



Boletín de Información al Consumidor

Septiembre 2022.

Además, en este número:

- Entrevista del mes: D^{ña}. Eva M^a Molinero San Antonio. Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- NOTA sobre “4^a edición del Concurso infantil y juvenil sobre Consumo Responsable”.
- NOTA sobre el tope de GAS.
- Noticias de actualidad.



*Defensora de los Usuarios
del Sistema Sanitario
Público de Extremadura*



Entrevista del mes

D^a. Eva M^a Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

¿Quién es la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y qué funciones desempeña? Somos una institución encargada de velar por los **derechos y libertades** de los ciudadanos extremeños en materia sanitaria, por tanto, un servicio que se presta a todos los usuarios y usuarias de la sanidad pública de Extremadura.

Son personas que acuden a nosotros reclamando **salud, el bien más preciado** para los mismos, con problemas y dificultades con el sistema sanitario; solicitando nuestro **asesoramiento y asistencia**. La principal finalidad que persiguen los reclamantes es la de poner en evidencia su caso a fin de que se mejoren los servicios sanitarios y el ejercicio de sus derechos, y se evite su repetición. Y nos esforzamos en encontrar la solución a sus problemas actuando como intermediarios independientes, realizando una **labor de mediación con el Servicio Extremeño de Salud (SES)**.

La Defensora de los Usuarios, es una **figura cercana y resolutive**, que ayuda a mejorar el sistema sanitario público y da transparencia al mismo. Y lo hacemos, fundamentalmente, **atendiendo y gestionando las reclamaciones y sugerencias**, así como las solicitudes de asistencia de la *Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada en Extremadura* que presentan los usuarios del SES, por las distintas vías por las que llegan a nosotros (correo electrónico, correo postal, personalmente en la Oficina de la Defensora ubicada en Mérida, fax, etc.).



Asimismo, informamos y asesoramos a los usuarios y pacientes sobre sus derechos y deberes sanitarios, de los servicios y prestaciones a los que pueden acceder, sobre normativa sanitaria, etc.; y velamos por el desarrollo efectivo de la participación de los ciudadanos extremeños en la mejora de la atención sanitaria, mejorando así la satisfacción de los mismos. Por otro lado, elaboramos cada año una **Memoria**, que es un reflejo de la gestión y trabajo realizado por esta Institución y una fotografía del sistema sanitario visto por los pacientes extremeños, con conclusiones y propuestas de mejora.

¿Quién puede dirigirse a la Defensora y para qué? ¿Quién puede presentar una reclamación-sugerencia o una solicitud de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta? Puede dirigirse a la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, toda persona natural o jurídica que reciba atención sanitaria en los centros y servicios del Servicio Extremeño de Salud.



Entrevista del mes

D^a. Eva M^a Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

¿Cuáles son los principales motivos de quejas? En el año 2021, los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Oficina de la Defensora de los Usuarios del SSPE solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de 3.562 expedientes, 1.541 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (Ley de Plazos) y 2.021 a reclamaciones y sugerencias.

Los motivos más reclamados por los usuarios y usuarias, fueron nuevamente la **disconformidad por listas de esperas y citaciones**, en 1.279 casos, abarcando un 63% del total de las reclamaciones y con un aumento significativo de reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior de un 44%; incluyendo aquí las reclamaciones de los usuarios que consideran excesivo el tiempo en recibir citación para consultas sucesivas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento. Ese es el primer motivo de reclamación.

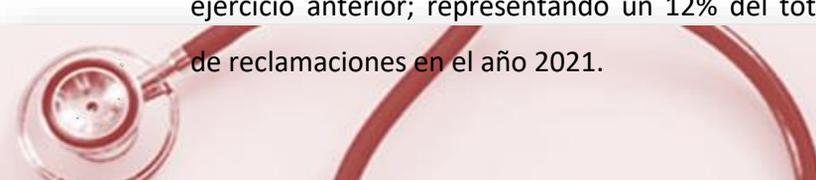
Seguidos por la **disconformidad con la organización y normas** en 472 casos, abarcando un 23% del total, con un incremento muy significativo de un 44% respecto al año anterior. Y en tercer lugar, por la **disconformidad con la atención personal y/o sanitaria**, en 233 casos, que también se ha incrementado discretamente un 5% respecto al ejercicio anterior; representando un 12% del total de reclamaciones en el año 2021.

Otros motivos pueden ser las deficiencias estructurales y personales o la insatisfacción con la información clínica que reciben de los profesionales sanitarios, donde es importante la labor del profesional, y donde los usuarios siguen pidiendo más información sobre su enfermedad y tratamiento.

