

LA FUERZA DE LOS CONSUMIDORES CRÍTICOS

No se conforme y exija que se cumplan sus derechos frente a los grandes y pequeños abusos en el consumo. Un consumidor responsable debe plantarse ante las injusticias, **¡Es la única manera de acabar con ellas!**

Sea crítico y responsable con ADICAE

En **ADICAE** encontrará la información y orientación necesaria para hacer valer sus derechos en consumo. Acuda a su sede más cercana de ADICAE e infórmese de cómo hacerlo. Ante los problemas y abusos en telefonía, energía, compras o viajes, es necesario extender el modelo asociativo activo y reivindicativo, que promueva la formación de los consumidores.

No lo dude,
¡INFÓRMESE Y PARTICIPE!



consumidorescriticos.es



¡Conoce y haz valer tus
derechos como consumidor global!

DEFENSA Y ORIENTACIÓN
DE CONSUMO

www.consumidorescriticos.es
adicaeconsumidores@adicae.net

Consulta en nuestra web dónde está
tu sede de ADICAE más cercana
o llama al 902 876 326

CONOZCA Y DEFIENDA
SUS DERECHOS

**ELECTRICIDAD Y GAS:
ENERGÍA SIN ABUSOS**



Sepa cómo reclamar
ante los abusos de
compañías de luz y de gas

consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumidorescriticos.es consumid



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.



ADICAE

Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

SUS DERECHOS EN EL CONSUMO ELÉCTRICO

- La luz es un servicio básico, por lo que deben darle **acceso y conexión** a las redes transporte y distribución de energía eléctrica a través de la empresa suministradora que se elija.
- Exija recibir el servicio con unos **mínimos de calidad**.

- Si no está conforme con su compañía, puede rescindir el contrato, sin penalización transcurrido un año, o con un máximo del 5% del recargo sobre la energía no suministrada si se rescinde antes del año.

- Si cree que su factura no se ajusta a su consumo, puede pedir **una refacturación** en caso de error administrativo o fallo de funcionamiento del contador y, en caso de que lo facturado hubiera sido inferior al consumo real, derecho de prorrateo del importe a pagar en tantas facturas como meses transcurrieron en el error.

CUIDADO CON LAS OFERTAS COMERCIALES

Si decide contratar con un suministrador en el mercado libre, observe bien las condiciones de la oferta que le hagan. Asegúrese sobre qué es el descuento. Recuerde que en la factura de la luz hay un término fijo y otro variable, cerciúrese si el descuento es sobre el total de la tarifa o sólo sobre una parte de la misma). Si la oferta es por un precio fijo asegúrese del tiempo en que ese precio estará en vigor.



REVISIÓN E INSPECCIONES DE GAS... ¡QUÉ NO LE ENGAÑEN!

¿Cómo saber si la inspección de gas que llama a su puerta es la oficial o no? Unas simples comprobaciones sirven para averiguarlo.

- Las **inspecciones** deben realizarse por parte de los distribuidores o por personal contratado por estos, solo **cada cinco años**. El distribuidor tendrá que comunicar a los usuarios, con una **antelación mínima de cinco días**, la fecha de la visita de inspección. Los distribuidores repercuten a los usuarios el coste derivado de la inspección y aparatos de gas a través de la factura (**no está permitido el pago en efectivo**).
- En las **calderas** se deberán realizar tareas de mantenimiento **una vez al año**. Podrá elegir un técnico independiente. Se recomienda pedir presupuesto y comparar precios antes de la contratación.

En caso de que la inspección arroje que la instalación de gas tiene una anomalía, si esta es secundaria se dará un plazo de 15 días para solucionarla, mientras que si es un problema grave se interrumpirá el servicio de gas hasta que se arregle.

En **instalaciones alimentadas por botellas de butano o propano**, la revisión se realizará **cada 5 años**. Debe realizarla el usuario contratando los servicios de un instalador autorizado.

RECLAME CON ADICAE

Para reclamar en materia energética acuda a **ADICAE**, una asociación de consumidores con más de 25 años de experiencia en la defensa de los consumidores en la que encontrará la orientación necesaria para elaborar su reclamación.

Los organismos ante los que reclamar son:

- El **Servicio de Atención al Cliente** de la empresa suministradora, en primera instancia.

En segunda instancia:

- La **Dirección competente en materia de Energía de la Comunidad Autónoma**: Si desde el Servicio de Atención al Cliente no se obtiene respuesta o no es satisfactoria, las discrepancias serán resueltas por el órgano competente de la Comunidad Autónoma.
- La **Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia**: Si se trata de una cuestión sobre las condiciones de acceso a las redes eléctricas o relacionada con la gestión técnica del sistema o con la gestión económica del sistema.
- El **Arbitraje de Consumo**: Es importante de forma previa a la contratación que el consumidor se informe sobre la adhesión o no de la empresa a este sistema de resolución de conflictos.

