

Su relación con las compañías eléctricas



pág. 2 Las opciones de electricidad disponibles

pág. 4 Consumo de electricidad (sobre la lectura del contador)

pág. 6 Al instalarse en una casa (qué hacer con los contratos)

pág. 8 Al dejar la casa (qué hacer con los contratos)

pág. 10 En caso de desacuerdo

Las opciones de electricidad disponibles

Normalmente se firman dos contratos: uno con el operador de red eléctrica y otro con un proveedor de electricidad



En su calidad de cliente, tiene dos contratos independientes. Uno de ellos es un contrato de red con la compañía propietaria de la red de transmisión y distribución de electricidad del lugar en el que vive (el operador de red). El otro es un contrato de suministro eléctrico con la compañía a la que le compra la electricidad, es decir, con su proveedor de electricidad. Si el proveedor de electricidad y el operador de la red forman parte del mismo grupo lo normal es que sólo reciba una factura. En caso contrario recibirá dos facturas: una del operador de red y otra del proveedor de electricidad.

Se paga por lo siguiente – Opciones a su disposición

Red de transmisión y distribución – no puede elegir al operador de red – la capacidad de los fusibles influye en el costo

El operador de red le factura por el funcionamiento y el mantenimiento de las líneas eléctricas. Normalmente la factura incluye una cuota de abono y una tarifa base por cada kilovatio hora (kWh) de electricidad que consume. La cuota de abono depende de la capacidad de los fusibles, que es una medida de la cantidad máxima de electricidad que puede utilizar en un momento dado. Para saber si su vivienda dispone de fusibles de la capacidad adecuada consulte a un electricista cualificado o a su operador de red. Si vive en un piso, lo más probable es que no pueda cambiar la capacidad de los fusibles.

Dado que no puede elegir al operador de red, no tiene la opción de seleccionar al que mejor precio ofrece.

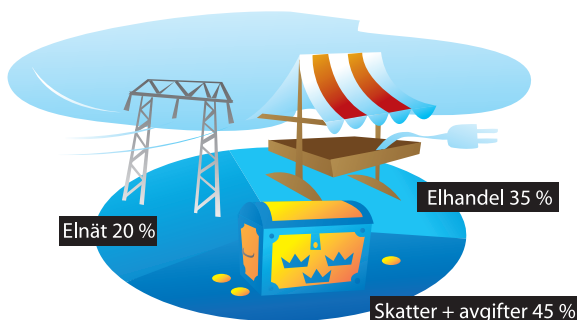
Consumo de electricidad – puede elegir a su proveedor de electricidad

El proveedor de electricidad le factura la electricidad que consume. Le dará elegir entre los tipos de contrato disponibles, por ejemplo, de tarifa fija o de tarifa variable. En general le cargará además una cuota fija anual. Los contratos de electricidad de tarifa fija tienen un plazo de vigencia obligatorio de uno, dos o tres años. Por su parte, la tarifa variable depende de la evolución del mercado de la electricidad y cambia sin aviso previo.

Tiene plena libertad para elegir al proveedor de electricidad que desee.

Todos tenemos la obligación de pagar impuestos, tasas RECS y otras tasas a las autoridades

Además de lo que paga al operador de red y al proveedor de electricidad, tendrá que abonar un impuesto sobre la energía, una tasa RECS (Sistema de certificación de electricidad renovable que fomenta el consumo de energía verde), otras tasas públicas (de seguridad eléctrica, control de la red y electricidad de reserva) y el IVA. El impuesto sobre la energía es distinto según la región de Suecia, y la tasa RECS varía de un proveedor de electricidad a otro. En cambio, el IVA y otras tasas públicas son los mismos en todo el territorio de Suecia.



Firmar un contrato de suministro eléctrico – dar de baja el contrato anterior a tiempo

Puede firmar un contrato de suministro eléctrico nuevo con su proveedor de electricidad actual o cambiar de proveedor. Es importante que la persona de su familia que haya firmado el contrato de red firme también el nuevo contrato de suministro eléctrico. De hecho, ambos contratos deben estar firmados por la misma persona.

Dado que para firmar un contrato nuevo tiene que dar de baja el anterior, lo primero que tiene que hacer es comprobar si su contrato es de plazo fijo. Averigüe con cuánta antelación debe notificar que desea dar de baja el contrato; el periodo de notificación puede variar. Algunos contratos se renuevan automáticamente si no los da de baja a tiempo. Tenga en cuenta que si rescinde un contrato antes de que finalice, es posible que tenga que pagar una penalización.

Si su contrato de suministro de electricidad es de plazo fijo, el proveedor de electricidad debe notificarle su vencimiento con entre 60 y 90 días de antelación. También debe informarle de que seguirá siendo cliente suyo y de las condiciones para ello. Por supuesto, si lo desea puede cambiar de proveedor.

Si decide cambiar de proveedor de electricidad, debe ponerse en contacto con el nuevo. Si desea que el cambio se haga efectivo el primer día del mes siguiente, comuníquese con el nuevo proveedor con bastante antelación, de modo que éste pueda notificar el cambio al operador de red el día 15 del mes anterior.

No obstante, esta condición sólo es aplicable cuando se cambia de proveedor de electricidad, no cuando se renegocia el contrato con el proveedor actual.

El cambio siempre surte efecto el día primero de mes.