En esta labor de mediación, el 99% de los expedientes tramitados finalizó con el acuerdo entre ambas partes, siendo un hecho muy positivo y que denota el buen hacer de la institución.

Y por otro lado, están las peticiones de los pacientes para peticiones de primeras consultas a especialistas, pruebas diagnósticas-terapéuticas o intervenciones quirúrgicas, es decir, **las solicitudes de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta de atención sanitaria especializada, gestionando 1.541 solicitudes en el año 2021 y dando resolución por mediación en 958 casos y por Recomendaciones de la Defensora de los Usuarios en 450 ocasiones.**

Según el tipo de atención sanitaria demandada por los pacientes en estas solicitudes, son las intervenciones quirúrgicas las que acumulan más peticiones, seguidas muy de cerca por las solicitudes para primeras consultas a especialistas, que pasan a ocupar el segundo lugar en el año 2021, y por último, las solicitudes de atención por demora para primeras pruebas diagnósticas-terapéuticas.





Entrevista del mes

D^a. Eva M^a Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

¿Qué destacaría del servicio que esta Institución presta a los extremeños/as? La Oficina de la Defensora de los Usuarios es muy accesible a todos los ciudadanos extremeños, ya sea a través de teléfono, correo electrónico, correo postal, fax, audiencias, y trabajamos con los principios de confidencialidad de la identidad del usuario/a, trato humano cercano y adecuación de la comunicación con las personas que contactan con nosotros, transparencia en las actuaciones y manteniendo siempre el respeto a la autonomía profesional del personal de los centros y servicios sanitarios.

Nuestra función no es sólo para velar por los derechos de los usuarios y pacientes del SES, a través de la gestión de reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley de Plazos, sino también prestamos un servicio a los mismos en relación con la preocupación por su salud y la de sus familiares, con información y asesoramiento, resolviendo dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario extremeño, informándoles sobre sus derechos y deberes sanitarios, sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder y los requisitos necesarios para su ejercicio, y facilitando asesoramiento sanitario-jurídico. Es importante que los usuarios pongan de manifiesto por escrito todas las situaciones en las que entiendan que se vulnera alguno de sus derechos o bien que los servicios y prestaciones sanitarias no son las correctas o adecuadas a sus necesidades, ya

que el estudio de las mismas nos permite detectar y analizar los problemas de nuestro sistema sanitario, lo que contribuye a una mejor atención sanitaria y de más calidad.

Para mí, toda reclamación tiene que ir acompañada de un gesto de atención, escucha y humanidad porque fundamentalmente se reclama “salud”, que es un bien muy preciado para las personas.

Pero no debemos olvidar que la sanidad, es una responsabilidad de todos. Conseguir una mejor atención sanitaria, es una responsabilidad de gestores sanitarios, profesionales del SES y pacientes, y requiere la implicación de todos; solo de esta manera podrá lograrse que pacientes y familiares se sientan bien tratados y atendidos por los servicios sanitarios, dando más humanización al sistema sanitario.

¿Dónde se reflejan los datos de esta Institución?

En la Memoria de la Defensora que se elabora y publica anualmente como reflejo de la gestión y trabajo realizado en la Oficina, siendo una fotografía del sistema sanitario desde el punto de vista de los usuarios y usuarias extremeñas; al ser la Institución una garantía de la calidad asistencial y una pieza, fundamental y única, en el cumplimiento de la Ley de Plazos, ayudando a mejorar nuestro sistema sanitario extremeño.

La Memoria es pública para todos los ciudadanos y está expuesta en el portal web de la Defensora de los Usuarios.



Entrevista del mes

D^a. Eva M^a Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

¿Qué opinión le merece el boletín digital de consumo como medio de difusión e información, en este caso sobre la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura? Es un instrumento muy útil y accesible para dar a conocer a la población extremeña la labor que esta Institución ofrece en nuestra Comunidad Autónoma en la defensa de sus derechos en cuanto al sistema sanitario público extremeño, y cómo pueden dirigirse a nosotros para solicitar información y asesoramiento, cuando tienen un conflicto o problema y cómo pueden presentar una reclamación, sugerencia o solicitud de asistencia al amparo de la Ley de Tiempos de Respuesta.

Con el boletín digital del Consorcio se puede llegar a los numerosos núcleos de población rural y oficinas municipales de información al consumidor; siendo un buen medio de difusión para recibir dicha información en los mismos.



