

Reclamaciones más frecuentes

Altas fraudulentas

Captaciones indebidas de clientes. En muchas ocasiones se hacen pasar por actual comercializadora. No firmar ni mostrar documentos ante mínima duda.

Servicios de mantenimiento

Cuotas en cada recibo por servicios no obligatorios. Con frecuencia, el consumidor ni siquiera sabe que lo contrató o su finalidad. Suele aparecer en Mercado Libre.

Errores facturación / lecturas

Consejo: revisar los recibos. Las lecturas del contador deben ser reales (obligación al menos 2 veces/año). Las estimadas, proporcionales al mismo periodo de año anterior.

Cortes por impago

1. Aviso de comercializadora del vencimiento del pago. 2. Requerimiento fehaciente. 3. Comunicación 15 días hábiles antes fin plazo de inicio de suspensión.

ILUMINA TU CONSUMO

La Unión de Consumidores de Málaga UCE, mediante proyecto 'ILUMINA TU CONSUMO' subvencionado por el Área de Comercio y Vía Pública del Ayuntamiento de Málaga, elabora este documento y está a disposición de todas las personas consumidoras y usuarias de Málaga para el asesoramiento y defensa de sus derechos.

Nos encontrará en:



ENTIDAD DECLARADA DE UTILIDAD PÚBLICA

Alameda de Colón, 9, Ático 2, 29001—Málaga

☎ 952217858—685498650 📞

✉ malaga@unionconsumidores.com

@UCEMalaga 🌐

📍 Unión de Consumidores de Málaga UCE

También puede contactar con:



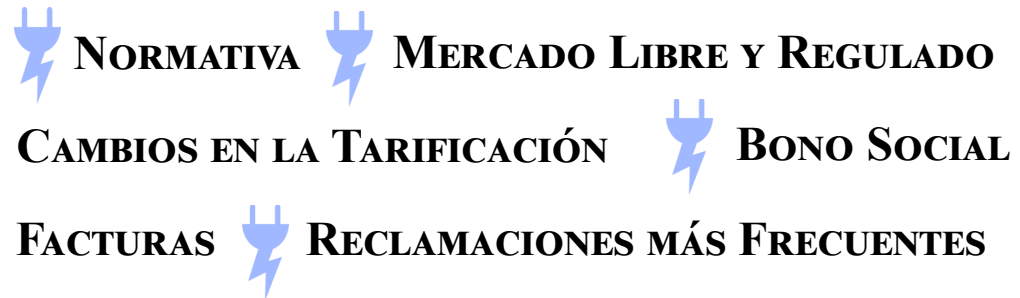
Ayuntamiento
de Málaga

Área de Comercio y Vía Pública
Ayuntamiento de Málaga
Paseo Mº Antonio Machado, 12, Torre B, 6º
29002 - Málaga
951926057



ILUMINA CONSUMO

CAMPAÑA INFORMATIVA SOBRE
SUMINISTRO ELÉCTRICO
Te ayudamos a conocer tus derechos



Haz oír tus dere-
DESDE 1985
SOMOS TU ALTAVOZ



Organiza:



Proyecto subvencionado por
Área de Comercio:



ILUMINA TU CONSUMO

Uno de los sectores que más dudas genera a los consumidores es el suministro eléctrico: mercados, tarifas, bono social, facturas, etc. Este documento pretende “arrojar algo de luz” sobre los factores más importantes y derechos básicos a los usuarios resumiendo aquellos que más controversia generan en los usuarios.

¿En qué mercado me encuentro?

MERCADO REGULADO—PVPC

- *El precio del kWh viene fijado por el Gobierno
- *Se puede solicitar el Bono Social
- *Puede haber épocas de subidas de precios

MERCADO LIBRE

- *La comercializadora decide el precio del kWh. Será fijo.
- *Posibilidad de aplicar descuentos
- *Pueden incluir cuotas de mantenimiento o permanencia

Consultando la denominación fiscal de quien factura es muy sencillo conocer el tipo de mercado en el que se mantiene el recibo.

