

ELECRICITAT

La persona consumidora d'electricitat pot optar entre:

- **Contractar la tarifa regulada:** Preu Voluntari al Petit Consumidor (**PVPC**). Poden acollir-s'hi els consumidors amb potència contractada menor o igual a 10 kW, a través de les comercialitzadores de referència.

La durada dels contractes amb tarifa PVPC és anual i es prorroga automàticament per terminis iguals. El consumidor també pot optar per pactar un **preu fix durant 12 mesos** amb la comercialitzadora de referència. Consultau les condicions per a contractar aquesta opció i si existeixen penalitzacions per incompliment del període de permanència.

- **Contractar en lliure mercat** amb qualsevol comercialitzadora, conformement al preu i les condicions que aquesta ofereixi. En aquest cas, convé estudiar amb detall les condicions que es pacten, com el preu i la durada del contracte, així com els serveis addicionals que pugui incloure.

Contractau la potència i la tarifa que més s'ajustin a les vostres necessitats. Estudiau les característiques de la tarifa i les hores en què és més econòmic encendre els aparells elèctrics, ja que el preu del llum varia si és hora punta, hora plana o hora vall.

Els consumidors vulnerables que en compleixin les condicions tenen dret a acollir-se al **bo social**. Per a més informació sobre els requisits exigits i com sol·licitar-lo, contactau amb la vostra empresa subministradora.

Si contractau per Internet, per telèfon o a domicili, guardau una còpia de l'oferta i del contracte. Teniu 14 dies per a anul·lar-lo.

L'empresa podrà interrompre el subministrament elèctric per a l'execució de treballs programats a la xarxa comunicant-ho als usuaris amb 48 hores d'antelació. D'altra banda, podrà suspendre el subministrament si es realitza una connexió directa sense contracte, derivacions no autoritzades en la instal·lació o manipulacions en el comptador.

En cas d'impagament de la factura del llum, en podrà suspendre el subministrament quan hagin transcorregut dos mesos des que s'hagi requerit l'usuari fefaentment que en faci el pagament, i aquest no s'hagi fet efectiu. Una vegada realitzat el pagament, el subministrament serà reposat en el termini de 24 hores.

La companyia de subministrament elèctric està obligada a disposar d'un servei d'atenció als clients de manera gratuïta. S'ha d'informar del lloc on es poden tramitar les queixes i les reclamacions, així com el procediment per a fer-ho.

En cas de no arribar a una solució amb l'empresa, podeu interposar una reclamació davant la **Direcció General d'Energia i Canvi Climàtic**, al c. del Calçat, 2A, Palma (Polígon Son Valentí), tel. 971 17 77 06, info@energia.caib.es, <http://energia.caib.es>

Per a la tramitació de la reclamació s'hauran de presentar, adjunts, les factures o altres documents objecte de la reclamació, i la resposta de l'empresa.

Si la comercialitzadora es troba adherida al sistema arbitral de consum podeu acudir a la **Junta Arbitral de Consum** de les Illes Balears, al c. de Jesús, 38A, Palma. Tel. 971 17 95 24, <http://consum.caib.es>

Més informació al lloc web de la **Comissió Nacional dels Mercats i de la Competència** www.cnmcc.es