

INFORME ESTADÍSTICO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR 2021



Federación de Amas de Casa, Consumidores y Usuarios

THADERCONSUMO®

31 de diciembre de 2021



Número de consultas recibidas en nuestras oficinas

CONSULTAS ENERO – DICIEMBRE 2021

9869

INCREMENTO RESPECTO A 2020

12%



CANAL DE **ENTRADA** DE LAS CONSULTAS UTILIZADO POR EL CONSUMIDOR

VÍA	2020	2021
Teléfono	50%	45%
Correo electrónico	20%	32%
Presencial	6%	2%
Redes Sociales	2%	1%
Whatsapp	22%	20%



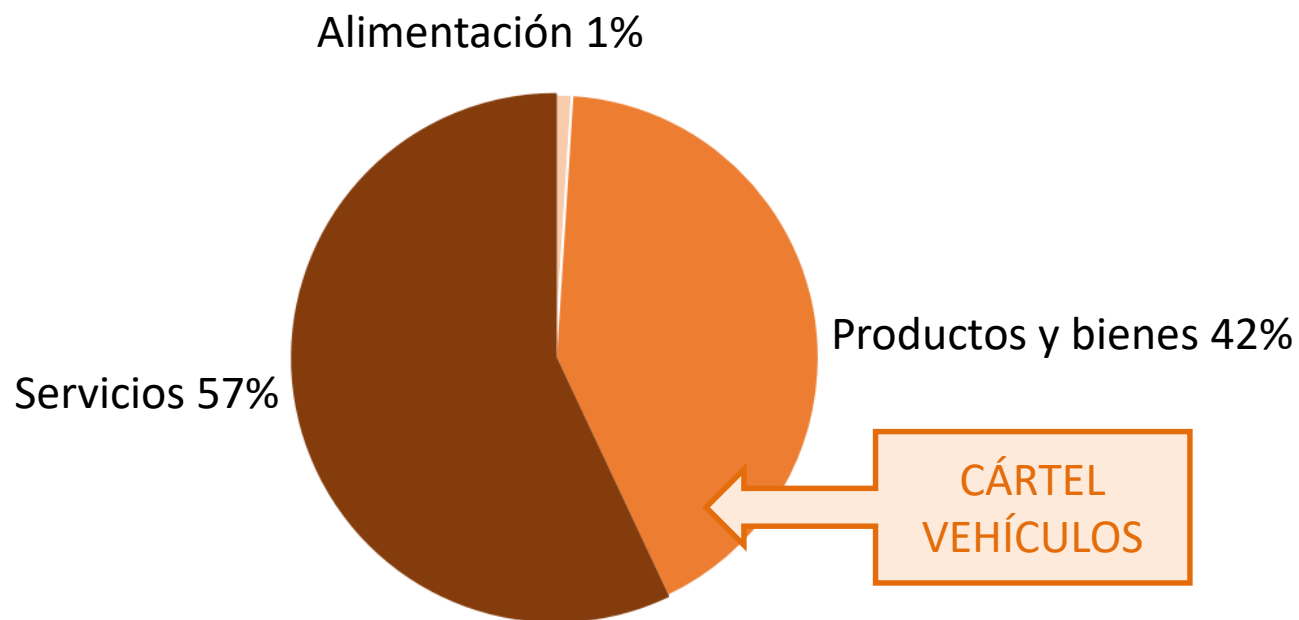
Número de **reclamaciones** tramitadas en nuestras oficinas

	2020	2021
RECLAMACIONES ENERO – DICIEMBRE	3.114	3.516
INCREMENTO RESPECTO 2020	12%	



RECLAMACIONES POR SECCIONES

	2020	2021
Alimentación	1%	1%
Productos y bienes	15%	42%
Servicios	85%	57%



CÁRTEL DE VEHÍCULOS

La **Opinión** DE MURCIA

Decenas de murcianos se plantean reclamar al 'cártel del coche'

Thader atiende las primeras consultas de consumidores dispuestos a exigir la indemnización reconocida por la Justicia europea por la compra de vehículos de 25 marcas entre 2006 y 2013

María José Gil

04-11-21 | 06:00



Consultas: 1.986
Reclamaciones: 437



Fecha de la Sentencia	Empresa	Nº de Rec. CA	Fallo	Cuantía multa
19/12/2019	BMW IBERICA, S.A.U.	627/2015	Desestimatorio	8,03 M €
19/12/2019	B&M AUTOMOVILES ESPAÑA, S.A	617/2015	Desestimatorio	776.012 €
19/12/2019	FORD ESPAÑA SL	656/2015	Desestimatorio	20,23 M €
19/12/2019	HONDA MOTOR EUROPE LIMITED SUCURSAL ESPAÑA	666/2015	Desestimatorio	609.325 €
19/12/2019	HYUNDAI MOTOR ESPAÑA SLU (HMES)	570/2015	Desestimatorio	4,41 M €
19/12/2019	SNAP-ON BUSINESS SOLUTIONS, S.L.	631/2015	Desestimatorio	52.785 €
19/12/2019	AUTOMOVILES CITROËN ESPAÑA, S.A. y PEUGEOT ESPAÑA, S.A.,	697/2015	Desestimatorio	14,76 M € 15,72 M €
19/12/2019	KIA MOTORS IBERIA, S.L.	699/2015	Desestimatorio	2,07 M €
19/12/2019	URBAN SCIENCE ESPAÑA S.L.U.	700/2015	Desestimatorio	70.039 €
19/12/2019	VOLVO CAR ESPAÑA, S.L.U.	701/2015	Desestimatorio	1,70 M €
19/12/2019	GENERAL MOTORS ESPAÑA, S.L.U.	707/2015	Desestimatorio	22,82 M €
19/12/2019	CHEVROLET, S.A.	708/2015	Desestimatorio	138.580 €
19/12/2019	FIAT CHRYSLER AUTOMOBILES SPAIN, S.A Y DE CHRYSLER ESPAÑA, S.L.	713/2015	Desestimatorio	6,9 M € 265,50 €
19/12/2019	MERCEDES-BENZ ESPAÑA, S.A.	718/2015	Desestimatorio	2,37 M €
23/12/2019	MAZDA AUTOMÓVILES ESPAÑA, S.A.	663/2015	Estimatorio	656.390 €
23/12/2019	TOYOTA ESPAÑA, S.L.U	689/2015	Desestimatorio	8,65 M €
27/12/2019	NISSAN IBERIA S.A.	624/2015	Desestimatorio	3,15 M €
27/12/2019	RENAULT COMERCIAL S.A.	682/2015	Desestimatorio	18,20 M €

