

**QUE NO TE
LÍEN CON TU
FACTURA**

DE ELECTRICIDAD, AGUA Y GAS

CONOCE TUS DERECHOS Y DEFÍENDELOS



ADICAE ANDALUCÍA
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros



Indice

Página - 3 / 4

La factura del agua

Página - 5

La factura de la luz

Página - 6

La factura del gas

Páginas - 8 / 9

Problemática de la luz en España

Páginas - 10

Consejos para ahorrar en nuestra factura de la luz

Página - 11

Cómo ahorrar en la factura del gas

Página - 12

Cómo ahorrar en nuestra factura de agua

Página - 13

Cómo reclamar nuestra factura de gas

Página - 14

Cómo reclamar nuestra factura de luz

Página - 15

Cómo reclamar el agua

Desde ADICAE queremos mantener viva la preocupación y el compromiso en favor de los consumidores que siempre nos ha caracterizado, cuando entendemos que nuestros derechos han sido vulnerados. Con el presente taller damos un paso más en ese sentido e intentamos profundizar en el conocimiento de unos de los sectores, el de las facturas de la luz, el agua y el gas, que más quejas y preocupaciones causan en los usuarios y que engloban, además, tres servicios básicos para el bienestar social.

De este modo, en esta guía se explican todas las claves que deben tener en cuenta para comprender qué conceptos concretos integran sus facturas; los trucos y consejos que debemos seguir para ahorrar de un modo sencillo y que, a menudo, se nos pasa por alto en nuestro día a día. Por último, se abordarán los pasos a seguir cuando consideramos que nuestras facturas no se ajustan al consumo realizado y, por lo tanto, queremos realizar una reclamación al respecto, así como cuando hayamos sido víctimas de abusos, incumplimientos de contratos y, en definitiva, de cualquier anomalía en nuestros derechos como consumidores y usuarios.

Un consumidor activo, reivindicativo y consciente de sus derechos es la meta que ha perseguido la Asociación, avalada ya por más de un cuarto de siglo de existencia, y que cada día se consigue en mayor medida por el aumento de la concienciación ciudadana. ¡Únete a ADICAE! ¡Defiende tus derechos!

LA FACTURA DEL AGUA

ANVERSO DE LA FACTURA

Datos identificativos de la factura.

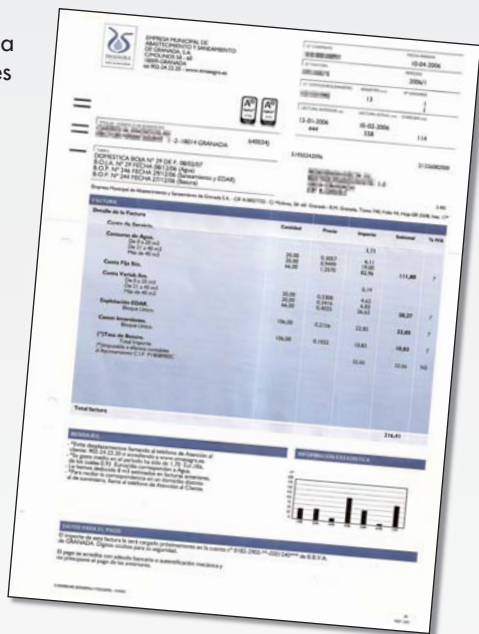
Datos de la factura: Periodo, nº de factura, fecha de emisión y nº de póliza de suministro.

Datos identificativos del destinatario.

A la izquierda datos del titular del suministro y a la derecha datos del titular de las notificaciones (pueden o no coincidir).

Datos de lectura del contador, tipo de suministro y valores de facturación.

A la izquierda se reflejan los índices de consumo cuya diferencia da el consumo de agua en m³, nº de contador, fecha de instalación y tipo de suministro. Los tipos de suministro que hay son: doméstico, comercial industrial, centro oficial, múltiple, venta en alta contraincendios, riegos y baldeos, otros, piscinas y parques acuáticos, obras, fuentes ornamentales y duchas. A la derecha la fecha de inicio y fin del periodo de lectura.



