

## Consells pràctics per estalviar en la factura de la llum

- **Contracteu la potència i la tarifa que més s'ajustin a les vostres necessitats. Estudieu la tarifa amb discriminació horària i avalueu si us resulta rendible.**
- **Utilitzeu llum artificial només quan realment la necessiteu. No deixeu llums encesos en habitacions on no hi ha ningú.**
- **Substituïu les bombetes convencionals per d'altres d'halogenades de baix voltatge o per làmpades fluorescents compactes.**
- **Comproveu el consum dels electrodomèstics en la seva etiqueta energètica. Els de nivell A i B són els més eficients.**
- **Procureu que la temperatura de la calefacció es mantingui al voltant de 20°C, nivell ideal per a un habitatge.**
- **Ajusteu el termòstat del frigorífic segons la temperatura ambient. Els aliments necessiten 3°C-5°C.**

# CONSUM DE LLUM. Què hem de saber?



**Fons:**  
Agència Catalana del Consum (<http://www.consum.cat> )  
Generalitat de Catalunya (<http://www.gencat.cat> )  
Endesa (<http://www.endesa.com/es/home> )



Ajuntament de  
Montornès del Vallès

### **Recomanacions per contractar la llum**

- Actualment, arran de la liberalització del mercat energètic podeu escollir amb qui contractar l'electricitat i el gas: podeu optar per companyies diferents o que sigui la mateixa companyia qui us subministri el gas i l'electricitat.
- Hi ha dues maneres de contractació: contractar la tarifa d'últim recurs (TUR) o a lliure mercat.
- Abans de canviar el contracte, consulteu amb la companyia actual els requisits per fer el canvi.
- Consulteu diverses empreses de subministrament per escollir les millors condicions de contractació.
- Assessoreu-vos sobre les tarifes, els descomptes i els serveis extres que ofereixen.
- Compareu tarifes.
- La publicitat és vinculant: podeu exigir-ne el compliment.
- Llegiu detingudament les condicions del contracte abans de signar-lo, especialment la lletra petita.
- Fixeu-vos en la durada del contracte, si es prorroga automàticament i si hi ha clàusula de penalització per rescindir-lo.
- Penseu que algunes empreses poden demanar-vos un dipòsit de garantia, una "fiança" en el moment de contractar: dipòsit que us han de justificar.
- Contracteu la tarifa i els serveis que més s'ajustin a les vostres necessitats.
- Utilitzeu la forma de pagament que considereu més convenient.

### **Què ha de constar al contracte?**

- La vostra identificació i la de l'empresa subministradora.
- Els serveis contractats.
- Les tarifes aplicables.
- La domiciliació bancària, si s'escau.
- El procediment a seguir en cas d'impagament de factures.
- El resum del procediment per resoldre reclamacions.
- L'adreça i telèfons de contacte per atendre els clients.
- El període contractual, causes i formes d'extinció del contracte.
- El procediment a seguir per a l'exercici dels drets d'accés, oposició, rectificació, restricció i cancel·lació de les dades de caràcter personal.
- Els supòsits que donen dret a exigir la constitució d'un dipòsit i la seva forma i procediment de constitució, cancel·lació i devolució.
- Demaneu el contracte escrit: la companyia només podrà exigir-vos el compliment d'allò que figura en el contracte.
- El contracte en mercat lliure té una durada mínima d'un any.
- Els contractes de subministrament bàsic han d'estar a la vostra disposició en català i en castellà.
- Les empreses estan obligades a disposar de Fulls Oficials de Reclamació/Denúncia.
- És una garantia contractar amb una empresa adherida al Sistema Arbitral de Consum.

### **La companyia ens pot tallar el subministrament en els casos següents:**

- Si s'ha fet una connexió directa sense contracte.
- Si s'estableixen derivacions per subministrar energia a una instal·lació no prevista en el contracte.

- Si es manipula el comptador o s'evita el seu correcte funcionament. Cal recordar que les possibles manipulacions de comptadors han d'estar degudament acreditades per un tercer independent de l'empresa elèctrica, com per exemple un organisme de control o una entitat acreditada.
- En cas que no es pagui una factura de llum sempre que:
  - Hagin transcorregut almenys dos mesos des que s'hagi requerit a l'usuari de forma constatable el pagament, i aquest no hagi estat fet efectiu. En aquest cas, l'empresa ha de requerir al consumidor a l'adreça que a efectes de comunicació consti al contracte, mitjançant carta postal certificada amb acusament de recepció o un altre mitjà que justifiqui l'enviament i la recepció. En aquesta comunicació s'ha de precisar la data en què se suspendrà el subministrament si no s'abona el deute.
  - No es pot interrompre el servei per impagament en dia festiu ni en vigílies de festius.
  - El servei l'han de reposar com a màxim el dia següent de l'abonament de la quantitat endeutada i del pagament de la reconexió.

### **Què fer si considereu que el comptador no funciona correctament?**

La verificació de comptadors es pot demanar a través de l'empresa subministradora o bé trucant al 012 en cas de:

- Facturació excessiva per mal funcionament del comptador (sempre que es comprovi que no hi ha fuites).
- Solució insatisfactòria per part de la companyia subministradora.

### **Com fer una reclamació**

D'acord amb el nou Codi de Consum de Catalunya, les companyies de subministrament d'energia han de disposar d'un servei telefònic gratuït d'atenció d'incidències i reclamacions.

Si la companyia no respecta els vostres drets, demaneu-li els Fulls Oficials de Reclamació/Denúncia, lliureu-los amb la vostra queixa i espereu resposta de la companyia dins el termini d'1 mes.

Si no rebeu una resposta satisfactòria en el termini màxim d'1 mes, presenteu una reclamació a l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor.

### **Com donar-se de baixa del servei**

Per donar-vos de baixa del servei heu de saber que cada companyia té previst diverses maneres de fer-ho. Informeu-vos-en!. Recordeu que heu de tenir tots els rebuts pagats.

### **Bo social: una altra opció d'estalvi**

Aquells consumidors acollits a la Tarifa d'Últim Recurs (TUR) poden beneficiar-se d'una ajuda en la factura de la llum, el Bo Social. Per sol·licitar-lo, han de pertànyer a un dels col·lectius següents: clients domèstics que contractin una potència inferior a 3kW, pensionistes amb 60 anys o més i amb contribucions mínimes per jubilació, incapacitat permanent o viduïtat, famílies nombroses o llars on tots els integrants estiguin en l'atur.