Conociendo el PVPC (Precio Voluntario al Pequeño Consumidor)

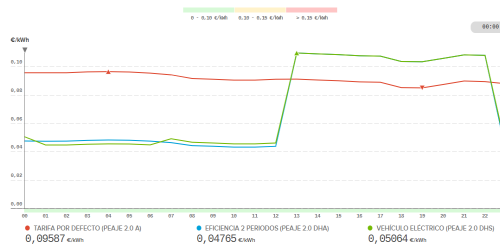
*Es el sistema de fijación de precios de la electricidad por parte de la Administración.

*Para potencias no superiores a 10 kWh.

*Solo puede ser ofertado por las Comercializadoras de Referencia

*Tarifa por horas: la luz tendrá un precio diferente cada hora del día

*Precios: publicados en Red Eléctrica Española (REE).



Discriminación horaria

Modalidades PVPC para ajustar consumo por tramos horarios con distintos precios.

***TARIFA SIN DISCRIMINACIÓN HORARIA:** 24 precios al día, según horas

***DISCRIMINACIÓN HORARIA EN DOS PERIODOS:**

Franja Punta: precio más caro; durante el día.

Franja Valle: precio más barato; durante la noche.

***DISCRIMINACIÓN HORARIA EN TRES PERIODOS:**

Franja Superval: precio más barato; durante madrugada

Franja Valle: precio barato (no tanto como superval).

Franja Punta: precio más caro.

Conceptos de mi factura



*Término de **POTENCIA:** precio fijo PVPC según días de factura y potencia contratada. No depende del consumo.

*Término de **ENERGÍA:** el consumo que se realiza. En PVPC el precio está regulado, dependiendo del coste de producción.

***IMPUESTO** sobre electricidad: fijado por ley (5,1127% desde 2015).

***EQUIPOS** de medida y control: alquiler mensual del contador (incluye ICP).

***IVA:** 21% sobre todos los conceptos anteriores.

¿Cómo puedo reclamar?

PRIMERO, debe dirigirse reclamación al **Servicio de Atención al Cliente** de la Comercializadora. Se recomienda hacerlo a través de la Hoja Oficial de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Ante ausencia o respuesta negativa, el **SEGUNDO** paso es remitir la incidencia a la **Administración competente**.

➔ **Administración de CONSUMO:** acudir al **Sistema Arbitral de Consumo de la Junta de Andalucía**. Consultar limitaciones en las ofertas de adhesión de la comercializadora. Temas más frecuentes: contratación, facturación, lecturas, Bono Social, etc.

➔ **Administración de ENERGÍA:** instalaciones, interrupciones de suministro, calidad del servicio, etc.

Bono Social

¿QUÉ ES? Es un **descuento** en la factura eléctrica. Para solicitarlo, es necesario estar acogido a la tarifa PVPC en nuestra vivienda habitual. Además, deben cumplirse los siguientes requisitos:

25% descuento Consumidor vulnerable

- *Familia numerosa
- *Jubilados/incapacidad permanente con pensión mínima e ingresos adicionales inferiores a 500 euros/año
- *Niveles de renta (consultar IPREM)

40% descuento — Consumidor Vulnerable severo

- *Familia numerosa con renta ≤ 2 x IPREM de 14 pagas
- *Jubilados/incapacidad permanente con pensión mínima e ingresos adicionales menores a 500 euros con renta ≤ 1 x IPREM de 14 pagas
- *Niveles renta $\leq 50\%$ umbrales para consumidores vulnerables

Consumidor en riesgo de exclusión social

Condición de Consumidor Vulnerable Severo atendido por Servicios Sociales que abonen 50% de su factura eléctrica

NOVEDAD: autónomos con cese de actividad o disminución del 75% de ingresos por Covid-19 (RD-Ley 11/2020)

¿CÓMO LO SOLICITO? La solicitud y documentación acreditativa debe presentarse a la comercializadora de referencia vía postal, telemática, fax o teléfono.



¡**IMPORTANTE!** La solicitud de Bono Social debe renovarse cada dos años (excepto familias numerosas, según vigencia). La pérdida de alguno de los requisitos debe notificarse a las comercializadoras en el plazo máximo de 30 días. Los descuentos tendrán límite de energía.