Histórico de consumo y resumen de conceptos.

A la derecha nos encontramos con un diagrama de barras que muestra los consumos del último año. A la izquierda aparece el resumen de cada concepto facturado.

Tarifas aplicadas.

Tarifas en vigor y su publicación.

REVERSO DE LA FACTURA

Modalidades de Pago.

Datos para poder efectuar el abono de la factura

Desglose de los conceptos facturados.

1) Abastecimiento de agua:

- a) Cuota de servicio: Cantidad fija a abonar por la disponibilidad del servicio, en función del calibre del contador. Se factura por meses, a los precios que se indican en las tarifas publicadas.

- b) Consumo: Cantidad a abonar en función del consumo realizado y del tipo de suministro.



2) Desalación o en otros casos cuota de alcantarillado:

Cantidad a abonar por la explotación y mantenimiento de la desaladora de la zona para alcanzar los niveles de calidad óptima, o el concepto de alcantarillado.

3) Saneamiento y depuración:

Cantidad a abonar por el mantenimiento y limpieza de las redes de saneamiento, así como la impulsión y tratamiento de las aguas residuales.

4) Canon de Mejora 1992:

Cantidad a abonar para financiar parte de las Grandes Obras de mejora en abastecimiento, saneamiento y depuración. Con posterioridad dicho canon se hace extensivo hasta su finalización en el año 2011. Se factura la totalidad del consumo a un precio único por m³ según se indica en tarifas.

5) Otros:

Gastos de verificación del contador, indemnización por demora en el pago, financiación de baterías de contadores o servicios especiales solicitados por el cliente.

LA FACTURA DE LA LUZ

A) DATOS DEL CLIENTE:

- Nombre, CIF ó NIF y dirección del suministro: Son los datos personales de identificación del titular del contrato y de la dirección del suministro.
- Actividad Económica (CNAE) - Clasificación Nacional de Actividades Económicas: Es un código que corresponde con la actividad económica del suministro. En el caso de hogares el CNAE que corresponde es el 9820.
- CUPS -Código universal de punto de suministro-: Es un código único que identifica el punto de suministro de energía, está encabezado por la secuencia "ES" seguida de otros 20 caracteres, cifras o letras.
- Potencia contratada: El precio de la potencia es fijo en función de la potencia que contrates y es independiente del consumo de energía que tengas. La potencia contratada se expresa en kiloWattios.
- Tarifa de acceso: Es la tarifa que paga la Compañía Comercializadora a la Compañía Distribuidora por el uso de la red de distribución. Esta tarifa la fija el Ministerio de Industria.
- Número de contrato de acceso.
- Número de contador.

SEPA QUE...

- Las tarifas de acceso son determinadas por el
- Gobierno. Si el consumidor está en el mercado libre
- lo paga a través de su comercializadora, si tiene
- contratada la electricidad con una CUR, la tarifa de
- acceso ya está incluida en la tarifa TUR.

B) FACTURACIÓN:

Producto

Nombre del producto/tarifa que tienes contratado.

- Coste Consumo: Importe total que pagas por la energía consumida. Se obtiene multiplicando el "consumo del periodo" por el precio del kWh.
- Potencia: Importe total que pagas por la potencia contratada.
- Impuesto de electricidad: Es un impuesto especial que determina el Ministerio de Industria.
- Alquiler de equipos: Refleja el coste de los equipos, contador e ICP.
- IVA o IGIC.
- Total factura: Importe total a pagar incluyendo los impuestos correspondientes. También lo encontrarás reflejado en el apartado 1 de Resumen de la Factura.

LA FACTURA DEL GAS

DATOS CLIENTE

Se indica el nº de cliente, el nº de referencia, los datos personales y los datos bancarios.

DATOS FACTURA

Se indica el nº de factura y la fecha de emisión.

CONTRATOS

Aparece el tipo de producto contratado, en este caso Gas Natural y aparece también el periodo de facturación.

Consumo: Aparecen los kwh consumidos y el precio.

Término fijo: Aparece o en meses o en días y su precio también:

Descuento de término fijo: También aparecerá este concepto en algunos casos debido a la liberalización del mercado que ha provocado que las empresas realicen campañas promocionales.