<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios/publicaciones>

**Estamos para trabajar por los pacientes extremeños
y tener la confianza de los mismos.**

Consortio Extremeño de
Información al Consumidor

Solicitudes de atención de Ley de Tiempos de Respuesta "Ley de Plazos"

El ejercicio del derecho que recoge la *Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada en Extremadura*, conocida como Ley de Plazos, no se realiza a través de una reclamación.

Una reclamación y la solicitud de Ley de Plazos son dos herramientas distintas, con tramitación y efectos diferentes, aunque puede hacer uso el usuario de ambos procedimientos.

Las solicitudes de asistencia de la *Ley de Tiempos de Respuesta, solicitudes de Ley de Plazos*, son las peticiones que realizan los usuarios al amparo de esta Ley que marca unos plazos máximos por parte del Servicio Extremeño de Salud para intervenciones quirúrgicas (180 días naturales), primeras consultas a especialistas (60 días naturales) y primeras pruebas diagnósticas-terapéuticas (30 días naturales).

La Oficina de la Defensora atenderá y tramitará todas las solicitudes presentadas ante la misma cuyo plazo de atención sanitaria, anteriormente reflejado, haya sido superado.

Podrá realizarlo, acogiéndose a esta Ley, dirigiendo escrito a la Defensora de los Usuarios haciendo constar que solicita atención sanitaria especializada al amparo de la misma, ya sea para una intervención quirúrgica, primera consulta a especialista o prueba diagnóstica, a través del modelo siguiente:

https://saludextremadura.ses.es/filescms/defensorausuario/s/uploaded_files/Documentos/Solicitud%20de%20Asistencia%20LTR2021.pdf

 EXPDTE. Nº: _____ SOLICITUD DE ASISTENCIA
LEY 1/2005, DE TIEMPOS DE RESPUESTA
EN LA ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA
DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA

Nombre y Apellidos SOLICITANTE: _____
Tarjeta Sanitaria nº: _____ DNI/NIF/Pasaporte: [_____]
Dirección: _____
Localidad: _____ Código Postal: [_____]
Provincia: _____ Teléfono: [_____]
Nombre y Apellidos PACIENTE: _____
(si es distinto del solicitante)

EXPONE:
Que se encuentra inscrito en el registro de pacientes en lista de espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura para que le sea realizado (rellenar lo que proceda):

Primera consulta (especialidad): _____
Prueba diagnóstica/terapéutica: _____
Intervención quirúrgica: _____

Por indicación del: Médico de Atención Primaria
 Servicio de: _____

Centro sanitario: _____
Desde el día (fecha de petición o inclusión en lista de espera): _____

(La solicitud deberá acompañarse, a ser posible, de copia de la solicitud de orden asistencial médica/interconsulta o documento acreditativo de la inclusión en lista de espera, así como de los informes médicos oportunos).

El abajo firmante acepta la Política de Privacidad de la Oficina de la Defensora de los Usuarios que puede consultarse en su página web (<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios/politica-de-privacidad>), especialmente en lo relacionado con la protección de los datos de carácter personal aquí facilitados. Puede ejercer ante el responsable del tratamiento los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento, portabilidad y de no ser objeto de decisiones individualizadas tal y como figura en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, y habiendo sido superado el plazo previsto en dicha norma para la realización de este procedimiento.

SOLICITA:
Que le sea prestada la atención sanitaria antes indicada en los términos previstos en el artículo 5.2 de la misma.
En _____, a _____ de _____ de _____.

Firma del solicitante o representante legal

DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA
C/ San Salvador, 9 - 06800 Mérida (Badajoz) E-mail: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es
Teléfono: 924004721 - Fax: 924004730 Web: <https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>

Nota: Descargar la solicitud, cumplimentarla y enviarla por correo electrónico a: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es

Encontrará información más detallada en el siguiente enlace:

<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios/defensa-ora-pagina-solicitudes-atencion-amparo-ley-tiempos-respuesta>



Agradecimientos de los usuarios, pacientes y familiares al personal del SES

Como Institución, que vela por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, ofrece la posibilidad de participar activamente en el mismo, no solo con la presentación de reclamaciones, sugerencias y/o solicitudes de Ley de Plazos sino también facilitando a los usuarios y usuarias del SES, pacientes y familiares o allegados/acompañantes, que lo deseen, poder manifestar sus agradecimientos al personal del Servicio Extremeño de Salud, por la atención sanitaria recibida, el trato personal, la atención administrativa, la organización, etc.

