

## CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

### TEMA 2. ENERGÍA

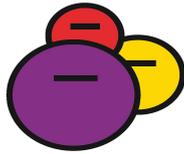
#### 1. PRINCIPALES PROBLEMAS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS EN EL SECTOR DE LA ENERGÍA.

Los principales problemas de las personas consumidoras en el sector de la energía (luz, agua y gas) son los siguientes:

- Cortes de suministro o averías.
- Problemas y fallos en los contadores.
- Revisiones no autorizadas o fraudulentas.
- Errores en las facturas.

#### 2. RECOMENDACIONES PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS.

- Las personas consumidoras deben fijarse bien en la denominación de su empresa comercializadora, ya que las operadoras del mercado regulado también operan en el mercado libre, pero con nombres muy similares.
- Es importante quedarse con copia del desistimiento y del contrato firmado por si la compañía no lo tramitara correctamente.
- Tener en propiedad el contador hace a la personas consumidora responsable de su mantenimiento, y si hay alguna incidencia sería imputable a su propietario. Pero con un contador en alquiler, estas responsabilidades recaen en la distribuidora. Igual ocurre con el gas.



## CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

### TEMA 2. ENERGÍA

- Las comercializadoras del Mercado Libre también ofrecen aplicar el PVPC (Precio Voluntario del Pequeño Consumidor), pero eso no significa que estemos dentro del mercado regulado.

### 3. ¿CÓMO RECLAMO MIS DERECHOS?

Las modalidades de reclamación en este sector son las siguientes:

- Negociación con la compañía.
- Reclamación a través del S.A.C. De la compañía (Servicio de Atención al Cliente).
  - Sistema Arbitral de Consumo.
  - Oficina de Atención al Usuario de Telecomunicaciones.
  - Vía Judicial.

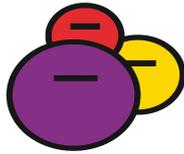
A continuación se detallarán los pasos a seguir en cada una de las modalidades de reclamación presentadas.

#### **PRIMER PASO: NEGOCIACIÓN CON LA COMPAÑÍA.**

Puede ser que cordialmente se llegue a un acuerdo, pero es muy importante estar atento/a para no ceder y renunciar a nuestros derechos como consumidores/as.

#### **SEGUNDO PASO: RECLAMACIÓN ANTE EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA COMPAÑÍA.**

Debe poner una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la Compañía.



**ADICAE ANDALUCÍA**  
Consumidores críticos, responsables y solidarios



## CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

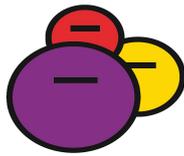
### TEMA 2. ENERGÍA

Con la nueva ley, se exigen los siguientes requisitos con respecto a este servicio:

- Deben estar acreditados.
- No debe existir vínculo jerárquico ni funcional con el empresario.
- Sólo podrá adoptar una decisión vinculante para el empresario.
- Debe ser independiente, imparcial y transparente, tanto el S.A.C., como las personas trabajadoras que decidan en el conflicto con las personas consumidoras.

#### **TERCER PASO: SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO.**

- Para su acceso, es necesaria la realización de una reclamación previa al S.A.C.
- Es voluntario para las partes.
- El Árbitro o Colegio Arbitral es un órgano de resolución independiente o imparcial.
- El Laudo resultante es vinculante y ejecutivo, así como de obligado cumplimiento.
- El plazo para resolver con la nueva normativa se establece en 90 días y su resolución es vinculante.
- En el caso en el que la compañía no esté adherida al Sistema Arbitral de Consumo, será competente la Dirección General de Energía de la Comunidad Autónoma:
  - 1º) Reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente.



## CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

### TEMA 2. ENERGÍA

- 2º) Si la empresa no está adherida al Sistema Arbitral de Consumo, o lo está pero con limitaciones, será la Dirección General de Energía de la Comunidad Autónoma a la que pertenezca, el organismo supervisor de Energía.
- Su respuesta es no vinculante para las partes.
- Su plazo para resolver, que anteriormente era de 6 meses, se establece con la nueva regulación en 90 días.

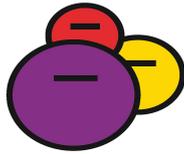
#### **4º PASO: VÍA JUDICIAL.**

En el caso en el que la respuesta no sea satisfactoria en las anteriores modalidades.

### 4. ALGUNOS CONSEJOS PRÁCTICOS.

#### **¿MERCADO REGULADO O LIBRE? VALORE SU MEJOR OPCIÓN**

Tanto en el suministro de gas, con el de la electricidad, los consumidores domésticos pueden acceder a tarifas reguladas por el Gobierno. En el mercado libre de la luz y el gas, el precio y las condiciones, en teoría, están libremente pactados entre consumidor y comercializador. Los consumidores deben valorar si las ofertas y condiciones que encuentran en el mercado libre son mejores que las tarifas reguladas, y si se ajustan realmente a sus necesidades.

