

Obligaciones de las personas consumidoras

Las personas consumidoras tienen entre otras las siguientes obligaciones:

- Efectuar el pago de las facturas de acuerdo con lo contratado.
- Permitir al personal autorizado por la empresa distribuidora, transportista y comercializadora la entrada en el local o vivienda en horas hábiles o de normal relación con el exterior, para inspeccionar las instalaciones o efectuar la lectura del contador.
- Pasar las revisiones de la instalación y de la caldera o calentador dentro el plazo establecido.



Recomendaciones relativas a la contratación de luz y gas

- 1 Compare los precios de las distintas tarifas y los servicios que ofrezcan al menos un par de empresas diferentes.
- 2 Examine atentamente si tiene compromisos de permanencia en el contrato, si incluye o no la contratación y cobro de servicios adicionales y cuales son las condiciones de la revisión de precios.
- 3 Por teléfono no facilite al vendedor sus datos bancarios ni sus datos personales, si no está realmente seguro de realizar un cambio de contrato.
- 4 Pida una copia del contrato y compruebe que en el contrato escrito figuran todas las condiciones que le indica el vendedor. Si realiza la contratación por internet, guarde o imprima una copia de la oferta y el contrato.



- 5 En el caso de contratos por teléfono o por internet, tiene 14 días para desistir del contrato sin tener que dar ninguna justificación. El vendedor está obligado a informarle del procedimiento a seguir.
- 6 Compare periódicamente su oferta con otras disponibles en el mercado.



No malgastes tus energías

infórmate sobre tus derechos

Te ayudamos con las dudas corrientes en relación con la Luz y Gas.

Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Avilés

EDIFICIO SERVICIOS SOCIALES · C/ Galiana, 11, Avilés

Imprescindible CITA PREVIA:

De 9:00 a 14:00 H.

985 52 11 55 / consumo@aviles.es



Ayuntamiento de Avilés

Qué podemos hacer por tí



Entre otras acciones, te ayudamos con:

- Irregularidades en la factura
- Asesoramiento sobre materia legal
- Arbitraje de Consumo
- Mediación con empresas
- Etc...



¿Qué es el Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Avilés?

Es un servicio donde podrán acudir las personas consumidoras con domicilio en Avilés, para buscar asesoramiento e

información sobre los distintos problemas o dudas en materia de consumo que puedan tener con empresas (telefónicas, eléctricas, gas, compras por internet, desistimiento, garantías, ventas a domicilio, talleres de reparación, tintorerías....).

Modalidad de Contratación

El consumidor tiene derecho a elegir la empresa comercializadora con la que desea contratar, pudiendo optar por el mercado regulado o el mercado libre siendo sus principales diferencias las siguientes:

Mercado Regulado

- *La empresas no tienen la potestad de establecer sus propios precios, deben ceñirse a los establecidos por el Gobierno.*
- *Para beneficiarte del Bono Social es imprescindible tener contratada la tarifa con una empresa del mercado regulado.*

Mercado Libre

- *El precio de la energía se fija libremente por la empresa, la cual podrá realizar distintas ofertas a los/as consumidores/as.*



Derechos de las personas consumidoras

- Elegir libremente la empresa con la que desea contratar (mercado libre o regulado).
- Ser debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el mismo sin coste alguno cuando reciban el aviso.

- Ser notificados por la empresa sobre cualquier revisión de precios derivada de las condiciones del contrato, con al menos un mes de antelación a su aplicación.
- Poder escoger libremente la forma de pago.
- Realizar el cambio de empresa sin coste alguno y en el plazo establecido.
- Ser informados del consumo real de electricidad y gas
- Disponer de un servicio de asistencia telefónica gratuito que esté en funcionamiento las 24 horas del día, al que poder dirigirse ante posibles incidencias de seguridad en sus instalaciones (deberá figurar en la factura).

• Bono social eléctrico:

Es un descuento en la factura eléctrica al que pueden acogerse las personas consumidoras según su nivel de renta y determinadas circunstancias personales. El Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Avilés dispone de un folleto informativo acerca del bono social eléctrico, el cual se puede recoger en la OMIC del citado Ayuntamiento.

