

# Cómo estar informados y evitar engaños en materia de: ELECTRICIDAD Y GAS



Siempre un consumidor final frente a un empresario.

RECUERDA

- ❑ Existen dos sistemas para contratar con las comercializadoras: Mercado regulado o PVPC (parte fija el gobierno) y Mercado libre.
- ❑ Valore las ofertas de paquetes ELECTRICIDAD + GAS.
- ❑ Antes de firmar, informarse de las condiciones y precios de las distintas comercializadoras.
- ❑ Una vez firmado, ha de EXIGIR el contrato.
- ❑ Están PROHIBIDAS las ofertas realizadas "puerta-a-puerta".
- ❑ Compruebe si cumple los requisitos necesarios para solicitar el BONO SOCIAL (Eléctrico y Térmico).
- ❑ Ajustar la potencia (0,1kw), puede reducir el importe de la factura.
- ❑ SOLICITE presupuestos previos para las revisiones de gas.
- ❑ EXIJA factura de los servicios prestados y abonados.
- ❑ Asegúrese de que la revisión del gas la realiza un instalador autorizado.
- ❑ Valore la discriminación horaria.

## CÓMO RECLAMAR:

- En primer lugar dirigirse a la **COMERCIALIZADORA** (la que nos emite las facturas). Debe tener un teléfono **gratuito** de atención.

ESTE ESTABLECIMIENTO  
TIENE  
HOJAS DE RECLAMACIONES  
A DISPOSICIÓN DEL CONSUMIDOR  
QUE LAS SOLICITE

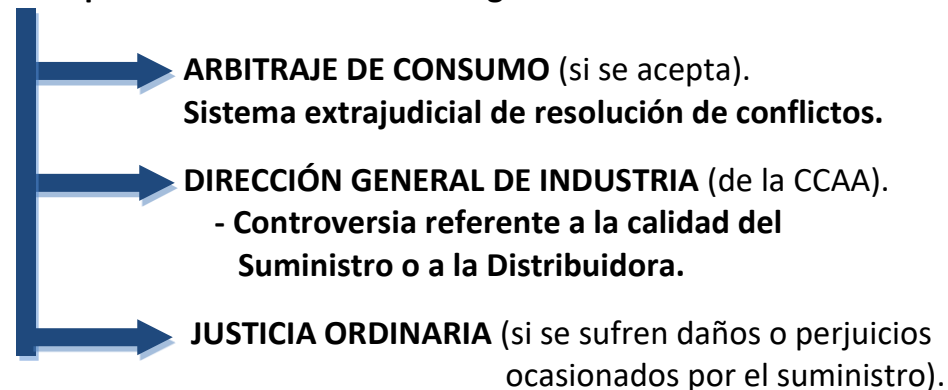
JUNTA DE EXTREMADURA

## Si no llega a un acuerdo previo con la COMERCIALIZADORA:

- Diríjase a cualquier oficina de Consumo.
- Y presente allí su reclamación.

No olvide cumplimentar y adjuntar la documentación y presentarlo en cualquier registro oficial.

## Si el proceso de mediación no llega a ser efectivo:



## ATENCIÓN:

- OJO con las ofertas gancho.
- Si elige Mercado Libre CUIDADO no le den de alta en servicios que no haya contratado.

Para más información:

**924 00 47 00 - 924 00 47 09**



<https://saludextremadura.ses.es/incoex>  
consultas.incoex@salud-juntaex.es



Consorcio Extremeño de  
Información al Consumidor

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>  
consultasmasamano@salud-juntaex.es