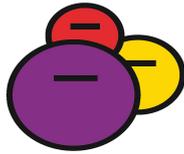


**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO  
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

**TEMA 2. ENERGÍA**

**¿CÓMO AHORRAR EN ELECTRICIDAD?**

- En verano es recomendable no poner el aire acondicionado por debajo de los 26º. Si tenemos calefacción eléctrica, en invierno debemos procurar que la temperatura de la calefacción no supere los 22º.
- En general, es conveniente apagar completamente todos los electrodomésticos que no se empleen, desenchufándolos de la corriente eléctrica.
- Aunque la opción de "standby" de un electrodoméstico esté apagada, puede seguir consumiendo.
- Con el frigorífico, graduar el termostato según la carga y la temperatura ambiente. Descongelarlo periódicamente, ya que la acumulación de hielo aumenta el consumo.
- Lenar casi completamente la lavadora y el lavavajillas antes de usarlos. Utilizar un descalcificador y programar a la menor temperatura posible.
- En el uso de la vitrocerámica y horno, cocinar varios platos de manera sucesiva, para aprovechar el calor residual. Tapar las ollas, cacerolas y sartenes para aprovechar el calor que se pierde en el aire.
- Bajar el brillo de los monitores y pantallas y usar estos aparatos en modo de ahorro de energía.
- Utilizar bombillas de bajo consumo y reducir al máximo las bombillas encendidas.



**ADICAE ANDALUCÍA**  
Consumidores críticos, responsables y solidarios

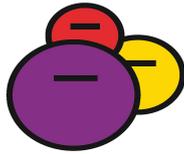


## CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN

### TEMA 2. ENERGÍA

#### 5. FORMAS ALTERNATIVAS DE RECLAMAR NUESTROS DERECHOS: CREANDO CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS.

- No deje que se olviden de su reclamación
- Utilice las Redes Sociales.
- Visualice su problema en prensa, televisión y medios digitales.
- La reclamación no sólo contribuye al beneficio del ciudadano, sino también a la mejora de los servicios.
- ¡Aprenda sobre todos sus derechos a la hora de reclamar! Visite la Plataforma de Educación Financiera y de Consumo de ADICAE: <http://educacionfinanciera.adicaeonline.es/>



**ADICAE ANDALUCÍA**  
Consumidores críticos, responsables y solidarios



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO  
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

**TEST TEMA 2. ENERGIA**

**1. ¿Cuales son los principales problemas de las personas consumidoras en el sector Energia?  
Marque Una.**

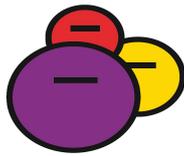
- a) Poner el contador, cortes de suministro, no poder pagar la factura.
- b) Cortes de suministros, cortes y fallos en los contadores, revisiones fraudulentas, error en las facturas.
- c) Elegir la compañía, no poder pagar, coste muy elevado, errores en las facturas.

**2. ¿Como reclamo mis derechos?**

- a) Por internet.
- b) A través del servicio de atención al cliente y negociando con mi compañía.
- c) Acudiendo a la OMIC de mi localidad.

**3. ¿Puedo reclamar y acudir directamente al Arbitraje?**

- a) No, antes debe acudir al Servicio de atención al cliente.
- b) Si siempre.
- c) Solo si le autoriza su compañía.



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO  
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

**TEST TEMA 2. ENERGIA**

**4. ¿Es voluntario y gratuito el arbitraje?**

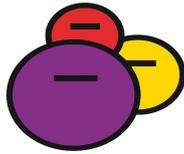
- a) No, tiene un coste.
- b) Si siempre.
- c) Solo en algunos casos.

**5. ¿Puedo tener el contador en propiedad?**

- a) No, es alquilado
- b) Si siempre.
- c) Solo si lo he comprado yo.

**6. ¿Puedo acudir a la vía Judicial?**

- a) Solo una vez agotada la vía de la reclamación ante el servicio de atención al cliente.
- b) Si siempre.
- c) Si he acudido al arbitraje con anterioridad, si.



**ADICAE ANDALUCÍA**  
Consumidores críticos, responsables y solidarios



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO  
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

**TEST TEMA 2. ENERGIA**

**7. ¿ A que temperatura debo poner a calefacción en invierno para ahorrar energía?**

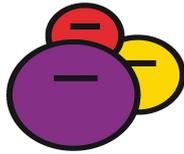
- a) A la que yo necesite.
- b) A 22 grados o más.
- c) A 22 grados o menos.

**8. ¿ Como debe actuar el servicio de atención al cliente? Solo una es correcta.**

- a) De manera justa.
- b) Debe estar acreditado.
- c) Según establezca la compañía.

**9. ¿ Como debe actuar un consumidor critico, solidario y responsable?**

- a) Reclamando siempre, difundiendo en redes sociales y en los medios.
- b) Escuchar los telediarios y ver la televisión.
- c) Tiene que acudir a cursos de formación.



**ADICAE ANDALUCÍA**  
Consumidores críticos, responsables y solidarios



**CURSO DE FORMACIÓN PARA PERSONAL TÉCNICO, ÓRGANOS DE GOBIERNO  
Y PERSONAL VOLUNTARIO DE LA ORGANIZACIÓN**

**TEST TEMA 2. ENERGIA**

**10. ¿ Puedo dejar enchufado todos los electrodomesticos para ahorrar energía?**

- a) Si es mejor dejarlos enchufados siempre, pero no encendidos.
- b) No desconectarlos siempre antes de usarlos.
- c) No nunca.