incibe.es/ciudadania/avisos/campana-de-suplantacion-endesa-por-medio-de-phishing?sstc=u49907nl496575df>

## BIZUM CAMBIA EN ESPAÑA: HACIENDA INFORMA DE LOS NUEVOS LÍMITES Y DE LAS MULTAS QUE PAGARÁS

La llegada del nuevo año ha provocado un fenómeno «inesperado»: Hacienda está trabajando a toda marcha para lanzar una novedad tras otra. La mayoría pueden terminar en multa si no las conoces, como esta sobre las nuevas fechas para la declaración de la Renta. La que te traemos hoy es igual de importante, puesto que han modificado los límites de Bizum para siempre.

### ¿Controla Hacienda los Bizum?

Esta es una duda que muchas personas se hacen (sobre todo, quienes están buscando una manera de esquivar el pago de impuestos). La respuesta es clara: Hacienda controla de cerca los movimientos de dinero a través de Bizum, especialmente, aquellos que superan los 1000 euros.

Esto se debe a que las transacciones por encima de dicho importe deben ser declaradas ante el fisco. Así pues, reciben información automática de los bancos sobre estos envíos de alto valor. Las entidades financieras, probablemente lo sepas, están obligadas a notificar los movimientos de sus clientes.

De este modo, el fisco puede detectar posibles casos de fraude fiscal, blanqueo de capitales u otras actividades irregulares. Los inspectores analizan los movimientos sospechosos y abren investigaciones cuando lo consideran necesario. No querías recibir la visita de uno ni las temidas «cartas del miedo», ¿verdad?



No hay que olvidar que este medio no es anónimo. Cada transacción queda registrada junto con los números de teléfono y cuentas bancarias de emisor y receptor. Estos datos permiten a la Agencia Tributaria saber quién envía o recibe grandes cantidades de dinero.

### El límite que puedes enviar en Bizum en 2024 sin declarar

La aplicación tiene, como posiblemente habrás visto, varias medidas de seguridad. El objetivo es evitar delitos con ciertos mecanismos que también tienen las transacciones bancarias o la retirada de dinero en efectivo. Pero ¿qué sucede cuando no es el banco quien te llama, sino Hacienda?

La Agencia Tributaria ha confirmado que hay cambio en los límites de Bizum. La cantidad máxima que podrás enviar durante este año es de 10 000 euros. Es posible hacer transacciones mayores, pero siempre deberás declararlas para evitar ser investigado.

¿De qué manera cumplir entonces con la legislación? Todos los usuarios que superen ese límite deberán declararlo, ya sea agregándolo a su declaración anual de IRPF o informando por otro medio que establezca el fisco. De no hacerlo, se exponen a sanciones económicas.

Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://noticiasconsumo.com/economia/limites-bizum-hacienda/10259/>



## MARCAS 'PREMIUM': DEL PRESTIGIO A LA INCERTIDUMBRE

**El Ministerio de Agricultura acordó recientemente rechazar el uso del término en productos alimenticios por inducir a error al consumidor**



El Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación acordó recientemente rechazar el uso del término premium en el etiquetado y presentación de productos alimenticios, al considerar que éste puede inducir a error al consumidor. La posición maximalista del acuerdo ha enfrentado a productores y distribuidores y genera un nuevo dilema a las empresas a la hora de segmentar y promocionar productos y servicios. Pero, además, esta cuestión plantea algunos interrogantes en materia de legislación marcaria y de competencia desleal. ¿Qué pasará con las más de mil registros de marcas con efecto en España que contienen este término? ¿En qué casos podría considerarse "desleal" el uso de esta palabra?

Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2024/01/16/legal/1705397048\\_697410.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2024/01/16/legal/1705397048_697410.html)

## LOS CONSUMIDORES GANAN

**La Unión Europea obliga a las empresas a facilitar la reparación de los objetos que venden**

Una vez más, las instituciones europeas apuestan por defender los derechos de los consumidores frente al círculo vicioso del consumismo y la agresión al medio ambiente. La semana pasada, el acuerdo provisional entre Parlamento Europeo y Consejo cerró en la práctica una norma, conocida como "derecho a reparar", largamente acariciada por los políticos y reclamada por la sociedad europea. Es una norma diseñada para aplicar a aparatos eléctricos y electrónicos. Entre ellos, están los casi imprescindibles electrodomésticos, sujetos hoy a prácticas comerciales abusivas que promueven la sustitución antes que la reparación.