Esta comunicación, ya sea en forma de agradecimiento o felicitación, es la expresión del reconocimiento que realizan los mismos a la labor profesional y calidad humana del personal que desempeña su trabajo en los centros y servicios sanitarios del SES, en lo que consideran un trabajo bien hecho; por tanto, reflejo de la satisfacción de los mismos con los cuidados y la calidad de atención recibida, es decir, con el funcionamiento del sistema sanitario público, gracias a los profesionales sanitarios y no sanitarios que trabajan en el mismo.

La Institución se encarga de dar traslado de los agradecimientos al Servicio Extremeño de Salud para su conocimiento, permitiendo así seguir avanzando para brindar una mejor atención, trato y humanización a los usuarios y usuarias, pacientes y familiares/allegados.

Podrá realizarlo, dirigiendo escrito a la Defensora de los Usuarios a través del modelo de agradecimiento siguiente:

https://saludextremadura.ses.es/filescms/defensorausuario/s/uploaded_files/Documentos/Agradecimientos2021.pdf

AGRADECIMIENTOS

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

Datos de identificación:

NOMBRE: _____
 APELLIDOS: _____
 DNI/NIF/PASAPORTE: _____
 DOMICILIO: _____
 LOCALIDAD/PROVINCIA: _____
 C.P.: _____
 TELÉFONO: _____
 e-mail: _____

Datos de identificación del Servicio Extremeño de Salud (SES):

TIPO DE CENTRO: (marque lo que proceda) **HOSPITAL** **CENTRO DE SALUD** **CENTRO DE ESPECIALIDADES** **OTROS**
 NOMBRE DEL CENTRO: _____
 LOCALIDAD: _____
 SERVICIO/UNIDAD: _____
 PROFESIONAL/ES: _____

Datos del Paciente/Usuario del SES:

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

Texto motivo del Agradecimiento y/o Felicitación:
 (podrá usar cuantas páginas precise para exponer su agradecimiento y/o felicitación)

En _____, a _____ de _____ de _____.

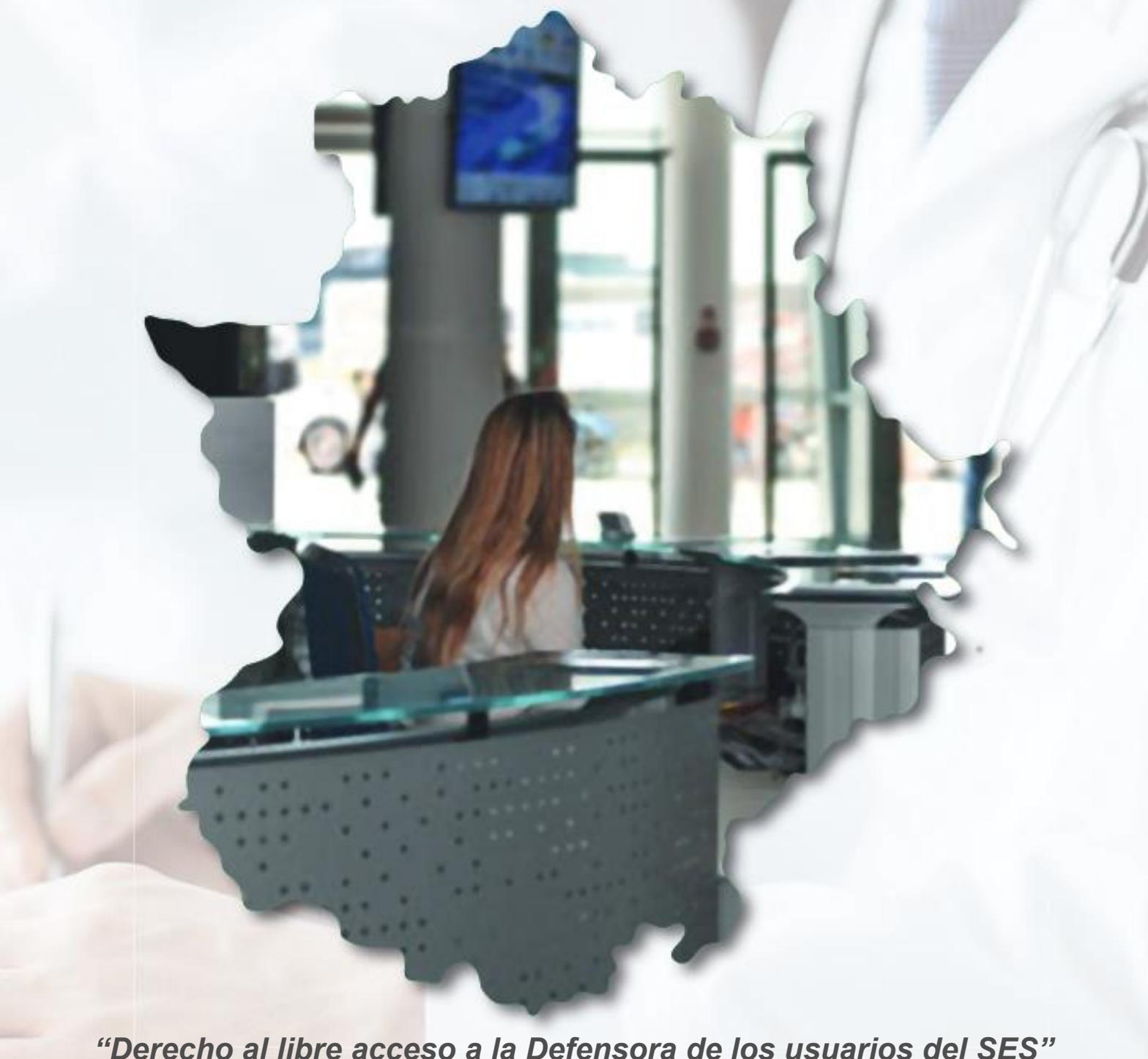
Firma del solicitante o representante legal

DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA
 C/ San Salvador, 9 – 06800 Mérida (Badajoz) E-mail: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es
 Teléfono: 924004721 - Fax: 924004730 Web: <https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>

Nota: Descargar la solicitud, cumplimentarla y enviarla por correo electrónico a: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es

También se puede presentar un escrito en el que consten los datos de identificación y el texto con el agradecimiento que se quiere expresar y a quién va dirigido, de las siguientes formas: personalmente en la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público, por correo electrónico a la dirección defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es, correo postal ordinario o por fax al nº 924 004730.

Consortio Extremeño de Información al Consumidor



“Derecho al libre acceso a la Defensora de los usuarios del SES”



Contacta con nosotros

teléfono: 924 00 47 21

Calle San Salvador, 9. 06800 Mérida



Contacta con nosotros

email: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es



Contacta con nosotros

Formulario **WEB:**

<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios/contacta-con-nosotros>

por tus derechos...



...para mejorar nuestra sanidad

derecho a...

La utilización de los procedimientos de reclamación y sugerencias, así como a recibir respuestas por escrito y en los plazos establecidos.

La utilización del procedimiento de solicitud de atención al amparo de la *Ley 1/2005 de tiempos de respuesta de la atención sanitaria especializada* - para intervenciones quirúrgicas, primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas-terapéuticas - así como a recibir respuestas por escrito y en los plazos establecidos.

La información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.

La confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y su estancia en cualquier institución sanitaria extremeña.

Que se dé en términos comprensibles, a él y a sus familiares o allegados, información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, incluyendo la posibilidad de solicitar el alta voluntaria. A la libre elección entre las opciones que les presente el responsable médico.

Que se le asigne un médico, cuyo nombre se les dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial.

Que quede constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso. Al finalizar la estancia en una institución hospitalaria, el paciente o familiar o allegado recibirá su informe de alta.

La libre elección de médico, servicio y centro, así como a obtener una segunda opinión médica, en los términos reglamentarios establecidos.

La expresión anticipada de voluntades.

deber de...

Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el Servicio Extremeño de Salud, fundamentalmente en lo que se refiere a la utilización de los servicios y prestaciones terapéuticas y sociales.

Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y sociosanitario, a los usuarios y al personal que presta sus servicios en los mismos.

Colaborar con los centros, servicios y profesionales sanitarios, facilitando la información de su estado de salud para adecuar la atención sanitaria a las necesidades demandadas.

Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias y sociosanitarias.



4ª edición

Concurso de dibujo

Y para ti... ¿qué es el Consumo Responsable?

Desde el 15 de septiembre hasta el 28 de Octubre

**Los interesados podrán inscribirse al concurso a través del correo electrónico
[e-mail CMC más cercano](mailto:cmcc@saludextremadura.es)**

**Las bases completas del certamen se pueden descargar en la página
<https://saludextremadura.ses.es/masamano>**

Para más información puede dirigirse a se Centro Mancomunado de Consumo más cercano





Desde el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, órgano dependiente del Instituto de Consumo de Extremadura (INCOEX), convocamos un año más la edición del **concurso de dibujo infantil y juvenil bajo el lema “Y para tí... ¿qué es el Consumo Responsable?”**, destinado a niños y jóvenes de entre 4 y 13 años de nuestra región.