Fuente: CNMC



RECLAMACIONES POR SERVICIOS

CONCEPTO	2020	2021
Suministros básicos	52,1%	51%
Agencias de viajes	20,1%	8%
Servicios financieros	2,6%	2%
Gimnasios	12,1%	6%
Vivienda	3%	9%
Reparación	7,5%	7%
Otros	2,6%	17%

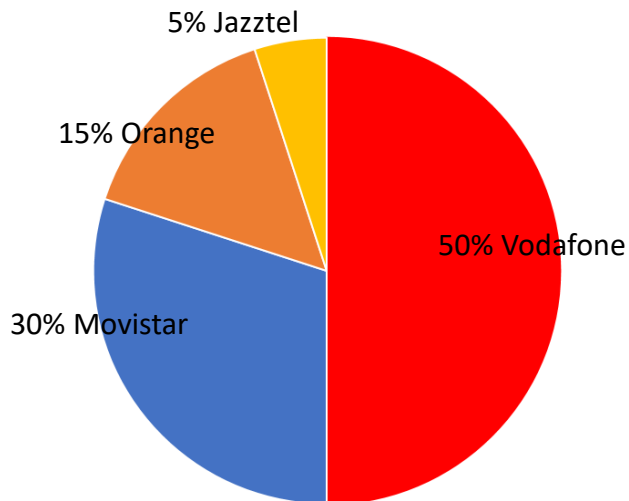
RECLAMACIONES REFERIDAS A **SUMINISTROS** **BÁSICOS**

CONCEPTO	2020	2021
Telefonía	58%	53%
Electricidad	32%	35%
Gas	7%	8%
Agua	3%	4%
Gasolinas	0%	0%