El 77% de los consumidores europeos prefiere reparar un aparato estropeado antes que sustituirlo por otro. El sistema, sin embargo, frustra sistemáticamente la voluntad de evitar esa sustitución que, además, siempre sale más cara.

Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://elpais.com/opinion/2024-02-06/los-consumidores-ganan.html>



## EXCLUSIÓN FINANCIERA: EL CONGRESO TRAMITARÁ UNA LEY PARA OBLIGAR A QUE HAYA UN CAJERO POR CADA MUNICIPIO

**El cajero deberá garantizar una serie de operaciones mínimas, como la retirada de dinero en efectivo, y los bancos serán los encargados de su instalación**



El Congreso de los Diputados ha decidido este martes, 6 de febrero, empezar la tramitación parlamentaria de una proposición de ley para garantizar el servicio de cajeros automáticos en municipios y en barrios que estén en riesgo de exclusión financiera. La iniciativa, presentada por el Parlament de Catalunya en la legislatura pasada y que se aplicaría a nivel nacional, denuncia el “cierre constante y persistente de oficinas bancarias y de cajeros automáticos en la última década”.

**Ojo al dato.** Ante esta situación, la Generalitat de Catalunya puso en marcha el pasado julio un plan para llevar cajeros automáticos y sistemas financieros a los municipios que no disponen de oficina bancaria. Según la institución, existen 503 municipios –que se traduce en más de 300.000 personas– que no poseen ninguna sucursal.

**Próximos pasos.** Como la Cámara Baja ha dado luz verde a comenzar con el recorrido de la norma por 312 votos a favor y 33 abstenciones, esta será enviada ahora a la comisión correspondiente para que los grupos parlamentarios introduzcan las enmiendas que consideren oportunas.

**Antes de empezar.** La proposición de ley define un municipio en riesgo de exclusión financiera como aquel que no dispone de un cajero automático en su término municipal, mientras que un barrio en riesgo de exclusión es la subdivisión de una ciudad, pueblo o villa con un mínimo de 5.000 habitantes sin servicios bancarios.



### Puntos clave de la proposición de ley que garantiza el servicio de cajeros automáticos

1. El servicio de cajero automático. Los municipios y los barrios que se encuentren en riesgo de exclusión financiera deberán disponer, “como mínimo”, de un cajero automático en el término municipal.
2. La instalación. Las entidades estarán obligadas a poner los cajeros en los municipios en riesgo de exclusión financiera, además de asumir los costes relacionados con la instalación. Por su parte, los gastos que se deriven del establecimiento y del mantenimiento del cajero “no pueden repercutirse a los usuarios del servicio”.

Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://www.newtral.es/proposicion-ley-cajeros-automaticos-parlament-catalunya/20240206/>

## GUÍA PARA EVITAR LOS 'SABLAZOS' DE LAS COMPAÑÍAS ENERGÉTICAS CON LAS LECTURAS ESTIMADAS DE LA LUZ Y EL GAS

La legislación limita los impagos que pueden cobrar a sus clientes cuando la deuda se debe a su desidia y obliga a liquidar de inmediato los cargos indebidos.

