



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SAN CRISTÓBAL DE
LA LAGUNA



BIENESTAR SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA



En La Laguna
nos cuidamos



ASOCIACION
RAYUELA

ÍNDICE:

- 1. COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS.** (Pág. 3-8)
- 2. COMO PREVENIR LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS.** (Pág.9-13)
- 3. COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS.** (Pág. 14-16)
- 4. ENTIDADES BANCARIAS.** (Pág. 17- 19)





1. COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS.

Tomaremos como ejemplo la de Endesa

¿DÓNDE VER LA FACTURA DE ENDESA?:

- Factura en papel: el/la cliente recibe su factura de luz a través de correo ordinario en su vivienda.
- Factura electrónica: se podrá consultar de manera inmediata desde cualquier dispositivo con conexión a Internet.



Al activar la factura electrónica se deja de recibir la factura en papel.

1 Datos de la factura

2 Resumen de la factura

3 Información del consumo eléctrico

4 Datos del contrato

5 Atención al cliente y datos de pago

6 Datos de la factura

7 Información del consumo eléctrico

8 Datos del contrato

COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS: CONOCE TÚ FACTURA

Facturas de Endesa: ¿qué conceptos se cobra y cómo pagarlas? (tarifasgasluz.com)

1. IDENTIFICACIÓN (nombre, nº de contrato y nº de Contador, etc).
2. DATOS DE LA FACTURA (nº de la factura, fecha en la que se emitió la factura, periodo de facturación, ...).
3. RESUMEN DE LA FACTURA Y DATOS DE PAGO (parte fija y variable, descuentos impuestos, etc.)
4. INFORMACIÓN DEL CONSUMO.
5. DETALLE DE LA FACTURA.
6. SERVICIOS ADICIONALES CONTRATADOS.
7. DATOS DEL CONTRATO (peaje de acceso)
8. ATENCIÓN AL CLIENTE DE ENDESA.



COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS: CONOCE TÚ FACTURA

¿DÓNDE SE PUEDE CONSULTAR LA FACTURA ONLINE DE ENDESA?:

- Endesa envía la factura al correo electrónico del cliente en formato PDF.
- Desde el área de clientes de Endesa y la app de Endesa Clientes.
- En el encabezado de la factura se puede identificar qué tipo de factura es y la comercializadora que emite la factura:
 - **Endesa Energía S.A.** en el mercado libre.
 - **Endesa Energía XXI S.L.U.** en el mercado regulado.
-  Si tienes contratada una **tarifa del mercado libre**, tu factura de Endesa será de **color azul**, y si tienes contratada una **tarifa de Endesa del mercado regulado** será de **color rosa**.

COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS: CONOCE TÚ FACTURA

DESGLOSE DE LA FACTURA

| | |
|---|---|
| Facturación por potencia contratada ("TEMPERNO FLOT") | 8,49 € |
| Importe por peajes de transporte y distribución y cargas: | |
| PT (quinta) | 4,4 kW x 30,67266 €/kW y año x (20365) días |
| PT (señal) | 4,4 kW x 1,424364 €/kW y año x (20365) días |
| Margen de comercialización fijo: | 4,4 kW x 3,113 €/kW y año x (20365) días |
| Facturación por energía consumida ("TEMPERNO VARIABLES") | 12,65 € |
| Importe por peajes de transporte y distribución y cargas: | |
| PT (quinta) | 21 kWh x 0,120118 €/kWh |
| PT (señal) | 23 kWh x 0,241772 €/kWh |
| PT (señal) | 40 kWh x 0,026601 €/kWh |
| Costes de la energía | 8,65 € |
| Impuesto electricidad: | (21,14 x 0,110396 %) 2,36 € |
| Alquiler del contador: | 20 (días) x 0,2265 €/día |
| IVA normal: | 10% x 22,75 |
| TOTAL IMPORTE FACTURA | 26,83 € |

Prezio de los términos del peaje de transporte y distribución, de los cargos, del contador y margen de comercialización fijo según normativa en vigor PVPIC actualizado según Real Decreto RD 216/2014

INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR

Único tiene contratado el Precio Voluntario para el Pequeño Consumidor (PVPC). No obstante, puede contratar también con cualquier comercializadora en mercado libre. El listado de comercializadoras de referencia y de comercializadoras de mercado libre está disponible en la página web de la CNMC: www.cnmc.es.

