



kontsumoBIDE

KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO



Erakunde autonomiarena
Organismo Autónomo del

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Elektrizitatea eta gasa

Kontsumoko Prestakuntza Adinekoentzat

- ▶ **Kontratua**
- ▶ **Fakturak**
- ▶ **Nola aurreztu**
- ▶ **Erreklamazioa**

www.kontsumobide.eus

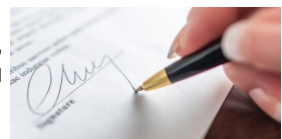
Elektrizitatea eta gasa bezalako zerbitzuen erabiltzaile garen heinean, alde batera utzi behar ez ditugun eskubide eta betebeharrak batzuk ditugu.

Askotan nahastu egiten baditugu ere, enpresa **banatzailea** (energia kudeatu eta gure etxeetarako banatzeaz arduratzen da) eta enpresa **merkaturatzaila** (kontratuak kudeatzeaz eta hornidura fakturatzeaz arduratzen da) bereizi behar dira. Beraz, kontratua merkaturatzailarekin formalizatuko dugu, eta harengana joko dugu kontsultak egiteko edota gatazkaren bat baldin badago.

Kontratua

Hornidura-zerbitzua kontratatzerakoan:

- Ez zaitetz arinegi ibili, konparatu dauden eskaintzak, eta aukeratu zure benetako premietara hobekien egokitzen dena.
- Ez utzi deskontu handiek konbentzitu zaitzaten, aldi mugatu baterako izan ohi baitira, inoiz ez urtebetetik gorakoa.
- Kontratu idatziaren kopia bat eskatu beti eta eduki osoa arretaz irakurri, zerbait ez baduzu ulertzen galdetu.
- Kontratua telefonoz, Internet bidez edo etxean bertan egiten baduzu, garrantzitsua da kontratua eta berorren baldintzak paperean bidaltzeko eskatzea, bai eta **atzerako egiteko agiria** ere, hartara, "damutu" egiten bazara, kontratua **14 eguneko epean** baliogabetzeko aukera izango duzu, inolako arazorik gabe.
- Ez eman zure banku-daturik eta **ez sinatu ezer**, kontratua edo enpresa-aldaketa formalizatu nahi duzula erabat ziur zaudenean salbu.
- Aurkeztutako idazkien kopia gordetzea, bai eta enpresak bidalitako en, fakturen, aurrekontuen, publizitate-eskaintzen eta abarren kopiak ere. Izan ere, erreklamazio bat egitean eskaeran lagungarriak izan daitezkeen agiriak edukitzea oso garrantzitsua da.
- Faktura iristen ez bada, eskatu merkaturatzailari (paperean edo digitala).



Fakturak

Faktura aztertzen duzunean, erreparatu datu hauei:

1. FAKTURAREN DATUAK

Fakturazio epea: **20XX/02/22-20XX/03/23**
Faktura zenbakia: 25647XXXXXX
Fakturaren data: 20XX martxoak XX
Ordainketaren data: 20XX/04/01
Egiazko irakurketa
Kontratuaren titularra: *****
IFZ: *****
Hornikuntza kontratuaren erreferentzia: ****

FAKTURAZIO EPEA

IZENA ABIZENA ABIZENA
KALEA ZENBAKIA PISUA
POSTA KODEA UDALERRIA

ZENBATEKOA: **49.91€**

GUZTIRA (BEZ BARNE)

2. FAKTURAZIOA ETA KONTSUMOA

EGINDAKO KONTSUMO ELEKTRIKOA (KONTSUMITUTAKO KILOWATT)	KONTRATATUTAKO POTENTZIA	TARIFA (Kw/egun) KONTRATATUTAKOAREN ARABERA
--	--------------------------	---

ENERGIA		
Kontratututako potentzia	4,4kw x 29 egun x 0.056529 €/kw egun	7.21
Kontsumitutako energia	225kwh x 0.140069 €/kwh	31.52
Elektrizitatearen gaineko zerga	5.11269632% /38.73	1.98
ENERGIA GUZTIRA		40.71
		40.71

ELEKTRIZITATEAREN GAINEKO ZERGA

Aurreko kontzeptuen baturara aplikatuta

KILOWATT-ORDU PREZIOA

ZERBITZUAK ETA BESTELAKOAK		
Neurketa ekipoen alokairu kostua	29 egun x 0.01874 €/egun	0.54
ZERBITZUEN GUZTIRA		0.54
	KONTAGAILUAREN ALOKAIRUA PREZIO/EGUN	0.54

GUZTIRA		41.25
BEZ	%21s/ 41.25	8.67
FAKTURAREN GUZTIRA		49.91

3. HORNIKONTZAREN DATUAK

Kontratututako potentzia 4,4 kw
Sarrera sartzeko ordainketa (ATR): 2. A
Sarbideko tarifa: E.A.O. 2016712/29
Kaontratuaren amaiera data: **20XX/11/12**

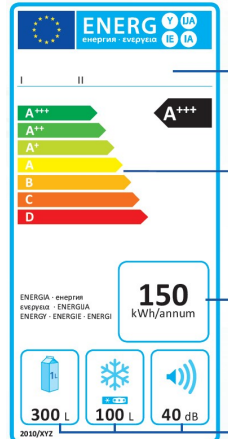
KONTRATUAREN AMAIERA DATA

Hornitzaile-enpresek faktura **2 hilean behingoa** aurkeztu behar dute, neurketa ekipoa digitala baldin bada hilabetero izan daiteke, baina beti **egiazko irakurketen** arabera izango da.

Nola aurreztu

Etzetresna elektrikoak erosteko garaian, **kontuan izan modelo bakoitzaren energia-gastua**. Kontuan izan, **A+, A++ y A+++** gutxien kontsumitzen dutenak direla.

- **Itzali** gailu elektrikoak erabiltzen ari ez direnean. “Stand by” eran uzteak energia kontsumitzen du.
- **Bonbilla** tradizionalen ordez jar itzazu **Led edo kontsumo txikikoak**.
- **Etxean ez izan temperatura handirik**. Temperaturan gradu bat jaisten duzun bakoitzean energiaren % 8 aurrezten duzu.
- **Murriztu bero-ihesak** etxea hotzaren aurka isolatuta; berokuntzan % **20-40 aurrez dezakezu**.



Erreklamazioa

Erreklamazio bat jarri baino lehen, hobe izaten da merkaturatzailearekin adiskidetasunezko akordio batera iristen saiatzea. **Hilebateko epean erantzunik jaso ezean** edo jasotako erantzuna ez bada gure gustukoa. Hona joan zaitezke:

KIUB batera edo **KontsumoBIDE**ra
www.kontsumobide.eus

Oradinagiriaren arazoei, kontratuei, egin diren eskaintzak ez betetzeari edota bezeroarenganako arretari buruzko erreklamazioei dagokienez.

Eusko Jaurlaritzako **Ekonomiaren Garapena eta Azpiegitura Sailera**
www.industria.ejgv.euskadi.eus

Horniduraren kalitateari eta erregulartasunari, potentziaren kontrolari eta neurriari, kontsumoa neurtzeko gailuen (irakurketak, neurketa-ekipoak, etab.) neurriari eta segurtasunari buruzko erreklamazioei dagokienez.