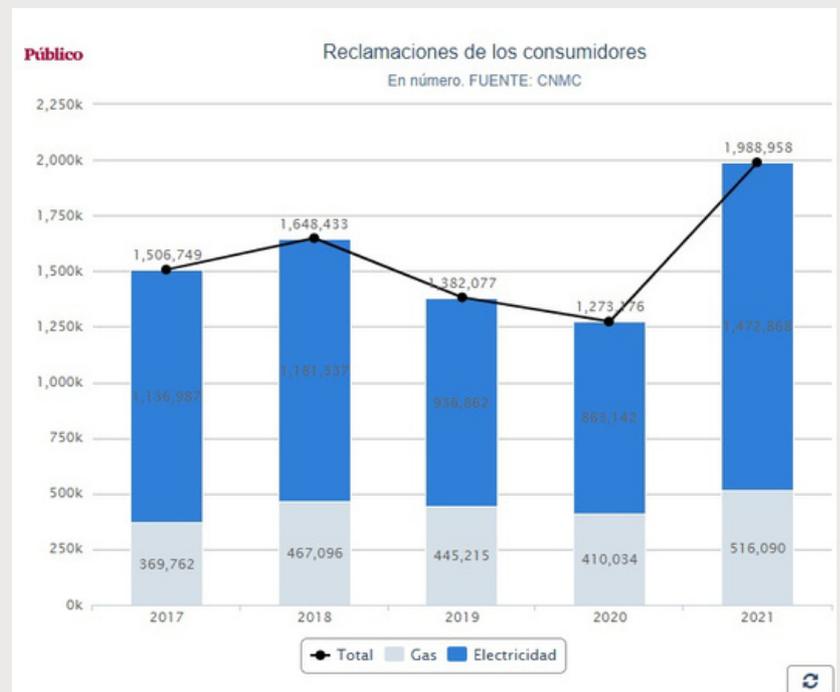


Las discrepancias entre los consumidores y las compañías de la luz y el gas por la cuantía de las facturas y la medición de los consumos ya provocan más de un millón de reclamaciones y quejas al año, algo más de la mitad de las que generan esos dos servicios, que junto con los de telefonía concentran el grueso del malestar de los hogares y las pymes españolas.

Tanto en uno como en otro apartado se incluyen los desacuerdos por las liquidaciones derivadas de lecturas estimadas, en las que las compañías muestran una irrefrenable tendencia a regularizar el precio de los consumos sin más. Es decir, sin descontar, cuando se producen, los recargos que la normativa les impone cuando el desfase se debe a su negligencia.

Los últimos datos disponibles en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) cifran en 1,47 millones el número de quejas y reclamaciones de los consumidores por deficiencias y/o abusos en el suministro de energía eléctrica y en 516.090 las que provoca el gas.

Más de la cuarta parte de esas quejas versaban sobre facturas, y un volumen ligeramente inferior sobre las mediciones, lo que permite hacerse una idea de la frecuencia con la que se dan discrepancias entre compañía y cliente en esos ámbitos. Además, un dato de 2021 refleja un crecimiento del 25% al 57% (según el año de referencia) desde las vísperas de la pandemia en el sector eléctrico y del 15% al 40% para el gasista.



Ambos casos constituyen dos de los principales motivos de quejas y reclamaciones de los consumidores, entre las que la disconformidad con las cantidades facturadas ya superaban las 100.000 al año solo en el caso del gas.

Si quieres leer la información completa accede a este artículo en el siguiente enlace:

<https://www.publico.es/economia/guia-evitar-sablazos-companias-energeticas-lecturas-estimadas-luz-gas.html>

# Actividades Febrero en CERCA



Agencia Tributaria

## CHARLA SOBRE IMPUESTOS (AGENCIA TRIBUTARIA)

Impartido por un coordinador/a de Educación Cívico Tributaria de Alicante

La educación cívico-tributaria tiene como objetivo primordial transmitir ideas, valores y actitudes favorables a la responsabilidad fiscal y contrarios a las conductas defraudadoras.

En la charla se intentan resolver tres preguntas fundamentales

Para qué son los impuestos, - Quién paga los impuestos - Qué impuestos hay

Miércoles 15 febrero 10:00 a 11:30

## MANEJO DEL MÓVIL

Impartido por SECOT

Curso de dos sesiones de tres horas cada sesión, (lunes y martes) para conocer el funcionamiento del móvil, descarga de aplicaciones de uso común (whatsapp, correo electrónico, compras, etc)

Lunes 19 y martes 20 febrero 10:00 a 11:30



## UN MUNDO, 17 RETOS

Charla a cargo de la Fundación Vicente Ferrer

Día 15: Taller de comercio justo y responsable

Jueves 15 febrero 12:30 a 13:30

## GAMINA, COMPARTE Y VIVE

Actividad física para promover una vida saludable mediante el ejercicio físico y el contacto social realizando diferentes recorridos por toda la ciudad.

Lunes 6-13-20-27 de febrero de 9:30 a 11:00h



# Actividades Febrero en CERCA



## CAMBIO CLIMÁTICO. CONOCER PARA ACTUAR

Conocer la situación con respecto al cambio climático, cuantificando lo que estamos contaminando, y como las fuentes de energía renovables inciden y ayudan a combatirlo.

Jueves 22 de febrero de 10:00 a 11:30

## DESAYUNANDO CERCA

Impartido por Usuarios del Centro San Rafael cada martes nos acompañarán a realizar una visita a un establecimiento de restauración de la ciudad para desayunar. En cada establecimiento se evaluará el mismo en cuanto a los productos, opciones nutricionales que se ofrecen, servicio, precios, etc, para realizar una muestra que será presentada al finalizar el curso.

Es una actividad dedicada a fomentar la inclusión y participación de los usuarios de CERCA y del Centro San Rafael en una acción diaria como es desayunar.