Otros conceptos:

Alquiler del contador: Si no eres propietario del contador la distribuidora cobra un alquiler.

Canon de fincas: Cuota que se paga por el uso y mantenimiento de la instalación común del edificio.

Derechos de alta: Importes que cobran las empresas distribuidoras por el alta de un nuevo servicio de suministro o al ampliar uno ya existente.

Derechos de acometida: Importes que cobran las empresas distribuidoras por las operaciones y/o instalaciones necesarias para atender un nuevo punto de suministro o ampliar uno ya existente.

Total: Aquí aparecerá el total de los anteriores conceptos que es la BI a la que se le aplica el IVA, y el resultado es el total a pagar.

PARTE INFERIOR DE LA FACTURA

Aparecerán los datos de contacto de la empresa suministradora, en caso de urgencias, de información y gestiones, de lectura del contador y de la página web.

NUESTRA LUCHA TAMBIÉN POR INTERNET



Adicae Andalucía



<http://andalucia.adicae.net/>

¡Hay que agitar por internet y las redes
sociales la lucha frente a los
abusos bancarios!

PROBLEMÁTICA DE

Debemos saber que el 1 de Julio del año 2009 mediante Decreto 485/2009, de 3 de Abril, se introducen dos importantes cambios en el sector energético español:

- Las empresas distribuidoras serán las encargadas de producir electricidad pero no de distribuirla, esta distribución la harán las entidades comercializadoras.
- Desaparecen las tarifas reguladas, excepto TUR (Tarifa último recurso) para suministros de baja tensión y potencia contratada inferior a 10 kW.

¿Qué es la TUR o tarifa de último recurso?

Para evitar el cambio tan brusco que iba a suponer para el consumidor la liberalización del mercado energético, el Gobierno creó un "sistema de transición" denominado "Tarifa de último recurso o TUR", lo podemos definir como:

"Es el precio máximo y mínimo que las comercializadoras podrán cobrar al consumidor final" (Lo fija el Ministerio de Industria, Energía y Turismo).

El paso a TUR se realizó de forma automática a todos los consumidores de hasta 10kW. Ahora bien, quien desee pasarse al mercado libre no tiene más que comunicarlo a su comercializadora.

SEPA QUE...

Ciertos colectivos podrán acogerse al bono social, mucho más económico, estos colectivos son:

- Clientes con potencia contrada inferior a 3kW.
- Pensionistas con prestaciones mínimas.
- Familias numerosas.
- Hogares en los que todos sus integrantes se encuentran en desempleo.

Este bono se disfruta por dos años y para acogerse a él se deberán acreditar estos requisitos.

LA LUZ EN ESPAÑA

¿Qué es el mercado libre?

Como hemos comentado en el anterior punto, en la tarifa de último recurso el precio kW está regulado por el Gobierno, en cambio, en el mercado libre las tarifas vienen marcadas por el mercado. En dicho mercado acuden empresas distribuidoras y empresas comercializadoras fijándose el precio de la electricidad por casación.

¿Qué son las tarifas de acceso o peajes?

Además de los precios marcados en estas subastas, se añaden a los precios de la energía las "Tarifas de acceso" o "Peajes".

- Transporte y distribución: El coste que supone que la energía llegue a los hogares españoles desde las centrales eléctricas.
- Primas renovables: El gobierno está fomentando el uso de las energías renovables. Es el consumidor el que paga la promoción de estas energías.
- Tarifas de grandes empresas.
- Moratoria nuclear: Durante los años 80, el plan de crecimiento de nucleares ya estaba en marcha y muchas de las empresas habían realizado fuertes inversiones. Al paralizarlo, el Gobierno tenía que indemnizar a esas empresas, por lo que aplazó el pago incluyéndolo en la factura al consumidor.
- Extras peninsulares: En la factura se incluye el sobrecoste que supone dar servicio eléctrico a las zonas fuera de la península.
- Déficit tarifario: Aunque no sabemos realmente cuál es el coste de producir 1 kw (ya que las empresas energéticas ponen trabas a las auditorías de costes) el déficit tarifario sería la diferencia entre ese coste (que establece la eléctrica) y el precio que establece el gobierno para la luz (basado en decisiones políticas) que se supone está por debajo del coste. Esta diferencia el Estado se compromete a devolverla y lo hace aplazándola, incluyendo un nuevo concepto en la factura de los consumidores.