Si está recibiendo su factura en papel, puede solicitar en su lugar la factura electrónica en <https://www.endesa.com/factura-digital-es>.

BONO SOCIAL CONSUMIDORES VULNERABLES: Tienen derecho a acceder al bono social aquellos consumidores vulnerables que cumplan con las condiciones sociales, de consumo y poder adquisitivo que se determinan. En todo caso, se encargará a personas físicas en su vivienda habitual. Dispone de información sobre el bono social en el teléfono 800 792 333 en la página web <https://www.endesa.com/bono-social-consumidores-vulnerables>.

Otra información de interés: Consumidores de energía e información sobre la factura: www.cnmc.es. Información sobre consumo eficiente y ahorro energético: www.iberdrola.es. Información sobre PVPC: www.iberdrola.es.

ORIGEN DE LA ELECTRICIDAD

| Origen | Mixto Comercializador de Referencia | Mixto de Producción interna eléctrica en España |
|---------------------------------|-------------------------------------|---|
| Renovable | 6,26% | 45,62% |
| Cogeneración de Alta Eficiencia | 3,1% | 3,7% |
| Cogeneración | 22,6% | 12% |
| CC (Gas Natural) | 30,2% | 0,9% |
| Gasol | 37,8% | 37,8% |

- Energía XXI: es el nombre de la comercializadora de referencia de Endesa. Es la compañía autorizada para otorgar el BONO SOCIAL DE ENDESA.
- En 2009, se exigió a todas las compañías que comercializan en el mercado regulado que cambiaran su nombre para que no hubiera confusión entre las compañías eléctricas de mercado libre y las comercializadoras de referencia.
- Por lo que Endesa Energía XXI pasó a denominarse Energía XXI, cambiando su nombre, logotipo, correo electrónico, página web y otros aspectos de identidad visual y corporativa.



COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS: BONO SOCIAL ELÉCTRICO

- ✓ El **Gobierno ha aplicado nuevas medidas al Bono Social Eléctrico:**
 - ✓ Descuento del 25% al 60% para consumidores vulnerables.
 - ✓ Descuento del 40% al 70% en consumidores vulnerables severos.
- ✓ Esta medida temporal **tendrá efecto hasta el 30 de junio de 2022.**

- ✓ **Energía XXI:** es la comercializadora de Endesa autorizada para ofrecer las tarifas reguladas por el Gobierno, así como otorgar el Bono Social.
- ✓ En función del **Grado de Vulnerabilidad**, el Bono Social de Endesa aplica un descuento diferente en la factura de la luz:
 - ✓ **Consumidor vulnerable:** 25%.
 - ✓ **Consumidores vulnerables severos:** 40%.
 - ✓ **Consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión social:** 100%.
- ✓ La pertenencia a uno de estos grupos **depende del nivel de renta y la composición de la unidad familiar** del usuario/a.

COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS: ASPECTOS DE INTERÉS

- El **coste del peaje de acceso** va destinado a pagar lo que cuesta transportar la energía hasta el punto de suministro. Lo fija el Gobierno y supone aproximadamente un 40% del total de la factura.
- El cliente no puede elegir su tarifa de acceso, es asignada por la distribuidora según su potencia eléctrica contratada.
-  Recuerda que tanto aumentar como reducir la potencia contratada, tiene un coste adicional.
- Te informan gratis y sin compromiso llamando al número de teléfono:

91 076 94 08



COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS: ASPECTOS DE INTERÉS



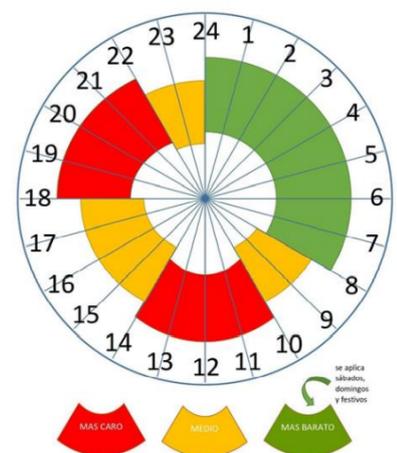
- ❑ **¿Cada cuánto se paga la factura en Endesa?:** la factura de luz en papel se recibe cada 2 meses, mientras que la factura electrónica de Endesa se recibe cada mes en caso de tener un contador inteligente, y cada 2 meses en caso contrario.
- ❑ En el **área privada de Endesa** se podrán encontrar todas las facturas desde la contratación del servicio y su estado: pagada o pendiente de pago.



COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS: POTENCIA Y ENERGÍA

- **La potencia contratada**
 - Es la parte fija y se mide en **kW** (kilovatios). **Este coste será igual todos los meses**, ya que no depende del consumo realizado. Cuanto mayor sea la potencia contratada mayor será su precio mensual, por lo que es importante que elijamos la que necesitamos.
- **La energía consumida**
 - Se mide en **kWh** (kilovatios hora) y hace referencia a la luz que se ha utilizado durante ese periodo según el contador, por lo que esta cantidad será variable en cada factura.
 - Con la entrada en vigor de las nuevas tarifas de luz, existen varias tarifas según la hora de consumo: **punta, llana y valle**.
 - Para **ahorrar en tu factura de luz**, será importante comparar las tarifas y elegir la que mejor se adapte a tu rutina.
 - La **energía facturada** establece la cantidad total a pagar en función de la luz que se haya consumido.

Tarifas de la Luz
a partir del 1 de junio de 2021



PUNTA, LLANA Y VALLE



Mercado regulado

Ventajas:

- Precio mínimo garantizado
- Acceso al bono social

Desventajas:

- No tienen como objetivo la generación de energía verde/renovable
- No tienen buena atención al cliente y no proporcionan otros servicios
- Dificultad gestiones y trámites

Mercado libre

Ventajas:

- Muchas tienen como objetivo la generación y comercialización de energía verde/renovable
- Mejor atención y servicios

Desventajas:

- Precios pueden ser algo más caros
- No tienen acceso al bono social



APLICACIONES PRECIO DE LA LUZ: PLAY STORE



| | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|
|  | PVPCApp - Precios Luz Anuncio • TheMauSoft • Casa y hogar <i>Reduce tu factura de luz</i> 4,7 ★ 10 mil+ |  | PrecioLuz. Ahorra en Luz adSalsaStudio • Estilo de vida Instalada |  | redOS Red Eléctrica de España S.A.U. • Empresa 4,5 ★ 100 mil+ |
|  | Hora Valle. Precio de la luz Anuncio • Sys Division, SL • Casa y hogar <i>Controla el gasto de luz</i> 4,1 ★ 10 mil+ |  | Precio de la Luz - ahorra luz imobils • Finanzas 3,9 ★ 10 mil+ |  | Watti On (Precio Luz) ConceptBerria • Finanzas 4,6 ★ 50 mil+ |
|  | Watti On (Precio Luz) Anuncio • ConceptBerria • Finanzas <i>Sin publicidad y sencilla</i> 4,6 ★ 50 mil+ |  | Precio de luz - PVPC España Adca • Finanzas 4,7 ★ 5 mil+ |  | Hora Valle. Precio de la luz Sys Division, SL • Casa y hogar 4,1 ★ 10 mil+ |
|  | Ahorra en Luz. Precio luz hora simple4droid • Finanzas 4,7 ★ 500 mil+ |  | Precio de la luz hoy en España Sergio Núñez Sánchez • Casa y hogar 4,9 ★ 1 mil+ |  | Precio Luz Regulado - 2.OTD SyKeY - XAM • Finanzas 4,9 ★ 1 mil+ |
|  | Precio de la Luz Neapp Soft • Finanzas 4,2 ★ 100 mil+ |  | Lupbak - Precio luz para PVPC Ingenio Soft • Finanzas 4,2 ★ 50 mil+ |  | MiLuz ¿Pongo la lavadora? UPNA Developers • Casa y hogar 4,8 ★ 10 mil+ |
|  | Precio Luz ESPAÑA: Ahorra PVPC Popular • Finanzas 4,3 ★ 10 mil+ |  | PVPCApp - Precios Luz TheMauSoft • Casa y hogar 4,7 ★ 10 mil+ |  | Coste Electricidad. Precio Luz iLoveBit • Casa y hogar 4,8 ★ 1 mil+ |
| | |  | Precio Luz Hora, Ahorra en Luz Webserevis • Finanzas 4,6 ★ 1 mil+ |  | Precio luz hora PonTuLavadora Teseo Studios • Casa y hogar 3,9 ★ 1 mil+ |