Todos los martes de 9:30 a 11:30



## TRASTORNOS DE SALUD EN PERSONAS MAYORES

Impartido por Yolanda Aravena

El envejecimiento es un proceso gradual y continuo desde que nacemos hasta el fin de nuestras vidas, en que se producen cambios biológicos, físicos y psico-sociales en todo nuestro ciclo vital. A través de este ciclo de charlas se pretende compartir conocimientos y experiencia en Gerontología a fin de evitar una VEJEZ PREMATURA O PATOLÓGICA, "ENVEJECER ES VIVIR"

Nota: Se dará certificado de asistencia al terminar el ciclo.

Lunes 20 de febrero de de 11:00 a 12:30



## ASESORIAS DE AYUDA AL CONSUMIDOR

Impartido por ADACUA

Conoce las estafas, fraudes y reclamaciones más habituales. Conoce herramientas para protegernos. Aprende a reclamar y resolverlo. Sé un consumidor cauteloso.

Todos los miércoles hasta el 20 de marzo de 10:00 a 11:30



## Organismos de consumo

Relación de distintos Organismos Públicos dedicados a la defensa de los derechos de los Consumidores:

Ministerio de Sanidad y Consumo: <https://www.mscbs.gob.es/>

Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición:

[https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan\\_inicio.htm](https://www.aesan.gob.es/AECOSAN/web/home/aecosan_inicio.htm)

Centro Europeo del Consumidor: <https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/home/index.htm>

Consumo Andalucía - Consejería de Familia y Salud:

<https://www.juntadeandalucia.es/temas/vivienda-consumo/consumo.html>

Consumo Aragón - Dirección General protección Consumidores:

<https://www.aragon.es/-/consumo>

Consumo Asturias - Dirección General de Consumo: <http://www.consumoastur.es/>

Consumo Canarias - Consejería de Consumo:

<https://www.gobiernodecanarias.org/consumo/>

Consumo Cantabria - Dirección General de Consumo:

<https://dgicc.cantabria.es/informacion-al-consumidor>

Consumo Castilla La Mancha - Dirección general de Consumo:

<https://consumo.castillalamancha.es/>

Consumo Castilla y León - Dirección General de Consumo:

<https://consumo.jcyl.es/web/es/consumo.html>

Consumo Cataluña - Agencia Catalana de Consumo: <http://consum.gencat.cat/ca/inici>

Consumo Comunidad Valenciana - Dirección General de Consumo:

<https://cindi.gva.es/es/web/consumo>

Consumo Extremadura - Instituto de Consumo de Extremadura:

<https://saludextremadura.ses.es/incoex/>

Consumo Islas Baleares - Consejería de Salud y Consumo:

[http://www.caib.es/sites/consumidor/es/portal\\_consumo-51705/](http://www.caib.es/sites/consumidor/es/portal_consumo-51705/)

Consumo La Rioja - Consejería de Salud Pública y Consumo:

<https://www.riojasalud.es/salud-publica-consumo/consumo>

Consumo Navarra - Dirección General de Consumo:

[http://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Consumo/](http://www.navarra.es/home_es/Temas/Consumo/)

Consumo Madrid - Dirección General de Consumo:

<https://www.comunidad.madrid/servicios/consumo>

Consumo Murcia - Dirección General de Consumo:

<https://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=35&IDTIPO=140&RASTRO=c%24m27801>

Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones:

<https://usuariosteleco.mineco.gob.es/Paginas/Index.aspx>

Banco de España - Portal Cliente Bancario: <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>

Consumo País Vasco - Instituto Vasco de Consumo: [www.kontsumobide.eus](http://www.kontsumobide.eus)

# INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

## Asociaciones de Consumidores

Las Asociaciones de consumidores y usuarios son entidades de carácter privado constituidas sin ánimo de lucro con la finalidad de defender y proteger los derechos y los intereses de las personas consumidoras y usuarias, bien con carácter general o en relación con problemas concretos en la adquisición de un producto o servicio determinado, siempre que se constituyan en acuerdo con la legislación vigente. Por lo tanto, son una vía muy útil a la que podemos recurrir en el caso de que creamos que no se han respetado nuestros derechos como consumidores y deseemos iniciar un proceso de reclamación.