CONSEJOS PARA AHORRAR EN NUESTRA FACTURA DE LUZ

España es el tercer país con la luz más cara de Europa, por detrás de Malta y Chipre, ¿Qué podemos hacer para ahorrar en nuestra factura?

LUCES

- Usar bombillas de bajo consumo.
- Utilizar tubos fluorescentes en estancias como cocina o baño, ya que tienen una vida útil más larga y consumen menos incluso que las convencionales de bajo consumo.
- Utilizar detectores de presencia en lugares como vestíbulos, garajes o escaleras.

COCINA

- Microondas mejor que horno, ya que ahorra un 65% más. En caso de utilizar el horno, evitar abrirlo, ya que cada vez que se abre pierde el 20% de la energía acumulada.
- La Temperatura ideal del frigorífico debe estar en 5o C y la del congelador en -18°C.
- Usar la olla a presión y sartenes o cacerolas adaptadas al tamaño del quemador es una manera de cocinar de forma eficiente.

LIMPIEZA

- Al usar la lavadora o la secadora es aconsejable llenarlas de ropa, pero sin sobrecargarlas.
- Al limpiar la casa con aspirador, debemos revisar los filtros periódicamente. Sucios, pueden hacer que el motor trabaje sobrecargado y consume más.

EQUIPOS ELECTRÓNICOS

- Cuando no esté cargando su teléfono móvil hay que desconectar el cargador de la red eléctrica. Enchufado, sigue consumiendo energía.
- No tenga su televisor o resto de equipos audiovisuales en modo de espera o 'stand by'.

AIRE ACONDICIONADO

- En verano es recomendable poner el termostato a 24°C, que es la temperatura ideal de refrigeración. De este modo ya consume un 30% de energía que supone unos 50 euros cada dos meses.



CÓMO AHORRAR EN LA FACTURA DEL GAS

Con esta guía, ADICAE, no sólo piensa en el bolsillo del consumidor, sino también en el respeto al Medio Ambiente. ¿Cómo ahorrar en nuestra factura de gas?

- 1. Aísla al máximo tu vivienda:** Si la vivienda está mal aislada del exterior, estaremos derrochando energía. Suelos, techos, paredes, puertas, ventanas... todas estas superficies funcionan como grandes agujeros por los que se escapa el calor (o el frío) del interior.
- 2. Aprovechar la luz solar:** La ventaja más importante de la luz natural es el ahorro de luz, pero también de gas. Abrir las cortinas, en las horas de más calor, permite que la luz solar actúe como calefacción natural.
- 3. Baja la temperatura del termostato:** Con tan sólo bajar 1°C la temperatura del termostato, apenas notaremos el cambio, y, sin embargo, nuestra factura podrá llegar a reducirse hasta el 10%.
- 4. Regula la temperatura del calentador o la caldera:** Realizar este sencillo gesto, de manera que la temperatura no suba de 60°C, nos permitirá usar el agua caliente con normalidad, tal y como sale del grifo, sin necesidad de mezclarla con agua fría.

Con la bombona de butano...

1. Guardar la botella de butano dentro de casa o a salvo del frío.
2. Aproveche la bombona de butano al máximo.
3. Calcule cuánto gas le queda. Una bombona llena pesa 24 kilos y una vacía 12,50 kilos. Lo normal es que cuándo pese 13 kilos haya que cambiarla. Nunca antes.
4. Cuando quede poco gas, utilice el butano para la cocina.
5. Mantenga la botella de butano en posición vertical.
6. Evite posibles fugas y compruebe que las conexiones estén correctamente.



COMO AHORRAR EN NUESTRA FACTURA DE AGUA

¿Qué podemos hacer para ahorrar en nuestra factura de agua?