COMPAÑÍAS ELÉCTRICAS: RECOMENDACIONES

- Compruebe que su **tarifa y la potencia contratada son las adecuadas** para su hogar.
- **Revise cada mes la factura** y guárdela por si necesitara realizar una consulta o presentar una reclamación.
- **Ahorre energía**, no sólo obtendrá un beneficio económico, sino que contribuirá a la protección del medio ambiente.
- **No facilite su factura o sus datos a ningún comercial** salvo que quiera cambiar de contrato o de comercializadora. Podría suceder que le hagan un cambio sin que sea consciente de ello.



2. COMO PREVENIR LAS PRÁCTICAS ABUSIVAS.



PRÁCTICAS COMERCIALES ABUSIVAS O FRAUDULENTAS

- Si recibes cartas, correos o mensajes del tipo **“Enhorabuena, has resultado premiado”**, ten cuidado, puede ser una práctica abusiva.
 - **Llamadas comerciales** repetitivas y a deshoras, es importante comunicarles que no estamos interesados/as en la información y nunca debemos facilitarles información nuestra de ningún tipo.
 - **Nunca dejar entrar a nuestro domicilio a extraños/as**, cuenten lo que nos cuenten.
 - Cuando salimos **no llevar encima más dinero del que pensamos gastar**.
 - **No sacar el dinero de la pensión justo el día en el que se les ingresa**, es muy evidente.
 - **No confiar de extraños/as** para que nos ayuden en nuestras operaciones bancarias o en el uso de nuestros datos personales, domiciliarios, fiscales o bancarios.
 - **Nunca ofrecer resistencia a un robo**, nuestra salud es más importante.
-
- **Esté atento/a** a situaciones que le acurran y le parezcan extrañas en su vida cotidiana.
 - Las ofertas de todo tipo para obtener una **ganancia superior con una inversión mínima**, no existe.
 - Si en alguna gestión no se siente seguro/a, atrásala hasta que pueda **consultar con alguien de su confianza**.
 - **Evite registrarse o proporcionar** datos reales si no es imprescindible.
 - **No de ninguna información gratuita**.
 - **Ante cualquier duda**, acuda a los grupos policiales de delitos telemáticos. **Teléfono 062**.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
SAN CRISTÓBAL DE
LA LAGUNA



BIENESTAR SOCIAL Y CALIDAD DE VIDA



En La Laguna
nos cuidamos



ASOCIACION
RAYUELA

¿A DÓNDE ACUDIR PARA INFORMARNOS O RECLAMAR?

➤ **OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (OMIC):**

- Dirección: Calle San Agustín, 54. 38201- San Cristóbal de La Laguna.
- Teléfono: 922314313
- Email: omic@aytolalaguna.es
- Página web: www.aytolalaguna.es



¿QUÉ ES LA OCU Y PARA QUÉ SIRVE?