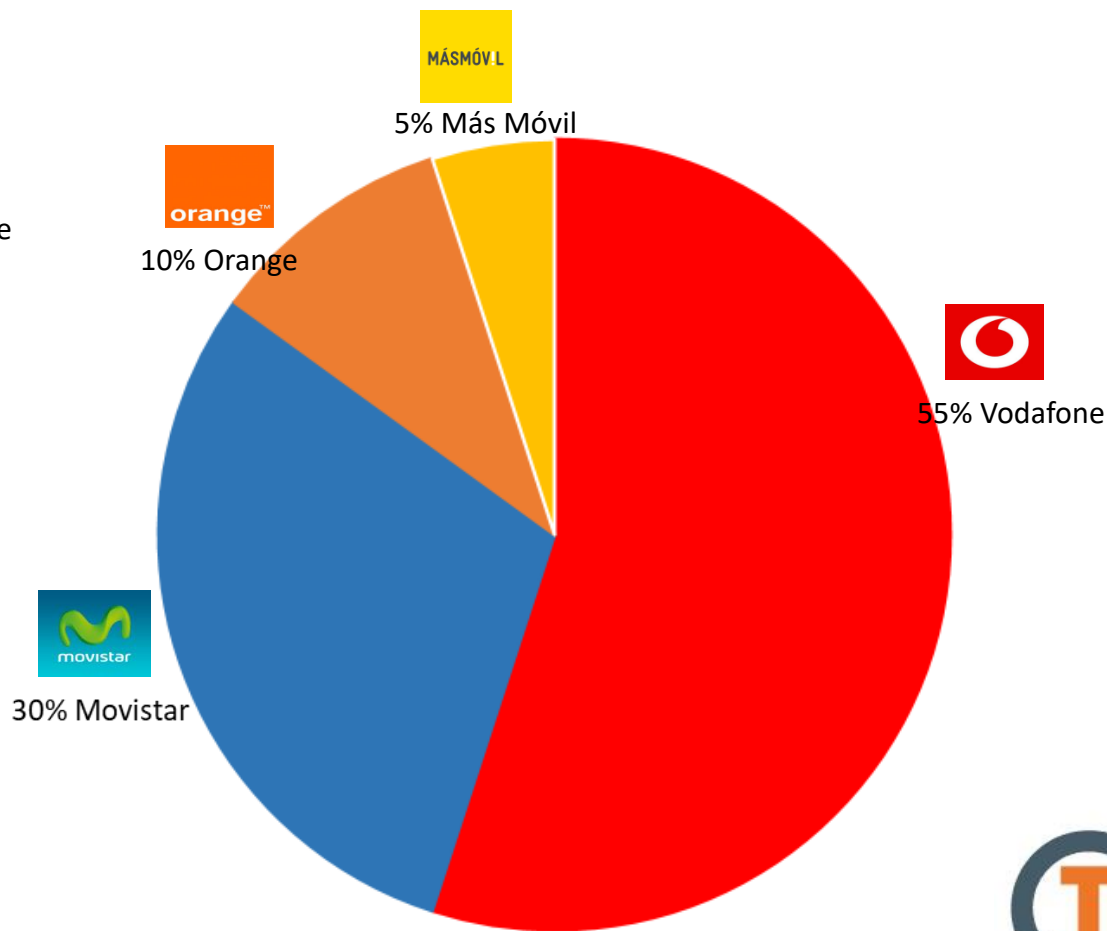


RECLAMACIONES RECIBIDAS POR OPERADORES DE TELEFONÍA

2020



2021



Vodafone sube todas sus tarifas: lo que tienes que saber sobre el nuevo precio de la factura de tu móvil

POR **Marta Gascón** NOTICIA 15.07.2021 - 08:01H



- ¿Por qué Vodafone ha incrementado el coste de sus servicios? ¿Ofrece ventajas la operadora por subirte 36 euros al año? ¿Qué incluirá ahora tu tarifa? Despejamos tus dudas en este artículo.
- **Comparativa de tarifas móviles: los servicios y precios que ofrecen las operadoras telefónicas.**
- **Vodafone sube sus precios: cómo puedes cambiar de compañía telefónica.**



Tarifas de móvil Tarifas prepago Tarifas de fibra y móvil Tarifas de internet ▾ Tarifas de fijo Por operadores ▾ **Todo sobre el 5G** Blo

Vodafone sube hasta cinco euros sus tarifas descatalogadas

Noticia

Vodafone: tarifas más caras a cambio de datos ilimitados

Seguir - Internet y telefonía



27 octubre 2020

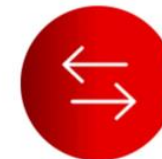
Vodafone ha anunciado cambios que afectarán a algunas de sus tarifas móviles y convergentes: a partir de noviembre sube precios, a cambio de más velocidad y datos ilimitados. Mira en detalle en qué consisten los cambios que ofrece Vodafone a sus clientes y qué opciones tienes si no te convencen.



Devolución de importe en tu factura

Hola,

Queremos informarte que tras comprobar el cobro de un importe que no te correspondía hemos procedido a subsanar este error cuanto antes.



Ya te hemos generado un abono de -30,00 €. El importe podrás verlo descontado en tus próximas facturas. Si deseas ver el documento de Abono, entra en m.vodafone.es/abonos

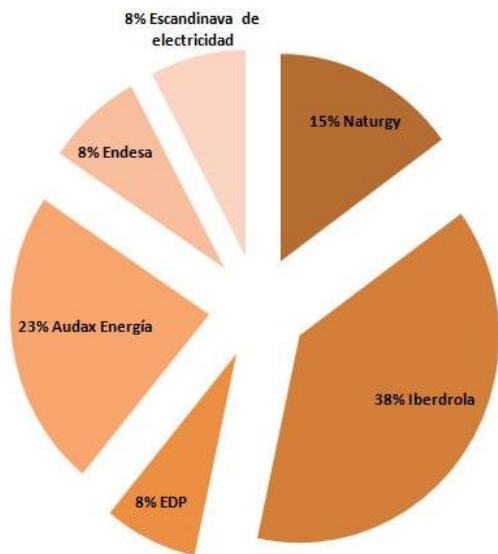
Lamentamos profundamente las molestias que te hayamos podido causar.

Gracias por tu comprensión. Gracias por confiar en Vodafone.