- 1. Pon el lavavajillas y la lavadora siempre llenos o activa la función de media carga.**
- 2. Botellas de agua dentro de la cisterna:** Esto reduce el volumen de agua que se gasta cada vez que se tira de la cadena.
- 3. Cierra el grifo mientras te aseas:** Si cierras el grifo al cepillarte los dientes o afeitarte.
- 4. Regar siempre de noche:** Durante el día las altas temperaturas hacen que se evapore el agua, el momento más recomendable es al atardecer o anochecer.
- 5. Utiliza atomizadores o difusores:** Mezclan aire con el agua, y proporciona una sensación de mayor chorro con una menor cantidad de líquido.
- 6. No te bañes, dúchate:** Esto permite ahorrar hasta 150 litros.
- 7. Arregla con urgencia las averías de grifos y cañerías:** Un grifo que gotea pierde 30 litros diarios.

8. Agua fría en la nevera: Si dejas siempre una jarra de agua fría en la nevera no tendrás que esperar cuando abras el grifo a que salga fresca.

9. Elige plantas autóctonas:

Cuando pienses qué plantas colocarás en tu jardín ten en cuenta sus necesidades hídricas, pues no consume la misma cantidad de agua un cactus que un geranio.



CÓMO RECLAMAR NUESTRA FACTURA DE GAS

Los consumidores podremos encontrarnos con:

1. Irregularidades en la factura: Destacando los importes desproporcionados en nuestra factura.

2. Amenazas de corte de suministro: La empresa sólo podrá interrumpir el suministro:

- a) Cuando se establezcan derivaciones para suministrar gas a una instalación no prevista en el contrato.
- b) Cuando las instalaciones receptoras o aparatos de gas no cuenten con las autorizaciones necesarias
- c) Cuando se manipule el contador.
- d) Por deficiente conservación de las instalaciones.
- e) Cuando el usuario no permita al personal autorizado inspeccionar las instalaciones o efectuar la lectura del contador.

SEPA QUE...

- El usuario podrá recurrir, en un plazo máximo de 6 días a la Administración competente, la cual
- resolverá sobre la suspensión en un plazo máximo de 20 días, entendiéndose desestimada en caso de no existir resolución expresa. En caso de que el
- usuario recurra la suspensión del suministro, deberá remitir copia a la empresa distribuidora,
- que no podrá proceder a la suspensión hasta que no haya resolución de la Administración.

La interrupción del suministro se llevará a cabo por la empresa distribuidora quién lo comunicará con una antelación mínima de 6 días hábiles.

3. Fraudes en inspecciones y revisiones de aparatos y equipos de suministro: Las inspecciones deben realizarse por parte de los distribuidores o personal contratado por estos, sólo cada 5 años. El distribuidor tendrá que comunicar a los usuarios, con una antelación mínima de 5 días, la fecha de la visita de la inspección. Los distribuidores repercutirán el coste en la factura (el pago en efectivo no está permitido).

¿Cómo reclamar?

En el caso de querer presentar una queja o reclamación puedes contactar con las empresas suministradoras, así como con la Dirección de Industria, Energía y Minas de la Consejería de Economía, Innovación y Ciencia de la Junta de Andalucía.

CÓMO RECLAMAR NUESTRA FACTURA DE LUZ

Los derechos de los usuarios de electricidad son:

1. Acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de energía eléctrica.
2. Elección del suministrador, pudiendo contratar el suministro con empresas comercializadoras de último recurso.
3. Ser informado y asesorado.
4. Rescindir el contrato con un comercializador transcurrido un año, sin penalización o con un máximo del 5% del recargo sobre la energía no suministrada si se rescinde antes del año.
5. Recibir el servicio con unos mínimos de calidad.
6. Los consumidores conectados en baja tensión de hasta 10kW tienen derecho al suministro a tarifas de último recurso.
Además, en el caso de comprobarse un funcionamiento incorrecto del contador, se procedería a efectuar una facturación complementaria.
7. Si se hubiesen facturado cantidades inferiores a las debidas, la diferencia, a efectos de pago, podrá ser prorrateada en tantas facturas mensuales como meses transcurrieron en el error.
8. El tiempo máximo, tanto del aplazamiento como del período a rectificar, no podrá ser superior a un año.
9. Si se hubiesen facturado cantidades superiores a las debidas, deberá devolverse todo lo indebidamente cobrado en la primera facturación.
10. No se pueden fraccionar los importes a devolver.
11. A las cantidades adelantadas se les aplicará el interés legal del dinero vigente en el momento de la refacturación.