**ADACUA (Asociación de consumidores, amas de casa y usuarios de Alicante):**

<https://adacua.org/>

**ATR (Asociación Telespectadores y Radioyentes Comunidad Valenciana):**

<http://atrcv.org/>

**Asociación Valenciana de consumidores y usuarios (AVACU):** <https://www.avacu.es/>

**Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorro y Seguros (ADICAE):**

<https://uniodeconsumidors.org/>

**Unión de Consumidores de la Comunidad Valenciana (UCE):**

<https://uniodeconsumidors.org/>

**CECU. Consumidores y Usuarios:** <https://cecu.es/>

**Unión Cívica Nacional de Consumidores y Amas de Casa (UNAE):**

<http://www.federacionunae.com/>

**Organización de Consumidores y Usuarios (OCU):** <https://www.ocu.org/>

**Facua - Consumidores en acción:** <https://www.facua.org/>

**Lucentum Consumidores:** <https://lucentumconsumidores.org/>

## Legislación en consumo

Normativa Estatal y de la Comunidades Autónomas que afectan a los diferentes bienes y servicios, así como a la defensa de los Consumidores y Usuarios.

**Ministerio de Consumo - Legislación:**

<https://www.mscbs.gob.es/consumo/normativa/normativaConsumo.htm>

**Centro Europeo del Consumidor en España - Legislación:**

<https://cec.consumo.gob.es/CEC/web/secciones/legislacion.htm>

**CECU - Legislación:** <https://cecu.es/index.php/tus-derechos/legislacion>

**Comunidad Valenciana-Normativa:**

<https://cindi.gva.es/es/web/consumo/normativa-general>

**Alimentación-Legislación:**

<https://www.mapa.gob.es/es/alimentacion/legislacion/recopilaciones-legislativas-monograficas/default.aspx>

## Reportajes sobre bienes y servicios de consumo

En esta sección puede encontrar los reportajes más destacados sobre las cuestiones que más preocupan al consumidor cuando compra en establecimientos, a distancia y por Internet, o cuando le prestan un servicio.

**Revista Consumer:** <https://revista.consumer.es/>

**Revista Usuarios-ADICAE:**

<http://usuariosdebancayseguros.adicae.net/catalogo.php?mode=hlist&cat=13>

**Revista Consumerismo - FACUA:** <https://www.facua.org/consumerismo>

**Podcast consumo-Ser Consumidor:**

[https://www.ivoox.com/podcast-ser-consumidor\\_sq\\_f1289\\_1.html](https://www.ivoox.com/podcast-ser-consumidor_sq_f1289_1.html)

**El Mundo consumo:** <https://www.elmundo.es/economia/ahorro-y-consumo.html>

**El País consumo:** <https://elpais.com/noticias/consumo/>

**El País hábitos de consumo:** <https://elpais.com/noticias/habitos-consumo/>

**EL País Ministerio de Consumo:** <https://elpais.com/noticias/ministerio-consumo/>

**EL País bienes de consumo:** <https://elpais.com/noticias/bienes-consumo/>

**EL País consumo responsable:** <https://elpais.com/noticias/consumo-responsable/>

**El País consumismo:** <https://elpais.com/noticias/consumismo/>

**ABC consumo:**

<https://www.abc.es/economia/consumo/?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

**ABC Consejos consumo:** <https://www.abc.es/familia/consumo/>

**Información consumo responsable:**

<https://www.informacion.es/tags/consumo-responsable/>

**Información consumo:** <https://www.informacion.es/tags/consumo/>

**Información consejos consumo:** <https://afondo.informacion.es/temas/consumo/>

**20 Minutos consumo:** <https://www.20minutos.es/minuteca/consumidores/>



## DIRECCIONES CERCA

Ubicación Maps: <https://tinyurl.com/439jjnhx>

Web: <https://www.alicante.es/es/equipamientos/centro-educativo-recursos-consumo>

Facebook: <https://www.facebook.com/CERCALICANTE>

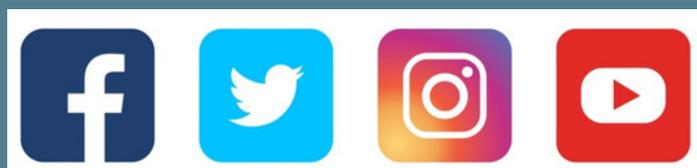
Instagram: <https://www.instagram.com/cercalicante/>

Twitter: <https://twitter.com/cercalicante>

YouTube:  
[https://www.youtube.com/channel/UC\\_iPm9kHDR86dgCaAsC021Q](https://www.youtube.com/channel/UC_iPm9kHDR86dgCaAsC021Q)

Correo electrónico: [cerca@alicante.es](mailto:cerca@alicante.es)

Teléfono: 96 514 52 94



Si tienes alguna propuesta, comentario o sugerencia escríbenos a:  
[cerca@alicante.es](mailto:cerca@alicante.es)