El fin no es otro que involucrar a los niños y jóvenes en el papel que juega el consumo en su desarrollo personal y colectivo, impulsando contextos que favorezcan estilos de vida sostenibles. Todo ello atendiendo a los objetivos de la nueva agenda del consumidor para 2030. Por ello es interesante que plasmen desde su propia perspectiva su visión en este sentido.

El concurso consta de dos fases: una fase previa y otra regional, finalizando el plazo de inscripción el próximo día **28 de octubre**. Posteriormente, el 18 de noviembre se publicarán los ganadores en la web del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor: <https://saludextremadura.ses.es/masamano>.

De entre los trabajos presentados, se elegirán 6 obras ganadoras para ser la imagen del **calendario anual** que editará el Consorcio Extremeño de Información al Consumidor para el año 2023. Además, serán premiadas con una **tarjeta regalo** por valor de 75€ en material de papelería que podrá canjear en una tienda de su localidad o centro comercial cercano.

Aprovechamos esta nota para manifestar de forma expresa nuestro agradecimiento a todas aquellas personas que puedan estar interesadas, animándoles a participar en este concurso.

Las bases completas del certamen se pueden descargar en la página:



<https://saludextremadura.ses.es/masamano/2022/09/13/4a-edicion-del-concurso-de-pintura-infantil-y-juvenil-bajo-el-lema-y-para-ti-que-es-el-consumo-responsable/>

QUE ES EL TOPE AL PRECIO DEL GAS Y CÓMO AFECTA A TU FACTURA DE LA LUZ

1 ¿QUÉ ES?

Cuanto más alto es el precio del gas en el mercado, más cara es la electricidad, ya que parte de ella se produce por el gas.

El gas que se usa en las centrales térmicas para generar electricidad tiene un nuevo tope de precio. Esta medida ha sido aprobada por el Gobierno mediante el RD Ley 10/2022 que ha impuesto un tope de 40 euros/MWh al precio del gas que se utiliza en la generación eléctrica. A partir del sexto mes, el precio se irá elevando de 5 en 5 euros hasta los 70 € MWh

2 ¿POR QUÉ?

El objetivo es reducir los precios de la electricidad en el mercado mayorista.

Cada hora que se genera electricidad con gas, si su coste real es superior a 40 euros/MWh, se remunera a las productoras por esa diferencia, repartiéndose el coste entre los consumidores eléctricos.

En teoría, con este método el precio de la luz debería ser más barato que pagando la compensación sin aplicar el tope de gas.

3 ¿CUÁNDO?

Se trata de una medida urgente y temporal, que se aplica desde el 15 de junio de 2022 y hasta que se decida interrumpirla (como máximo duraría hasta el 31 de mayo de 2023).

Limitar el precio del gas tiene el objetivo de reducir el precio de la electricidad en el mercado mayorista. Las centrales térmicas que producen electricidad lo van a seguir comprando en los mercados internacionales a precio de mercado. Por lo tanto, a las productoras se les compensará por la diferencia de precios entre lo que les cuesta producir la electricidad con gas y el precio topado que se ha impuesto.

4 ¿CÓMO?

Esta medida será financiada por todos los consumidores según las condiciones reglamentariamente establecidas.

Esta compensación es variable en función de tu consumo. Tanto los precios de cada día y hora como la proporción de electricidad generada por los distintos tipos de fuentes de energía, están disponibles en la web de la Red Eléctrica (<https://www.esios.ree.es/es>)

CÓMO AFECTA EL TOPE DEL GAS A TU FACTURA DE LA LUZ

El coste del tope del gas, si estás en una comercializadora del mercado libre o del mercado regulado, se va aplicar en tu factura de dos maneras:

- **1. Costes Red Eléctrica (REE):** a partir del 15 de junio de 2022 todos los clientes de electricidad tienen que asumir este pequeño coste.
- **2. Costes OMIE (Operador del Mercado Eléctrico):** este coste es mayor que el anterior y solo aplica a los clientes con contrato a precio variable según mercado y clientes con precio fijo que hayan firmado o renovado un nuevo contrato de luz a partir del 26 de abril de 2022.

Estos costes aparecerán reflejados en una línea de tu factura que se llamará "Ajuste Tope Precio Gas RDL 10/2022".