- **OCU** es una organización independiente y sin ánimo **de** lucro, que solo busca el beneficio **de** los consumidores. Defendemos los derechos **de** los consumidores y juntos creamos una sociedad **de** consumo transparente y justa. Ofrecemos información objetiva y veraz **para** que los consumidores tomen las mejores decisiones.





¿CÓMO FUNCIONA EL ARBITRAJE DE CONSUMO?

El arbitraje permite resolver los conflictos de consumo por vía extrajudicial de manera gratuita, rápida y efectiva.

1 SOLICITUD

- Presenta una hoja de quejas y reclamaciones a la empresa (que debe indicar si acepta la mediación o arbitraje), o presenta directamente una solicitud de arbitraje en un registro público.
- Explica los hechos con claridad, concreta tu pretensión y evita expresiones abstractas.
- Aporta la documentación disponible que sirva de prueba.

2 ACEPTACIÓN

- El arbitraje es voluntario, la empresa solo está obligada a aceptar si está adherida al Sistema Arbitral de Consumo.
- Si tu solicitud de arbitraje es admitida a trámite la Junta Arbitral intentará mediar entre la empresa y tú. Si no hay acuerdo se celebrará un acto de audiencia.



3 AUDIENCIA

- Una audiencia es parecida a un juicio, hay dos partes en conflicto y una tercera que analiza el caso, examina las pruebas y decide quién lleva la razón.
- No es obligatorio pero sí recomendable que tú o alguien que te represente acuda a la audiencia.

4 LAUDO

- El órgano arbitral es imparcial, analizará el caso y emitirá un laudo favorable para ti o para la empresa.
- El laudo tiene el mismo valor que una sentencia judicial, es vinculante y de obligado cumplimiento.



Si tienes alguna duda o necesitas más información, puedes contactar con el servicio **Consumo Responde** a través del **teléfono gratuito 900 21 50 80** o en la web **www.consumoresponde.es**



10 CONSEJOS PARA PRESENTAR UNA HOJA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 1** La entrega de la hoja es obligatoria, inmediata y gratuita, incluso sin haber consumido. Si la empresa se niega puedes denunciarlo ante las fuerzas y cuerpos de seguridad
- 2** Si la empresa está adherida al sistema Hoj@ puedes reclamar por vía telemática.
- 3** Intenta solucionar el problema de manera amistosa.
- 4** Rellena correctamente la hoja siguiendo las instrucciones. Puedes hacerlo fuera del establecimiento y entregarla después.
- 5** Redacta la información de manera clara y concisa. Incluye tus datos, los de la empresa, describe lo ocurrido y el objeto de la reclamación.
- 6** La hoja tiene 3 ejemplares: para la empresa, para ti y para la Administración. Si reclamas, quédate con los dos últimos, firmados y sellados.
- 7** Respeta el plazo de 10 días hábiles que tiene la empresa para responder a tu reclamación.
- 8** Si no hay respuesta o la misma no te satisface, podrás remitir la hoja a la Administración. Adjunta toda la documentación que tengas.
- 9** La Administración mediará con la empresa, ofrecerá su valoración técnica de los hechos y hará una propuesta de solución, asesorándote sobre el mejor camino a seguir.
- 10** Ante cualquier duda, contacta con nosotros.



Si tienes alguna duda o necesitas más información, puedes contactar con el servicio **Consumo Responde** a través del **teléfono gratuito 900 21 50 80** o en la web **www.consumoresponde.es**



¿DÓNDE ACUDIR SI SOMOS VÍCTIMAS DE DELITOS?