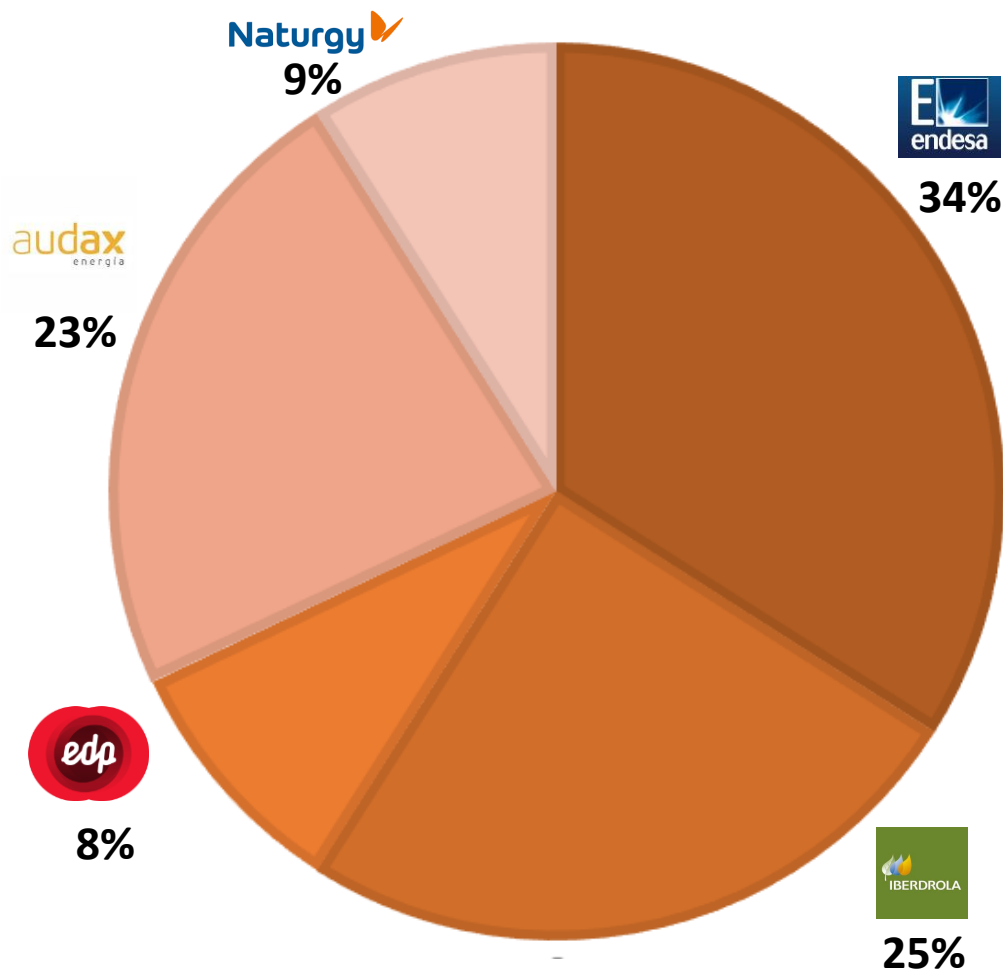


RECLAMACIONES RECIBIDAS EN MATERIA DE ELECTRICIDAD POR COMERCIALIZADORAS

2020



2021



PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

FACTURACIÓN



TARIFA PLANA



CONSUMO ESTIMADO





CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA Y OTROS SERVICIOS

1.- ¿CUÁL ES EL OBJETO DEL CONTRATO?

1.1.- IBERDROLA CLIENTES, S.A.U. (en adelante, IBERDROLA) prestará al Cliente el suministro de electricidad y/o gas natural y los servicios complementarios indicados en las Condiciones Particulares.

1.2.- El contrato se rige por lo dispuesto en el mismo y en la normativa en materia de consumo, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos y su normativa de desarrollo, que pueden consultarse en www.iberdrola.es.

1.3.- IBERDROLA dispone de un Código ético que puede consultarse en www.iberdrola.com.

2.- ¿CUÁL ES LA DURACIÓN DEL CONTRATO Y CÓMO SE TERMINA?

2.1.- La duración del contrato es la indicada en las Condiciones Particulares y como máximo será de UN (1) AÑO desde la fecha de inicio del suministro, una vez activado por la Empresa Distribuidora. El contrato se prorrogará de forma automática por periodos iguales si ninguna de las partes indica su voluntad de no renovar con el fin de QUINCE (15) días naturales de antelación a la finalización de cada periodo.

2.2.- Como consecuencia de la valoración de solvencia del Cliente, cantidades pendientes de pago o su inclusión en ficheros relativos al incumplimiento de obligaciones dinerarias, IBERDROLA podrá condicionar la entrada en vigor del contrato o exigir la entrega de un depósito o aval bancario.

2.3.- El Cliente puede solicitar la terminación del contrato por cualquier medio de los previstos en la Condición 9. Si en las CONDICIONES PARTICULARES se ha establecido un compromiso de permanencia, la terminación anticipada, a petición del Cliente, durante este periodo conllevará el pago de la penalización indicada en dicha condición.

2.4.- Además, el contrato podrá terminarse por: (i) acuerdo de las partes; (ii) incumplimiento de las obligaciones esenciales de suministro y pago; (iii) falta de aportación de depósito o aval bancario en el plazo requerido, (iv) supuestos de fraude como los indicados en la cláusula 4.4.

2.5.- El Cliente que tenga la consideración de consumidor y usuario (no tienen esta consideración los Clientes vinculados mediante contratos relacionados con una actividad comercial, empresarial, profesional u oficio), puede desistir del contrato sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización dentro del plazo máximo de CATORCE (14) días naturales desde la fecha de celebración del contrato cuando se haya realizado por teléfono, Internet o en su domicilio. Puede hacerlo enviando el DOCUMENTO DE DESISTIMIENTO facilitado, por Internet, o comunicándolo a través del teléfono de atención al Cliente 900 225 235.

3.- ACCESO A LA RED DE DISTRIBUCIÓN Y CALIDAD DEL SUMINISTRO

3.1.- IBERDROLA realizará las gestiones

que sean necesarios para el acceso al suministro con el Cliente, que m obligaciones r acceso asociat 3.2.- En el s Distribuidora 3.3.- Las d disponibilidad l compensación) serán las estat 110 del Real suministro de 63 a 66 del Re suministro de la Empresa Di de la operación distribución. IB Empresa Distr bonificaciones por incidenci facturación vez Distribuidora. 2.1.- ¿CUÁL CONDICIONE PAGO? 4.1.- El prec servicios comp de actualización CONDICIONE facturarán ad regulados no trasladarán al establecimiento) peajes, cargos tributos, conc regulados u e producción, ge o comercializa pudieran apr para el period que tengan un los costes d S.A.U. 4.2.- El precio de la condici determina en Distribuidora e del Cliente. 4.3.- IBERDR del consumo Distribuidora, lectura, con bimestral depe del equipo de suministro. 4.4.- El Cje equipo de me que cumple establecidos. E la custodia del su manipulación al mismo a la instalación, mantenimiento incumplimiento resolución de IBERDROLA. 4.5.- El pago s medio de p indicado el PARTICULAR) domiciliación b bancarias con o (iv) giro pos bancaria o im



Plan Estable

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN Plan Estable y Asistente Smart:

El Plan a Tu Medida Plan Estable engloba la contratación de:

- Plan Estable
- Asistente Smart

Descuento del 100% en Asistente Smart Iberdrola durante los cuatro meses de promoción.