Si tienes contratada la luz en una tarifa regulada (PVPC), el precio de la compensación aparecerá integrado en el concepto de Coste de la Energía (no hay concepto diferenciado). Esto quiere decir que, en general, lo más seguro es que no puedas distinguir cuánto pagaste de compensación al estar incluido con el coste total.

En el caso de los contratos de precio fijo del mercado libre, todo depende de cada comercializadora. Lo ideal sería que indicasen por separado cuál es el precio de la compensación, pero en general se están decantando por indicar en letra pequeña y en zonas poco visibles, que a estos, se les añade el coste de topado del precio del gas.

Noticias de actualidad

USTED
DEBE
SABER



La Guardia Civil alerta ante aumento de estafas bancarias

<https://www.latribunadeciudadreal.es/Noticia/Z52D05F1E-A684-A89F-DCC6F1CE3C4296B3/202208/La-Guardia-Civil-alerta-ante-aumento-de-estafas-bancarias>

Personas vulnerables denuncian coacciones de las eléctricas para cobrarles deudas: “Me amenazaban todos los días”

<https://elpais.com/economia/2022-08-30/personas-vulnerables-denuncian-coacciones-de-las-electricas-para-cobrarles-deudas-me-amenazaban-todos-los-dias.html>

Ideas para fomentar un «consumo responsable» en la vuelta al cole

<https://atencionalconsumidor.com/noticias/ideas-para-fomentar-un-consumo-responsable-en-la-vuelta-al-cole>

USTED
DEBE
SABER



Las 8 estafas más comunes en las ventas a través de Facebook.

<https://www.eluniversal.com.mx/techbit/las-8-estafas-mas-comunes-en-las-ventas-traves-de-facebook>

Decreto energético: estas son las medidas definitivas aprobadas en el Congreso

https://www.65ymas.com/economia/consumo/decreto-energetico-estas-son-medidas-definitivas-aprobadas-en-congreso_42759_102.html

Alerta de estafa: ten cuidado con este mensaje fraudulento que suplanta a tu banco

https://www.ondacero.es/noticias/sociedad/alerta-estafa-ten-cuidado-este-mensaje-fraudulento-que-suplanta-banco_202208246306464b8d51040001e333bd.html

Lo que la pandemia nos dejó: consumidores sostenibles y digitales.

<https://diarioresponsable.com/noticias/33716-lo-que-la-pandemia-nos-dejo-consumidores-sostenibles-y-digitales>

USTED
DEBE
SABER



La Guardia Civil avisa de la nueva estafa a través de correo electrónico : no abras este mensaje.

https://www.cope.es/actualidad/sociedad/noticias/guardia-civil-avisa-nueva-estafa-traves-correo-electronico-abras-este-mensaje-20220824_2257242

El banco de España avisa: hay que pedir siempre copia cuando se paga con tarjeta

https://www.65ymas.com/economia/economia-familiar/banco-espana-avisa-hay-pedir-siempre-copia-cuando-se-paga-con-tarjeta_42582_102.html

USTED
DEBE
SABER



La sostenibilidad es tendencia, pero ya la practicaban nuestras abuelas.

https://www.lavozdegalicia.es/noticia/ferrol/ferrol/2022/08/22/sostenibilidad-tendencia-practicaban-abuelas/0003_202208F22C5994.htm

Todos los motivos por los que puedes reclamar a tu aerolínea y cómo hacerlo.

https://www.65ymas.com/economia/consumo/todos-motivos-puedes-reclamar-tu-aerolinea-como-hacerlo_42488_102.html

Recomendaciones ante estafas y fraudes en banca digital

<https://saludextremadura.ses.es/masamano/video-esafas-bancarias/>



Boletín de Información al Consumidor

CENTROS MANCOMUNADOS DE CONSUMO EN EXTREMADURA

GERENCIA
C/ San Salvador, 9
06800 Mérida
Tlf. 924 00 47 09

C.M.C. SIERRA SUROESTE
Plaza de la Alcazaba, s/n
06380 Jerez de los Caballeros
Tlf. 683 621 116

C.M.C. VALLE DEL ALAGÓN
Plaza de España, 1
10810 Montehermoso
Tlf. 927 43 01 38

C.M.C. LA SERENA-VEGAS ALTAS
C/ Tentudía, s/n - 1ª planta
06700 Villanueva de la Serena
Tlf. 924 84 92 36 (Ext. 3) – 682 44 89 98