- Ante cualquier sospecha, pregunta o acto delictivo, acudir a:
 - **Puesto auxiliar de la Guardia Civil de La Laguna:** Camino San Lázaro, 38206. Teléfono (922633079)
 - **Comisaría de la Policía Nacional en La Laguna:** Calle Nava y Grimón, 66. 38201. Teléfono (922314605)
 - **Policía local de San Cristóbal de La Laguna:** Calle Consistorio, 6. 38201. Teléfono (922601175)



DÓNDE LLAMAR EN CASO
DE EMERGENCIA

TODA EMERGENCIA **112**

Ambulancias **061**

Policía **091** (Policía Nacional)

092 (Policía Local)



3. COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS.

COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS: CONOCE TU FACTURA



Servicios contratados

| | |
|--|----------------|
| Puesto de trabajo | 17,1800 |
| 1 Puesto de Trabajo de Voz (10 Ago. a 9 Sep.) | 17,1800 |
| 1 Línea individual: 13.7000 | |
| 1 Servicio Integral Mantenimiento Domo Mensajes Manos Libres: 3.4800 | |
| 1 Servicio identificación de llamadas: Gratis | |
| 1 Llamada en espera: Gratis | |
| Dúo | 40,9000 |
| Dúo (25 Jun. a 25 Jul.) | 40,9000 |
| ADSL 3 Mb | |
| Llamadas Nacionales | |
| Antivirus | |
| Internet | 9,0000 |
| Mantenimiento Integral ADSL 12H (25 Jun. a 25 Jul.) | 9,0000 |

Factura TAS2P8751328
Teléfono: 911328567 Ago. 06

Servicios

| | |
|---|-----------------|
| Trio | 51,9000 |
| Trio | 51,9000 |
| - Imagenio Familiar | |
| - Línea ADSL | |
| - Tarifa Plana Nacional | |
| Televisión | 6,5000 |
| Alquiler de descodificador Imagenio con TDT | 6,5000 |
| Voz | 13,4317 |
| Línea Individual | 13,4317 |
| Conceptos ocasionales | 38,1000 |
| Alta Trio | 38,1000 |
| Total | 109,9317 |

Consumo

| | |
|--------------------------------------|----------------|
| Televisión | 5,0000 |
| Tribuna Imagenio | 5,0000 |
| Voz | 5,6881 |
| Metropolitanas | 0,0000 |
| Provinciales | 0,0000 |
| Interprovinciales | 0,0000 |
| Serv. información 118 y progresiones | 5,6881 |
| Total | 10,6881 |

Total a pagar **134,96 €**

Descuentos incluidos (ver detalles) **-15,82**

Histórico de la facturación

Coste total (servicio + consumo)

De interés para Ud.
Consumos de Imagenio sujetos a IVA 7 %
Detalle de sus compras Imagenio en el menú de su TV (M cuenta)

COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS: COMPARACIÓN TARIFAS

| | | | | |
|------------------|-----------------------------|--|--|----------------------------|
| pepephone | 5 GB Internet 4G | <ul style="list-style-type: none"> GB acumulables Llamadas ilimitadas 5 GB/mes en el extranjero | 7,90€/mes | Ver oferta |
| yoigo | ∞ GB Internet 5G | <ul style="list-style-type: none"> Sin permanencia Llamadas ilimitadas Roaming gratis (UE) | 20,00€/mes durante 3 meses | Ver oferta |
| MÁSMÓVIL | 25 GB Internet 4G | <ul style="list-style-type: none"> SIM y envío gratis Llamadas ilimitadas Sin permanencia | 13,90€/mes con 3 meses de DAZN | Ver oferta |
| pepephone | 99 GB Internet 4G | <ul style="list-style-type: none"> GB acumulables Llamadas ilimitadas 17,12 GB/mes en el extranjero | 25,90€/mes Plan Netflix incluido | Ver oferta |
| llamaya* | 5 GB Internet 4G | <ul style="list-style-type: none"> Precio fijo para siempre Llamadas ilimitadas Sin permanencia | 7,00€/mes | Ver oferta |



COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS: BENEFICIOS SEGÚN NECESIDADES