Descuento del 50% en Asistente Smart Iberdrola a partir del mes 5 sujeto a disponer de factura electrónica.

Promoción de 30 € de descuento válida para nuevos clientes. El descuento se aplicará a la factura emitida pasados 90 días tras la contratación del Plan.

1. Condiciones del Plan Estable

El precio del término de potencia y de los periodos promocionados y fijados durante 60 meses desde la contratación de este Plan, sin perjuicio de la variación correspondiente al IPC (*) el 1 de enero de cada año en que se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza de los cánones y en los valores regulados que puedan ser aprobados por IBERDROLA durante la duración del Contrato, tomando como base la Circular 3/2020, cumplimiento de lo anterior, en el momento en que se realicen aplicaciones de Sostenibilidad del Sistema Eléctrico (FNSSE) por las unidades de energía que se repercutirán en los costes indirectos correspondientes.

Para poder aplicar las variaciones de los conceptos regulados sobre el perfil inicial vigente de REE correspondiente a la tarifa de acceso de energía que se repercutirán en los costes indirectos correspondientes.

Si puntualmente no se recibiera de su Distribuidora la curva de carga se facturará en base al perfil medio publicado por Red Eléctrica de España.

La energía se facturará como el producto del término de energía por el periodo de facturación.

La facturación de potencia será el sumatorio resultante de multiplicar el precio del término de potencia por el periodo de facturación. Los excesos de potencia se aplicarán según lo establecido en el artículo 9.4 de la Circular 3/2020.



La facturación de energía reactiva, si corresponde, se aplicará el precio del término de facturación de dicha energía según lo establecido en la Circular 3/2020.

La contratación del Plan está condicionada a tener activada la suscripción a Factura Electrónica durante toda la duración del contrato.

Si el Plan contratado no se adapta bien a tus necesidades, puedes cambiarte a un nuevo Plan cuando quieras.

En caso de estar acogido a la modalidad de Autoconsumo con compensación simplificada a través de su Distribuidora correspondiente, Iberdrola Clientes compensará la energía excedentaria de cada periodo de facturación de acuerdo al PVPC medio publicado en la web de REE conforme a lo estipulado en el RD 244/2019.

Adicionalmente, le recordamos ha contratado energía con certificación de Garantía de Origen de la Comisión Nacional de Mercados y la Competencia (CNMC), que proviene exclusivamente de fuentes de energía certificadas 100% renovables que evitan las emisiones de CO2.

PRECIO DE ALQUILER DEL CONTADOR

El precio mensual del alquiler del contador de electricidad será el fijado en cada momento por el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital a la tarifa de acceso correspondiente y que cubre la Empresa Distribuidora, al que se le incorporará el I.V.A. (*) y será indicado en las facturas que se emitan al Cliente. El Cliente podrá consultar en todo momento los precios vigentes en www.iberdrola.es/.

DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del presente contrato es de 12 meses desde la fecha de inicio del suministro.

La fecha de inicio del suministro será posterior a la de aceptación de este contrato y quedará condicionada a la existencia de un contrato de acceso con la Empresa Distribuidora, a la disponibilidad de la energía y a la actuación sobre las instalaciones cuando esto fuera necesario, y se corresponderá con la fecha del primer día del periodo de lectura establecido que se indique en la primera factura.

El Contrato se podrá prorrogar por anualidades sucesivas de acuerdo con las Condiciones Generales.

Para los suministros con una potencia contratada mayor a 10kW, en caso de terminación del Contrato antes de los 12 primeros meses, por desistimiento unilateral de cualquiera de las partes, la parte que desista deberá abonar a la otra una penalización por importe equivalente al 5% del precio del Contrato por la energía estimada pendiente de suministro, sin perjuicio de la facultad del Cliente de reclamar los daños y perjuicios que acredite haber sufrido como consecuencia directa del desistimiento de IBERDROLA. Si el desistimiento se produjera después del primer año no se aplicará penalización alguna, salvo que la parte que desista no notifique a la otra su voluntad con, al menos, de 15 días de antelación a la baja efectiva del suministro.

En caso de estar previamente acogido al PVPC con un Comercializador de Referencia, no percibiendo el bono social, le informamos de que si cumpliera los requisitos para acogerse al mismo, la suscripción del nuevo contrato impedirá su aplicación.

CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

1. OBJETO

El objeto del presente contrato ("Contrato") es la prestación por Endesa Energía S.A.U. (Endesa) del suministro de energía a la instalación ("Instalación") de la que es titular Vd. ("el Cliente") en el punto de conexión o entrega ("Punto de Suministro") indicado en las Condiciones Particulares. Los términos y condiciones de prestación y coberturas específicas, incluyendo condiciones económicas, se ajustan a la información que ha sido puesta a su disposición de forma previa bien a través de soporte duradero o de la página web de www.endesa.com y que recibe en este acto que se incluye como Condiciones Específicas y/o Anexos correspondientes. Las presentes condiciones aplican con independencia del producto/servicio contratado.

