

Gas, electricitat i telefonia mòbil

Canvi de companyia

Fins no fa gaire, els consumidors no podiem escollir les subministradores de gas i electricitat. Ara, però, el mercat s'ha liberalitzat, i podem triar les companyies de gas i d'electricitat, o bé contractar ambdós subministraments a la mateixa empresa. L'Agència Catalana del Consum ens avisa dels aspectes que hem de tenir en compte.



Les tarifes i el lliure mercat

A partir de la liberalització del mercat energètic, els consumidors podem triar entre dos tipus de tarifes:

- 1.- El contracte per tarifa o en el mercat regulat, que es regeix pels preus marcats per l'Administració.
- 2.- El contracte en lliure mercat, en què el preu es pacta amb la companyia.

Per començar, ens assegurarem de no signar cap document ni facilitar dades personals fins que no estiguem ben segurs que volem signar el contracte amb una determinada companyia. A més, estudiarem amb cura les ofertes, les tarifes i els serveis extra que ofereixen les diferents companyies i triarem aquells que més s'ajustin a les nostres necessitats.

Evidentment, llegirem el contracte —que ha d'estar disponible en català i castellà— parant especial atenció en aspectes com la durada del vincle i l'existència, o no, de penalitzacions en cas de rescindir-lo abans de la finalització del període pactat, l'adreça i el telèfon d'atenció al client i els processos de reclamació, i el procediment a seguir en cas d'impagament de factures. És recomanable, a més, contractar companyies adherides a la Junta Arbitral de Consum.

També hem de saber que la publicitat d'aquestes empreses és vinculant, és a dir, que tenim el dret d'exigir-ne el compliment, i ens hem d'assabentar dels processos d'accés, oposició, rectificació, restricció i cancel·lació de les nostres dades personals. Podem contractar el gas i l'electricitat a la mateixa companyia o fer-ho amb dues de diferents.

Per triar entre un i altre règim de preus, hem de fer el càlcul del preu que pagariem en lliure mercat i comparar-lo amb la despesa del darrer any. Quan es fa un canvi de modalitat s'ha de mantenir el nou règim de tarificació almenys durant un any. Cal esbrinar la durada del contracte per a saber quan podreu tornar a canviar de modalitat.

Molta cura amb allò que signem

Es pot donar el cas que rebem a casa, sense sol·licitar-ho, la visita de comercials de diferents companyies que us ofereixin la contractació dels subministraments o el canvi del vostre contracte. També ens poden oferir contractar en el mercat liberalitzat quan ens fan una revisió obligatòria.

Hem d'anar amb molta cura amb els documents que signem i la documentació que lliurem, perquè ja s'han localitzat casos de consumidors que han contractat serveis o han passat al mercat liberalitzat sense adonar-se'n.

També la telefonia mòbil

La portabilitat és el terme amb què es designa la possibilitat de canviar de companyia telefònica i mantenir el número de telèfon.



En primer lloc, cal sol·licitar el servei a la nova companyia, acudint a un establiment o distribuïdor autoritzats. A la sol·licitud hi farem constar el número de sèrie de la targeta SIM, els números de telèfon que volem mantenir i la data i l'hora del canvi, en cas que es necessiti que passi més d'un mes des de la sol·licitud. En cas dels abonats amb contracte, també caldrà donar les dades personals i de pagament.

No estem obligats a mantenir el tipus de servei, és a dir, podem triar lliurement entre les modalitats de targeta de prepagament o de contracte, independentment del servei que rebem de la companyia actual.

Mantenir el terminal

En molts casos, a més del número de telèfon, és possible mantenir el terminal. Si el nostre terminal no està alliberat —és a dir, només pot funcionar amb una companyia— ens posarem en contacte amb el servei d'atenció al client per demanar-ne l'alliberament sense necessitat de donar cap explicació. Cal tenir en compte que, en algunes ocasions, els contractes que signem amb les companyies —sovint a causa d'ofertes especials sobre el preu del terminal—, ens comprometen a mantenir el servei durant un determinat temps mínim. Una vegada ha passat aquest temps, podem alliberar-lo.

La Generalitat obre expedient a les empreses de telefonia

L'any 2004, aquestes empreses van acumular més de 8.700 reclamacions

El mes de març, L'Agència Catalana del Consum (ACC), organisme adscrit al Departament de Comerç, Turisme i Consum, va obrir expedient sancionador a totes les empreses de telefonia que han estat objecte de reclamació i en les quals s'han detectat infraccions.



Aquesta mesura d'ofici es va produir per donar resposta a les **més de 8.700 reclamacions rebudes per Consum durant l'any 2004** per irregularitats en la contractació de serveis i productes de telefonia. El 24% de les reclamacions a aquestes companyies correspon a denúncies per serveis d'internet i connexions a línies ADSL. Les sancions poden arribar fins als 600.000 euros per expedient. **Els principals motius de reclamació se centren en el cobrament de factures per serveis no prestats, diferències entre el servei publicitat i el servei rebut, la dificultat per donar-se de baixa dels serveis, així com els retards en les altes del servei, entre altres.**

El director de l'Agència Catalana del Consum, **Enric Aloy**, ha anunciat que el "*Departament de Comerç, Turisme i Consum ha decidit actuar de manera proactiva i contundent davant l'actual sensació d'inseguretat i desprotecció dels consumidors davant les pràctiques d'algunes empreses*". En aquest sentit, **Aloy** ha anunciat que per determinar la quantia de les sancions "*es tindrà especialment en compte la qualitat del servei al client, la reiteració de les males pràctiques, així com el nombre d'afectats per la mateixa companyia.*".