- **Datos:** Cuando navegas con tu móvil fuera de casa, utilizas datos. Ya sea comprobando tu buzón de correo, viendo vídeos o chateando con tus amigos. Una persona que hace un **uso normal del móvil fuera de casa** puede utilizar unos **4 o 5 GB** cada mes. Si escuchas mucha música online o ves vídeos o series fuera de casa, puede que necesites entre 8 y 10 GB.
- **Uso del móvil en el extranjero:** ¿Utilizas el móvil en el extranjero? Entonces necesitarás una tarifa que incluya **roaming**. Gracias a la Unión Europea, generalmente todas las tarifas de datos **incluyen roaming en Europa**, sin necesidad de contratarlo por separado, pero si sueles viajar a otros continentes **puede que necesites un paquete adicional de roaming para la zona en la que te suelas mover**.
- **Llamadas al extranjero:** ¿Sueles hacer llamadas al extranjero? Entonces necesitarás contratar un **paquete de datos específico** que te sirva para realizar ese tipo de llamadas. Es necesario saber a qué países sueles llamar para que las compañías de telefonía puedan ofrecerte sus mejores tarifas.

COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS

- **Antes de contratar:** las empresas operadoras deben poner a disposición de la persona usuaria **información clara, veraz y suficiente** sobre las características del contrato y los servicios objeto del mismo.
- **Durante la formalización del contrato:** tiene **derecho a recibir** por escrito o en cualquier otro soporte duradero **el contrato**. Y la operadora ha de cumplir el **plazo de alta de línea** recogido en el contrato.
- **Durante la vigencia del contrato:** tiene derecho a **cambiar de compañía** sin modificar su número de teléfono (portabilidad). La portabilidad debe realizarse en el plazo máximo de un día laborable. Y también puede **darse de baja cuando desee**, pero tenga en cuenta que algunos contratos y ofertas –descuentos, terminales gratuitos, etc.- van ligados a un periodo mínimo de permanencia y, si no lo completa, puede sufrir una penalización.





COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS: RECOMENDACIONES

- La empresa operadora le ha de proporcionar una **atención eficaz** y, si reclama ante la compañía, le deben indicar el **número de referencia de su reclamación**.
- Las principales empresas de telefonía están adheridas, con determinadas limitaciones, al Sistema Arbitral de Consumo. Recuerde que puede solicitar arbitraje, que es un procedimiento gratuito.

→ Compare las condiciones de los contratos de las distintas empresas operadoras, sus ofertas y tarifas. Conserve los documentos y publicidad de las mismas.

→ Los contratos telefónicos solamente vinculan a la persona consumidora si esta los acepta con su firma, mediante el envío de su acuerdo en papel, correo electrónico, fax o mensaje de texto (sms).

→ Si se produce la interrupción del servicio por avería tiene derecho a compensación, salvo motivos de fuerza mayor.

→ Recuerde que puede solicitar a su empresa operadora la desconexión de los números de tarificación adicional y, en su caso, el desglose de su coste en la factura.

COMPAÑÍAS TELEFÓNICAS: SERVICIOS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL Y LA LISTA ROBINSON

LISTAS
ROBINSON
DE EXCLUSIÓN PUBLICITARIA

Voy a hacer de
tu vida un
infierno



 Lista Robinson

- **Los Servicios de Tarificación Adicional:** son servicios de información, comunicación u otros (concursos, líneas eróticas, de adivinación, etc.) a los que se accede marcando un código inicial (803, 806, 807 y 905). **Tienen un precio muy superior al de la llamada habitual.**
- **El Servicio de Lista Robinson:** te permite, de forma fácil y gratuita, **evitar publicidad de empresas** a las que no hayas dado tu consentimiento para que te envíen publicidad. Funciona para publicidad por teléfono, correo postal, correo electrónico y SMS/MMS.
 - Solamente hay que inscribirse e indicar por qué medios no quieres recibir publicidad: teléfono, correo postal, correo electrónico o SMS/MMS.