El Cliente, mediante la suscripción del presente Contrato y para el caso de que no manifieste expresamente su intención de contratar por su cuenta y riesgo el Acceso a la Red con la empresa distribuidora (en adelante "Contrato ATR") acepta, de forma expresa, la contratación conjunta de la adquisición de la energía y el Contrato ATR a través de Endesa, posibilitando de esta forma que ésta pueda facturarle por los conceptos que correspondan. Para ello, Endesa resulta expresamente autorizada y facultada por el cliente por medio del presente contrato para adquirir a todos los efectos su posición jurídica como sustituto en el Contrato ATR del suministro y efectuar las gestiones oportunas en relación al mismo incluyendo, en caso de resultar necesario legalmente, la resolución de su actual contrato. En relación a las gestiones señaladas y los cambios que ello conlleva en el contrato ATR, éstas podrán considerarse a la potencia contratada o caudal, solicitud de la instalación de maxímetro o de un nuevo equipo de medida, así como modificaciones en el peaje de acceso.

En caso de que el Cliente se acoga a la modalidad de Autoconsumo, deberá cumplir en todo momento con los requisitos y exigencias documentales requeridos por la normativa vigente. Asimismo, sus condiciones especiales de facturación, suministro y medida estarán regidas por lo dispuesto en el Anexo y en el RD 244/2019 así como otra normativa aplicable.

Este Contrato es de tracto sucesivo y personal de uso del Cliente ser el efectivo usuario de la energía suministrada, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, enajenarla o ponerla a disposición de terceros.

En caso de discrepancia entre las condiciones generales especificadas en el Contrato y las condiciones particulares, prevalecerán por este orden las Particulares y las Generales.

2. PUNTO DE SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y CONDICIONES TÉCNICAS

Se entiende por Punto de Suministro el punto de conexión o entrega situado en la instalación del Cliente en que se efectúa la medida del consumo de la energía suministrada por Endesa. Las potencias o caudales máximos que el Cliente puede consumir al amparo del presente Contrato serán establecidas conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable al efecto, debiendo estar adaptadas a los efectos oportunos.

La calidad de los servicios a su disponibilidad será responsabilidad de la empresa distribuidora como propietaria de la red en la que radica la instalación del Cliente. Del mismo modo y sin perjuicio de lo establecido en caso de acceso al autoconsumo, será la definida reglamentariamente en cada momento tanto en índices como en posibles derechos de compensación y reembolso en caso de incumplimiento de los niveles de calidad y, en especial, en los arts. 101 a 110 del RD 1955/2000 (electricidad) y arts. 63 a 66 del RD 1434/2002 (gas) o normas que lo sustituyan. En todo caso, Endesa se compromete a: (i) incorporar en el Contrato ATR que se suscribe con la distribuidora el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad exigidos; y (ii) trasladar las bonificaciones, descuentos y/o indemnizaciones que pueda aplicar la distribuidora por incidencias en su red.

3. EQUIPOS DE MEDIDA Y ACCESO A LAS INSTALACIONES

El Cliente dispondrá en el Punto de Suministro de un equipo de medida adecuado, en propiedad o alquilado a la distribuidora. ("Equipo de Medida") que deberá ajustarse a los requisitos técnicos legalmente establecidos, siendo responsable de su custodia y del cumplimiento de las demás obliga-

derivarse del incumplimiento de esta obligación y sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente fueran exigibles (arts. 87 y 89 RD 1955/2000 –electricidad– y 49 y 56 RD 1434/2002 –gas–).

4. PRECIO

El Cliente viene obligado al pago a Endesa del precio del suministro efectuado, de acuerdo con las condiciones técnicas que previamente han sido puestas a su disposición por Endesa y que se incorporan al presente Contrato como Anexo/s. Los peajes y cargos relativos al Contrato ATR aplicados por la Distribuidora y/o otros componentes regulados e impuestos todos ellos fijados por la Administración, formarán parte del precio del suministro. En caso de alquiler de Equipo de Medida se incluirá en las facturas el precio del alquiler que reglamentariamente se fija por la Administración.

Serán asimismo a cargo del Cliente, incrementando por tanto el precio, todos aquellos gastos, costes, tributos y pagos que resulten legalmente exigibles como consecuencia de la suscripción del Contrato (incluyendo el de peajes de acceso y cargos, y el IVA o tributos equivalentes autonómicos) y aquellos que originen los trabajos legalmente necesarios para alentar la suscripción o para la ampliación o modificación del ya existente, u otros normativamente establecidos y que correspondan a la distribuidora. También, cualquier tipo de variación del precio aplicable al suministro o cualquier modificación de los citados conceptos, actividades o componentes regulados que pudieran aprobarse por la Administración durante la vigencia del presente contrato, los cuales serán trasladados automáticamente y de manera íntegra a los precios del suministro y/o servicio de medida que los resulten de aplicación y sin que ello se considere modificación de las condiciones contractuales en los términos que se establecen en la condición 6ª.

En cualquier modalidad de precio contratado, los peajes y cargos aplicados contractualmente no resultarán superiores a los establecidos reglamentariamente (cuyo detalle se reflejará en factura) a modo de garantía para el Cliente. Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento sobre el precio ofrecido al Cliente por parte de Endesa se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgan o el tiempo de duración establecido en aquellas sin generar consolidación o derecho alguno al Cliente en el mantenimiento del citado precio.

