

*Si los precios de la energía
sacuden tu vida cotidiana*

NO DEJES QUE LA LUZ DESLUMBRE TUS DERECHOS

El 15 de marzo es la fecha elegida para celebrar el Día Mundial de los Derechos de las Personas Consumidoras y poner en valor su importancia social como grupo en la economía mundial.

DERECHOS BÁSICOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Protección frente a riesgos que puedan comprometer la salud o seguridad, incluyendo aquellos que amenacen el medio ambiente y la calidad de vida, o puedan afectar a la integridad física, psíquica o emocional.

Protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en situaciones de desequilibrio como las prácticas comerciales desleales o abusivas, o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos, y con especial incidencia en intereses colectivos y aquellos que afecten a un número indeterminado de personas.

Protección jurídica, administrativa y técnica mediante procedimientos eficaces, especialmente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación, así como la compensación efectiva, reparación y resarcimientos de los daños y perjuicios sufridos.

Derecho a la información, educación y formación en materia de consumo que favorezca la simetría informativa y el equilibrio de mercado, y que contribuya al empoderamiento de las personas consumidoras.

Derecho a la representación de sus intereses generales a través de organizaciones de personas consumidoras legalmente constituidas, la consulta y participación de las mismas en la elaboración de disposiciones generales que les afecten directamente.

Derecho al acceso a productos, bienes y servicios en condiciones de igualdad y plena accesibilidad, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, discapacidad o cualquier otra condición personal o social.



**DIA MUNDIAL DE LOS
DERECHOS
DE LAS PERSONAS
CONSUMIDORAS
2022**



EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

Ha sido el tema más consultado y reclamado en la OMIC, durante el año 2021. A partir del 1 de junio, la nueva tarifa (2.0TD) y el desconocimiento de los horarios de consumo (punta, llano y valle) motivaron gran confusión y preocupación a la hora de utilizar los electrodomésticos y llevó a que muchas personas cambiaran de contrato.

Las comercializadoras han multiplicado sus ofertas por teléfono, porque ya no pueden hacerlo puerta a puerta. Frente a esta avalancha, el incumplimiento de los derechos del consumidor en las contrataciones ha motivado buen número de consultas y reclamaciones.

Muchas personas tampoco están recibiendo las facturas como venía siendo habitual, cada mes o cada dos meses. Desconocen cuánto han consumido o cuánto tendrán que pagar si no se cargan en el banco. En estos casos, deben saber que no hay obligación de pagar las facturas que se retrasan más de un año y que pueden solicitar el fraccionamiento del importe total de las facturas que se emitan con retraso.

Las lecturas del contador han motivado también reclamaciones cuando el equipo no permite ver los consumos realizados, separados por punta, llano y valle, o cuando en las facturas se suceden lecturas estimadas que no corresponden a los kilovatios que marca. El contador es la prueba del consumo de cada cliente, por lo que tenemos que aprender a leer los datos que aparecen en su visor, exigir que esa información sea completa y evitar el pago de lecturas estimadas, proporcionando las lecturas reales que marque en cada momento.

Pero la mayor preocupación es la subida del precio de la luz, que está afectando sobre todo a los clientes que tienen el contrato en el mercado regulado, donde también se encuentran los clientes con bono social. Las facturas, que recogen mayor consumo de energía en los meses de invierno, se han disparado cuando el precio medio del kilovatio supera los 0,30€ y sigue aumentando más.

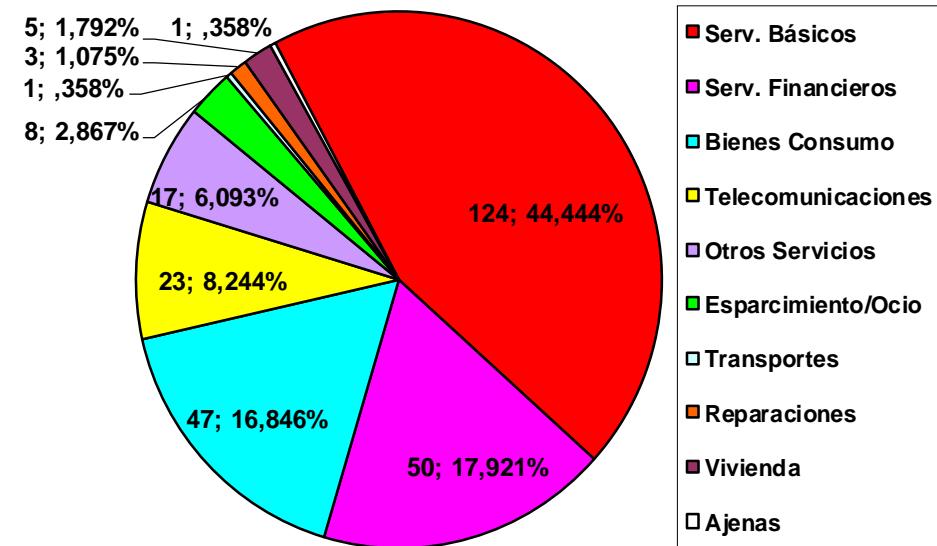
En la OMIC les informamos y asesoramos a partir de las facturas que nos aportan, para que conozcan su consumo en los diferentes períodos y el precio de sus tarifas, los descuentos de bono social y la compensación que supondrá el bono térmico 2021 de 313,3 euros. Les ayudamos a comparar el mercado regulado con el mercado libre, valorando los precios del kilovatio/hora, las condiciones de la contratación, especialmente los compromisos de permanencia y otros servicios adicionales. Para ello, la Comisión Nacional de Mercados y Competencia ofrece un comparador muy útil que permite consultar las ofertas de gas natural y electricidad para consumidores domésticos en baja tensión. Se puede mirar en este enlace <https://comparador.cnmcc.gob.es/>

Por último, terminamos estos comentarios con **algunas recomendaciones para usar la energía de forma más responsable en los hogares**, que permitirán ahorrar en la factura y conseguir un planeta más sostenible:

- Recordar que el 41% de la energía se consume en calefacción, el 26% en agua caliente, el 12% en los electrodomésticos, el 11% en la cocina y el 9% en iluminación.
- Graduar el termostato de calefacción a 20º o menos y para el aire acondicionado a una temperatura soportable.
- Sustituir electrodomésticos viejos por otros más eficientes de bajo consumo. El precio superior se paga con el ahorro de energía.
- Valorar las posibilidades de usar energías alternativas para producir electricidad, como placas solares, generadores eólicos, entre otros.

LOS TEMAS QUE PREOCUPAN MÁS A LOS CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS DE LA SOLANA **Datos de la Memoria 2021 de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)**

RECLAMACIONES: 279



CONSULTAS: 1.543

