

## ELECTRICIDAD

La persona consumidora de electricidad puede optar entre:

**-Contratar la tarifa regulada:** Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (**PVPC**). Pueden acogerse al PVPC los consumidores con potencia contratada menor o igual a 10 kW a través de las comercializadoras de referencia.

La duración de los contratos con tarifa PVPC es anual y se prorroga automáticamente por plazos iguales. El consumidor también puede optar para pactar un **precio fijo durante 12 meses** con la comercializadora de referencia. Consulte las condiciones para contratar esta opción y si existen penalizaciones por incumplimiento del periodo de permanencia.

**-Contratar en libre mercado** con cualquier comercializadora conforme al precio y condiciones que esta ofrezca. En este caso, conviene estudiar con detalle las condiciones que se pactan, como el precio y duración del contrato, así como los servicios adicionales que pueda incluir.

Contrate la potencia y la tarifa que más se ajusten a sus necesidades. Estudie las características de la tarifa y las horas en qué es más económico encender los aparatos eléctricos, puesto que el precio de la luz varía si es hora punta, hora llana y hora valle.

Los consumidores vulnerables que cumplan unas condiciones tienen derecho a acogerse al **bono social**. Para mayor información sobre los requisitos exigidos y como solicitarlo contacte con su empresa suministradora.

Si contrata por internet, por teléfono o a domicilio, guarde una copia de la oferta y del contrato. Tiene 14 días para anularlo.

La empresa podrá interrumpir el suministro eléctrico para la ejecución de trabajos programados en la red comunicándolo a los usuarios con 48 horas de antelación. Por otro lado, podrá suspender el suministro si se realiza una conexión directa sin contrato, derivaciones no autorizadas en la instalación, o manipulaciones en el contador.

En caso de impago de la factura de la luz, se podrá suspender el suministro cuando hayan transcurrido dos meses desde que se haya requerido al usuario fehacientemente el pago, y este no se haya hecho efectivo. Una vez realizado el pago, el suministro será repuesto en el plazo de 24 horas.

La compañía de suministro eléctrico está obligada a disponer de un servicio de atención a los clientes de manera gratuita. Se tiene que informar del lugar donde se pueden tramitar las quejas y reclamaciones, así como del procedimiento para hacerlo.

En caso de no llegar a una solución con la empresa, puede interponer una reclamación ante la **Dirección General de Energía y Cambio Climático**, c. del Calçat, 2A, Palma (Polígono Son Valentín), tel. 971 17 77 06, [info@energia.caib.es](mailto:info@energia.caib.es), <http://energia.caib.es>

Para la tramitación de la reclamación tendrá que adjuntar copia de las facturas u otros documentos objeto de la reclamación y la respuesta de la empresa.

Si la comercializadora se encuentra adherida al sistema arbitral de consumo puede acudir a la **Junta Arbitral de Consumo** de las Illes Balears, calle de Jesús, 38A, Palma, tel. 971 17 95 24, <http://consum.caib.es>

Más información en la página web de la **Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia** [www.cnmec.es](http://www.cnmec.es)