5. FACTURACIÓN Y PAGO

Endesa facturará con la periodicidad señalada en cada momento la cantidad a abonar por el Cliente derivada del presente Contrato sin perjuicio de la obligación de la realización de las lecturas por el distribuidor conforme a la forma y/o temporalidad establecida por la normativa vigente, entre ella, el RD 1718/2012. No obstante, lo anterior, las Partes podrán establecer en todo momento una periodicidad distinta a la acordada siempre que así lo determinen expresamente (ej. cuota fija), cuando venga impuesto por la normativa vigente para casos específicos (ej. autoconsumo) o cuando se comunique por el Comercializador siempre conforme a la Condición 6ª del Contrato. Sin perjuicio de lo que pueda establecerse específicamente para casos particulares (ej. autoconsumo), la cantidad a abonar por el Cliente se calculará en base a las lecturas aportadas por el distribuidor y, de no disponer de dicha información, se procederá a estimar con la correspondiente regularización posterior.

Las facturas recogerán el detalle del suministro, los precios aplicables, así como el resto de conceptos de facturación (incluyendo impuestos) y otros de carácter regulado, como el coste de equipo de medida, peajes y cargos. Entre estos conceptos podrán incluirse servicios asociados facilitados por terceros al Cliente (Ej. canon IRC) cuya prestación se ajuste a lo dispuesto en la normativa vigente. A los anteriores efectos, se autoriza expresamente a Endesa a: (1) incluir en la factura importes correspondientes a otros servicios contratados con Endesa directamente y/o por cuenta de terceros o a la puesta al cargo de manera conjunta de los citados importes y, en su caso, (2) la domiciliación bancaria del pago en la cuenta designada en las Condiciones Particulares.

En todo caso, el pago se efectuará en un plazo no superior a 7 días naturales desde la emisión de la factura.

Las facturas no fechas prevista desa tendrán el igualmente, al devengar autor no satisfechas, nas físicas del l tando en dos p sanos/empresa ley 15/2010 de d rango lega aceptando sim: lo normativ ciones y sin pe de Condiciones mismo, el Clien de que, de no a que, se cumpli tablecidos en l ción de datos, mienta de pag: desa y un fich miento de oblig En caso de ten Endesa y se Clien podrá o el criterio de aplic esta facult ses y gastos, imputar a las fa de de cualqui por Endesa. Facturación ele aplicará que e costal su factu como de tercer a lo señalado a implementará a correo electrón de la disponibili diendo visualiz tado. (2) La fac gura. Incorpora garantiza la aut del contrato e en todo caso c bio en el correo los avisos. La n (error en el com quier otro moti tarse el servic que el Cliente s y no hubiera d mente. El Clien quier caso, de l autenticidad de El alta en la fe con el consen document. Ti para el Clien, mento y volver solicitándolo en lidos en este d

6. MODIFICAC Endesa podrá i sente Contrato con una antela: efectiva de la r cuitud del Clien conformidad si no manifiest r se entenderá q ciones en la fe tendrán la com motivadas por i tarias de cual: condiciones de pretación judi posiciones o de Contrato, o la a un producto co on por IPC y en los peajes d regulados siem da en que le i Conforme se e drán producir nes del Contr gestiones ante afecten a la cal Clien. En cas sido expresam que derivan d esa, será esta mos salvo los

one Luz

Muchas gracias por interesarte en nuestras ofertas. Contratando la tarifa **One Luz** disfrutarás de nuestro mejor precio online y podrás hacer todas tus gestiones por internet.

0 €/kWh

El consumo de tu primer mes.

Precios

Precios para potencia contratada hasta 15 kW. IVA 10% incluido. Impuesto electricidad 0,5% incluido.

Término de potencia €/kWh y mes	3,202171 0,742068	Punta Valle	Término de energía €/kWh	0,219970
---------------------------------	----------------------	-------------	--------------------------	----------



Disfruta de un mes de consumo gratis. Además, tendrás un mes de consumo gratuito para siempre

Esta oferta requiere la contratación a través de la web o App de Endesa, tener factura electrónica, el pago domiciliado y que todas las gestiones se realicen a través de la web o App de Endesa. El incumplimiento de alguna de estas condiciones durante la vida del contrato podrá suponer la pérdida de las ventajas de esta oferta.

Las variaciones que se den en los componentes regulados que le son de aplicación, así como nuevos que puedan aparecer, se trasladarán al cliente, tanto al alza como a la baja (A tal efecto, se considerará el perfil de consumo P1=28%, P2=26% y P3=46%).

Así mismo, los términos de potencia y energía se podrán actualizar, cada 1 de enero, con el valor del IPC real (Último Índice de Precios al Consumo interanual general nacional publicado oficialmente en el momento de la actualización).

El cliente podrá escoger entre facturación mensual y bimestral (por defecto mensual, salvo que el suministro ya estuviese en Endesa, en cuyo caso se respetará la periodicidad anterior).

Primeras horas, desde que se activa el contrato, a 0 €/kWh. Consulta en www.cambiateaendesa.com.

Para poder disfrutar de la promoción, será requisito necesario mantener los contratos incluidos en la promoción (electricidad, gas y/o servicio) durante un año. En caso contrario, Endesa podrá cobrarle el consumo realizado durante las horas promocionadas al precio indicado para el término de energía.

La primera factura que se emita cada año, cuyo ciclo de facturación contenga la fecha del aniversario de la fecha de activación del contrato, se beneficiará de las primeras 720 horas de energía eléctrica a 0€/kWh, siempre que mantenga activas las ofertas que contrato para acogerse a esta promoción.

Cualquier otro cargo que pudiera hacer la distribuidora, que no esté expresamente reflejado en este documento, se trasladará al cliente. Por ejemplo, exesos de potencia, energía reactiva, alquiler de equipos de medida, derechos, etc.

