

DEREITOS dos CONSUMIDORES

No caso de comprobarse un funcionamento incorrecto do contador, procederíase a efectuar unha facturación complementaria.

- * Se se facturaran cantidades inferiores ás debidas, as diferenzas, a efectos de pagamento, poderán ser prorrateadas en tantas facturas mensuais como meses transcurriron no erro
- * O tempo máximo, tanto do aprazamento como do período a rectificar, non poderá ser superior a un ano
- * Se se facturasen cantidades superiores ás debidas deberá devolverse todo o indebidamente cobrado na primeira facturación
- * Non se poden fraccionar os importes a devolver
- * Ás cantidades adiantadas aplicaráselles o interés legal do diñeiro vixente no momento da refacturación

Enganche e instalación do equipo de medida: 5 días

Atención das reclamacións: 5 días (no caso de subministracións de menos de 15 KW e 15 días para o resto)

Enganche tras un corte da subministración por impago: 24 horas despois do pagamento da factura

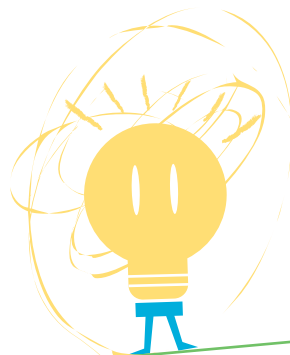


Colabora:
IGC INSTITUTO GALEGO DE CONSUMO



Dereitos dos CONSUMIDORES da ELECTRICIDADE: O BONO SOCIAL





O BONO SOCIAL é unha protección do dereito á subministración da electricidade

REQUISITOS QUE TEN QUE CUMPRIR UN CONSUMIDOR PARA TER DEREITO Ó BONO SOCIAL

1.

MENOR A 3 KW

Consumidores con potencia contratada na súa vivenda habitual **menor a 3 KW (3000 vatios): Non hai que facer ningún trámite, posto que a súa inclusión no bono social é automática.**

2.

PENSIONISTAS

Requisitos: Con 60 ou mais anos, que perciban unha pensión mínima por xubilación, incapacidade permanente ou viuvez e que sexan as cuantías mínimas viventes en cada momento.

Trámites:

- * Fotocopia do DNI do titular
- * Certificado de empadramento do titular
- * Certificado da Seguridade Social da pensión que perciben
- * Fotocopia da última factura
- * Declaración responsable da veracidade dos datos

Presentar a solicitude nas oficinas de Unión Fenosa/Gas Natural ou remitila por fax, correo ordinario ou correo electrónico

3.

FAMILIAS NUMEROSAS

Requisitos: Que o consumidor forme parte dunha familia numerosa, según o establecido na lei 40/2003 do 18 de novembro.

Trámites:

- * Fotocopia do DNI do titular
- * Fotocopia do carnet de familia numerosa
- * Certificado de empadramento
- * Declaración responsable do titular da veracidade da documentación presentada
- * Fotocopia da última factura

4.

FAMILIAS EN SITUACIÓN DE DESEMPREGO

Requisitos: Que o titular forme parte dunha unidade familiar na que todos os seus membros están en situación de desemprego e non teñan a condición de pensionistas.

Trámites:

- * Fotocopia do DNI do titular
- * Fotocopia do libro de familia
- * Certificado expedido polo Concello coa lista de empadroados no domicilio do titular
- * Fotocopia da última factura
- * Declaración responsable, debendo figurar na mesma os compoñentes da unidade familiar, autorizando a comprobación dos datos relativos á súa condición de desempregados.



Implica a **conxelación da tarifa** de último recurso (mantense a tarifa eléctrica vixente á entrada en funcionamento da tarifa de último recurso, sen variar o prezo durante 2 anos)

! IMPORTANTE

- * A subministración debe estar destinada á vivenda habitual do titular
- * A subministración debe estar acollida á tarifa de último recurso
- * Se se perde algunha das condicións polas que se concede o BONO SOCIAL, deberán comunicalo á compañía eléctrica no prazo máximo de 1 mes
- * O incumprimento dos requisitos dará lugar á refacturación da subministración aplicando un **recargo do 10%**
- * O BONO SOCIAL, aplicarase dende o primeiro día do período de facturación no que teña lugar a recepción completa da documentación que se esixe. Se a empresa eléctrica recibe a documentación polo menos quince días naturais antes da data da emisión da factura, aplicarase xa a esta, do contrario, aplicarase a partir da seguinte factura

OS IMPRESOS DE SOLICITUDE DO BONO SOCIAL FACILITARANSE NAS OFICINAS DA EMPRESA ELECTRICA E TAMEN NESTA OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN O CONSUMIDOR