C.M.C. TAJO SALOR
C/ Oscura, nº 10
10900 Arroyo de la luz
Tlf. 927 27 22 59

C.M.C. VEGAS BAJAS Plaza
de España, 8 - 1ª planta
(Casa del navegante)
06480 Montijo
Tlf. 924 45 41 29 (Ext.5) / 621 24 06 21

C.M.C. VILLUERCA-IBORES-JARA
C/ Iglesia, nº 34
10120 Logrosán
Tlf. 927 15 98 12

C.M.C. LA VERA
Paseo Ruiz Giménez, s/n
10450 Jarandilla de la Vera
Tlf. 927 17 22 94

C.M.C. TENTUDÍA
Ronda Segura de León, 7
06260 Monesterio
Tlf. 924 51 61 08

C.M.C. CÍJARA
C/ Polideportivo, s/n
Edificio CID La Siberai
06670 Herrera del Duque
Tlf. 924 642 788
648 827 673

C.M.C. MUNICIPIOS ZONA CENTRO
Polígono Industrial 1º de Mayo
Camino de la Vascona, 10
10100 Miajadas
Tlf. 927 34 51 17

C.M.C. MUNICIPIOS GUADIANA
Plaza de Hernán Cortés, 3
06411 Medellín
Tlf. 924 82 28 10

C.M.C. S.S.B. ZONA DE BARROS
Plaza de la Constitución, 3
06150 Santa Marta
Tlf. 924 69 01 17

C.M.C. TIERRA DE BARROS-RIO MATACHEL
C/ Infanta Cristina, s/n
06220 Villafranca de los Barros
Tlf. 924 52 09 75

C.M.C. COMARCA DE TRUJILLO
C/ Fray Jerónimo de Loaisa, 46 bajo
10200 Trujillo
Tlf. 927 32 33 15 (Ext.3)

C.M.C. SIERRA DE MONTÁNCHÉZ
Avda. Adolfo Suárez, 4
10186 Torre de Santa María
Tlf. 927 38 90 32

C.M.C. MUNICIPIOS CENTRO
Polígono Industrial Dehesa del Rey
Acceso Ctra. n-630, s/n
06810 Calamonte
Tlf. 924 32 41 06

C.M.C. COMARCA DE OLIVENZA
C/ Rusia, 1-2º planta Edificio CIT
06100 Olivenza
Tlf. 924 49 23 05

C.M.C. VALLE DEL JERTE
Plaza de la Casa Caída, s/n
10610 Cabezuela del Valle
Tlf. 927 47 21 34

C.M.C. RIVERA DE FRESNEDOSA
Plaza Mayor, 1- 2ª p
10830 Torrejoncillo
Tlf. 927 30 30 90
927 30 30 49

C.M.C. RÍO BODIÓN
Avda. de los Cameranos, 47
06300 Zafra
Tlf. 924 55 01 46 (Ext.6)

C.M.C. LÁCARA - LOS BALDÍOS
Avda. de Colón, 6
06192 Villar del Rey
Tlf. 924 41 40 64

C.M.C. AGUAS DE LLERENA
C/ Santiago, 59
06900 Llerena
Tlf. 924 87 25 92 / 673 92 95 02

C.M.C. LA SERENA
Avda. de América, 6 Edificio CIT
06420 Castuera
Tlf. 924 76 06 33

C.M.C. SIERRA DE SAN PEDRO
C/ Pizarro, 16
10500 Valencia de Alcántara
Tlf. 927 66 81 47

C.M.C. RIBEROS DEL TAJO
C/ Real, 62 -2º A
10820 Cañaveral
Tlf. 927 30 04 00

C.M.C. SIERRA DE GATA
C/ Mayor, 3 1º
10850 Hoyos
Tlf. 927 51 45 83 (Ext.2)

C.M.C. VALLE DEL AMBROZ
C/ Tras de Diego, 20
10700 Hervás
Tlf. 927 48 12 71

C.M.C. SIBERIA
Plaza de España, 22
06650 Siruela
Tlf. 924 63 11 94

C.M.C. CAMPO ARAÑUELO
Travesía de la iglesia nº 5
10529. Majadas de Tiétar
Telf. 927 54 73 57

Consortio Extremeño de
Información al Consumidor



Boletín de Información al Consumidor

Consortio Extremeño de Información al Consumidor

GERENCIA

C/ San Salvador, nº 9
06800 Mérida (Badajoz)

Tlf. 924 00 47 09

E-mail: consultasmasamano@salud-juntaex.es

<https://saludextremadura.ses.es/masamano>