DIFERENCIAS ENTRE UNA TARIFA PLANA Y UNA CUOTA FIJA

Condiciones	Tarifa plana	Cuota fija
Cuota mensual	✓	✓
Impuestos incluidos	✗	✓
Consumo anual máximo	✓	✗
Regularización de la factura a los 12 meses	✓	✓
Penalización económica	✓	✓
Modificaciones en la cuota mensual	✗	✓
Mercado libre	✓	✓
Mercado regulado	✓	✗



¿ES LEGAL LA FACTURACIÓN CON LECTURA ESTIMADA DEL CONTADOR?

SOLO CUANDO:

- El contador tiene difícil acceso, o quien habita no permite el acceso.
- El contador está estropeado y no marca adecuadamente consumo.

Estos dos supuestos, permiten a las eléctricas emitir facturas de consumo con lectura estimada.

Sin embargo, la regulación legal y el procedimiento a seguir para la regularización de la facturación, es diferente para cada uno de los casos.



SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN A TRAVÉS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR E THADERCONSUMO

	2020	2021
Favorable al consumidor	93%	94%
Favorable al empresario	7%	6%



VÍA DE RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

MEDIACIÓN

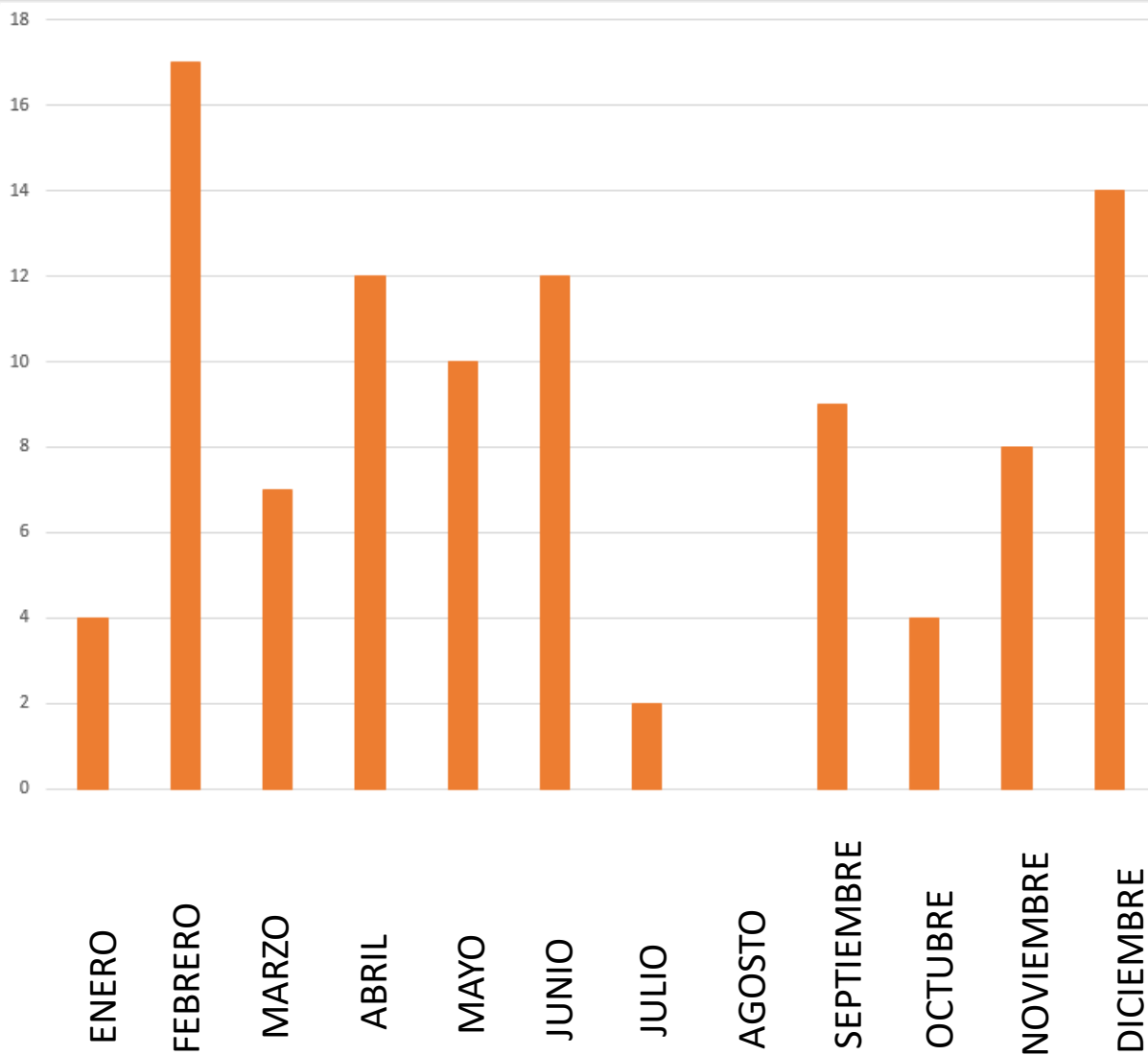
90%

ARBITRAJE

10%



ARBITRAJES EN LOS QUE HA PARTICIPADO ESTA FEDERACIÓN EN LA JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE LA REGIÓN DE MURCIA EN 2021



TOTAL 2020: 118

TOTAL 2021: 99

**Junta Arbitral de
Transportes: 19**





**C/ Calderón de la Barca, 12 Entlo. B
30001 Murcia**

murcia@thader.org – 968 20 32 46



@federacion.thaderconsumo



@THADERCONSUMO



968203246



THADERCONSUMO Federación Murciana