¿Cómo reclamar?

En Andalucía el órgano competente para resolver las reclamaciones sobre contratos de suministro eléctrico es la Dirección General de Industria, Energía y Minas, a través de las Delegaciones Provinciales.

En cualquier caso, existe la posibilidad de que se presente una Hoja de Quejas y Reclamaciones ante la empresa distribuidora, que deberá contestarle en el plazo **de diez días hábiles**.

En caso de no recibir respuesta, o de que la misma sea insatisfactoria, se puede remitir la Hoja de Quejas y Reclamaciones a la Administración.

CÓMO RECLAMAR EL AGUA

Las principales obligaciones que tienen las empresas suministradoras de agua son:

- Informar sobre el área en la que da cobertura y situar en los puntos de toma de los clientes el agua potable.
- Conceder el suministro de agua a todo solicitante.
- Garantizar la potabilidad del agua; y conservar las redes e instalaciones necesarias para el abastecimiento, así como las acometidas hasta la llave de registro.
- También deberá mantener la regularidad en el suministro de agua, las condiciones de presión y caudal establecidas en el contrato, y un servicio permanente de recepción de avisos al que los abonados puedan dirigirse a cualquier hora para comunicar averías y recibir información en caso de emergencia.
- Deberán aplicar las tarifas vigentes.

¿Cómo reclamar?

Presentaremos una reclamación por escrito ante nuestra entidad suministradora, ésta tendrá la obligación de contestar a nuestra reclamación en un plazo inferior a diez días hábiles.

SEPA QUE...

- Está obligado a pagar por el consumo de agua originado por una fuga.
- La entidad deberá proceder a la lectura del contador y a facturar el consumo con una frecuencia no superior a tres meses.
- La medición del consumo de agua debe realizarse mediante contador.
- La empresa suministradora no podrá cobrarle cantidad alguna por alquiler de los contadores.



AL SERVICIO DE LOS USUARIOS EN TODA ANDALUCÍA

Si usted ha sido víctima de un fraude o tiene algún problema con sus medios de pago distintos del efectivo, acuda a ADICAE. Recibirá asesoramiento independiente y profesional.

Las sedes de **ADICAE**ANDALUCÍA

SEVILLA - Av. Marqués de Pickman, Nº 15, 1º - Oficina 1, C.P.: 41005,
Tfno: 954 652 434 - coordinacionandalucia@adicae.net

MÁLAGA - C/ Salitre Nº11, planta 3ª, despacho 9-10, C.P.: 29002,
Tfno: 952 352 423 - malaga@adicae.net

CÁDIZ - Pz. Pintor Clemente de Torres 3 Bajo, C.P.: 11010,
Tfno: 956 075 541 - cadiz@adicae.net

CÓRDOBA - C/ María Cristina 13, Cntr. Negocios Córdoba Ofi. 212
C.P.: 14002, Tfno: 957 472 864 - cordoba@adicae.net

GRANADA - Plaza del Campillo nº2, 1ºG, Edificio Macia, C.P.: 18009,
Tfno: 958 229 680 - granada@adicae.net

JAÉN - C/ Santo Reino Nº4, 2ºC, C.P.: 23003,
Tfno: 953 822 657 - jaen@adicae.net

ALMERÍA - C/ Granada, Nº 49, 1º A, C.P.: 04003
Tfno: 950 254 565 - almeria@adicae.net

HUELVA - C/ Alfonso XIII, Nº 5, Bajo - A, C.P.: 21002
Tfno: 959 280 517 - huelva@adicae.net

Más información en <http://andalucia.adicae.net/>

Subvencionados por la Junta de Andalucía,
Consejería de Administración Local y Relaciones Institucionales

