

*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.

DÍA MUNDIAL DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS 2023



MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL SUMINISTRO ELÉCTRICO

Dos tipos de mercados para contratar.

Mercado regulado:

- Sólo se puede contratar una potencia inferior a 10 kWh.
- Una sola tarifa PVPC Precio Voluntario al Pequeño Consumidor. No hay ofertas de diferentes tarifas.
- Aunque los precios los marca el mercado, en función de la oferta y la demanda, están semirregulados por el Gobierno. Y se da un precio para cada hora según el periodo cuando se consume (punta, llano o valle).
- Se puede solicitar el bono social si se cumplen los requisitos necesarios.
- Sólo hay 8 Comercializadoras de Referencia con las que se puede contratar.
- Aunque el contrato tiene una duración de un año, se puede cambiar sin ninguna penalización.

Mercado libre:

- Se puede contratar cualquier potencia. Pero es obligatorio a partir de 10 kWh.
- Son las que llaman por teléfono y hacen ofertas, con descuentos, promociones, etc.
- Tienen una gran variedad de tarifas: precio estable, con discriminación horaria (en dos o tres periodos), cuotas fijas, tarifas planas y ofertas personalizadas.
- Te ofrecen contratar servicios adicionales (de reparaciones eléctricas, de pagos, de mantenimiento, etc.), por los que se pagan cuotas y que pueden estar vinculados al precio ofertado.
- No se puede solicitar el bono social, aunque se cumplan los requisitos.
- La duración del contrato es anual. Cualquier cambio en las condiciones de tarifa se tiene que avisar con un mes de antelación como mínimo para decidir si seguimos o terminamos el contrato sin penalización.
- La baja anticipada puede tener una penalización, que debe constar en el contrato.
- Y desde el 15 de junio, pueden aplicar el ajuste del tope al gas.

Cuidado con los cambios de comercializadora no autorizados.

Un ejemplo claro: se dejan de recibir las facturas en papel o por correo electrónico, pero sí que llegan los cargos a la cuenta bancaria. Y así pueden haber pasado meses e incluso años. Cuando se reclama, informan que el contrato ya no está en esa comercializadora, sino que ha pasado a otra compañía de mercado libre, justo desde que se dejaron de recibir las facturas.

En estos casos, las personas consumidoras se ven perjudicadas por el precio más elevado de la tarifa que le aplica la nueva comercializadora y por la modificación de las condiciones del contrato que tenía.

La normativa de protección de consumidores y usuarios dispone que, si se produce el alta no consentida de un servicio, no se puede exigir al consumidor pago alguno por ello, aunque lo utilice. Por eso, el titular del contrato podrá reclamar la devolución del importe pagado de más e incluso la devolución del importe íntegro cobrado durante todo el tiempo del contrato robado..

LOS TEMAS QUE PREOCUPARON MÁS A LOS CONSUMIDORES Y CONSUMIDORAS DE LA SOLANA

Datos de la Memoria 2022 de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)