4. ENTIDADES BANCARIAS.

CONTENIDO BÁSICO DE LOS CONTRATOS BANCARIOS

- **Intereses:** se exige que figure en el contrato el tipo de interés nominal y, si este es variable, que se exprese de forma inequívoca cómo se producirá la variación.
- La tasa anual equivalente (**TAE**).
- La **periodicidad del devengo de intereses**, así como las fechas de devengo y liquidación de los mismos.
- Las **comisiones aplicables**, con indicación del concepto, cuantía y fecha de devengo y liquidación.
- Los **gastos a cargo del cliente**.
- La **duración** de la operación, y en su caso, las **condiciones para su prórroga**.
- Las normas relativas a las **fechas valor aplicables**.
- **Posibilidades de cancelación anticipada** de la operación y el coste total que el uso de tales facultades supondría.





CONTRATOS BANCARIOS

❖ Comisiones-gastos:

- Serán las que fijen libremente las **entidades de crédito**.
- **Sólo por servicios solicitados** en firme o **aceptados** expresamente por un cliente y siempre que respondan a **servicios efectivamente prestados o a gastos incurridos**.
- Las entidades de crédito deberán **poner a disposición de los clientes**, debidamente actualizadas, las **comisiones habitualmente percibidas por los servicios** que prestan con mayor frecuencia, **así como los gastos** repercutidos en dichos servicios.
- **Estará disponible** en todos los establecimientos de las **entidades, en sus páginas electrónicas y en la del Banco de España**, y deberá estar a disposición de los clientes, **en cualquier momento y gratuitamente**.

❖ Tipos de interés:

- Se **fijan libremente**.
- Las entidades deberán poner **a disposición de los clientes**, debidamente actualizados, los tipos de interés habitualmente aplicados a los servicios que prestan con mayor frecuencia.
- **Se informará sobre la tasa anual equivalente (TAE)** o expresión equivalente de la operación.



CONTRATOS BANCARIOS

❖ Información precontractual:

- Las entidades están obligadas a **facilitar gratuitamente** al cliente de servicios bancarios la información precontractual legalmente exigible, para que éste pueda adoptar una **decisión informada** sobre un servicio bancario y **comparar ofertas similares**.
- Su **entrega** deberá ser **anterior a que el cliente quede vinculado por el contrato** u oferta.

❖ Facilitación de explicaciones:

- Las entidades de crédito deberán facilitar a todo cliente explicaciones **adecuadas y suficientes** para comprender los términos esenciales de todo servicio bancario ofertado y adoptar una decisión informada, **teniendo en cuenta sus necesidades y su situación financiera**.



CONTRATOS BANCARIOS

❖ Información contractual:



- Las entidades bancarias entregarán al cliente un **ejemplar del documento contractual** en que se formalice el servicio recibido.
- Se **regulan las comunicaciones que las entidades dirijan a la clientela** relativas a servicios bancarios, la modificación unilateral por la entidad de las condiciones inicialmente pactadas y el documento de liquidación de intereses o comisiones.
- Tanto el contrato como el resto de documentos mencionados **se entregarán en papel, formato electrónico o en otro soporte duradero**, y estarán redactados en términos **fácilmente comprensibles y de manera claramente legible**.

❖ Publicidad:

- Deberá ser clara, objetiva y no engañosa.

ENTIDADES BANCARIAS: RECOMENDACIONES

- ✓ Solicite siempre una copia de los contratos.
- ✓ Infórmese sobre las comisiones y gastos que haya que abonar.
- ✓ Evite que su cuenta quede en números rojos. Así se ahorrará pagar los altos intereses que supone.
- ✓ Compruebe si es correcta la información que periódicamente le envía su entidad bancaria.
- ✓ En caso de pérdida o robo de una tarjeta de crédito, debe comunicarlo inmediatamente al banco para que la anule.
- ✓ Si tiene que reclamar, diríjase al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la propia entidad.