Si cambia de proveedor de electricidad, el operador de red leerá el contador de la luz para



asegurarse de que la factura final que le envíe el proveedor sea correcta. Recuerde que la persona que acuda a leer el contador necesitará entrar en su casa si el contador está dentro. Si lo prefiere, también puede ponerse en contacto con su operador de red y preguntarle si puede indicarles usted mismo la lectura del contador. Por último, recibirá una confirmación por escrito del cambio de proveedor.

Su nuevo proveedor de electricidad necesitará los datos siguientes:

- número de identidad sueco
- nombre, dirección y teléfono
- fecha en que desea que entre en vigor el nuevo contrato
- especificación del sistema eléctrico y especificación del área

Todos estos datos figuran en la factura de su operador de red eléctrica.

Si no firma otro contrato de suministro eléctrico, abonará automáticamente una tarifa general

Si decide no firmar un contrato de suministro eléctrico de tarifa fija o variable, tendrá que pagar lo que se conoce como tarifa general. Esta tarifa no está limitada a un periodo de tiempo concreto y, por lo tanto, puede cambiar. Si su proveedor de electricidad modifica la tarifa general, tiene obligación de notificarlo a sus clientes con 15 días de antelación. Normalmente lo hace insertando un aviso en el diario de mayor tirada de la zona.

Consumo de electricidad (sobre la lectura del contador)

El operador de red tiene la obligación de leer su contador – información para la factura

El contador registra la cantidad de electricidad que consume. El consumo se mide en kilovatios hora (kWh) y los números que aparecen en la pantalla del contador indican los kilovatios hora que ha utilizado. Su operador de red tiene obligación de leer su contador al menos una vez al año. De ese modo, el operador de red y el proveedor de electricidad saben cuánta electricidad ha consumido y le facturan la cantidad correcta.



Dos opciones de lectura del contador – manual o automática

En la lectura manual, un lector de contadores del operador de red acude a leer su contador. Normalmente el contador está en un lugar accesible, pero si se encuentra en el interior de su vivienda tendrá que dejar entrar al operario para que realice la lectura. Si no está en casa, probablemente el operador de red le enviará una tarjeta para que lea el contador usted mismo, rellene la tarjeta y se la devuelva. Si lo prefiere, también puede ponerse en contacto con su operador de red y preguntarle si puede indicarles usted mismo la lectura del contador.

La segunda opción es la lectura a distancia, en la que el operador de red lee su contador automáticamente sin acudir a su casa.

Lectura obligatoria una vez al año – si cambia de proveedor – si se traslada a otra vivienda

Su operador de red tiene obligación de leer su contador en las situaciones siguientes:

- al menos una vez cada doce meses
- si le instalan un contador nuevo
- si cambia de proveedor de electricidad
- si cambia de residencia

La factura se basa en el consumo estimado – anualmente se procede a un ajuste

Al menos una vez cada doce meses es obligatorio efectuar una lectura del contador. Entre una lectura y otra, se le factura (por ejemplo, una vez al mes) sobre la base de una estimación de la electricidad que consume.

La estimación se calcula a partir del registro más reciente de su consumo de electricidad, es decir, la cantidad de electricidad que consumió el año anterior. Todas las facturas que recibe durante el año se basan en esa estimación.

Cuando se lee el contador, se verifican las cifras para tener la seguridad de que se le ha facturado exactamente la electricidad consumida. A continuación se le envía una factura de regularización en la que se indica si tiene que pagar más o hay saldo a su favor.

Compruebe regularmente su consumo eléctrico y no olvide notificarlo

Es recomendable leer regularmente el contador. Sobre todo si ha cambiado de sistema de calefacción o si ha hecho algún otro cambio importante que afecte a su consumo de electricidad. No olvide notificar tales cambios y la lectura del contador a su operador de red. De ese modo su factura de la luz se ajustará al consumo real.

Factores que influyen en el consumo de electricidad

En el hogar, el consumo de electricidad suele repartirse entre calefacción, agua caliente y usos domésticos varios. La cantidad consumida depende de los factores siguientes:

- el sistema de calefacción de su vivienda
- la climatología y las estaciones del año
- su capacidad de ahorrar electricidad
- la frecuencia y el tiempo de uso de los electrodomésticos
- el tamaño de su vivienda (las reformas y ampliaciones influyen en el consumo)
- el aislamiento de su vivienda
- el consumo de agua caliente
- el número de personas que conviven en el hogar

Ahorro de electricidad

Las autoridades locales disponen de asesores que pueden ayudarle a reducir su consumo de electricidad. La oficina local de información al consumidor también puede indicarle dónde acudir para que le asesoren y ayuden. Recuerde que:

- los frigoríficos, congeladores y otros electrodomésticos consumen electricidad aunque no haya nadie en casa
- su consumo de electricidad puede ser muy diferente del de sus vecinos
- usted es el responsable último de la cantidad de electricidad que consume



Al instalarse en una casa (qué hacer con los contratos)



Normalmente se firman dos contratos: uno con el operador de red y otro con un proveedor de electricidad

En su calidad de cliente, tiene dos contratos independientes. Uno de ellos es un contrato de red con la compañía propietaria de la red de transmisión y distribución de electricidad del lugar en el que vive (el operador de red). El otro es un contrato de suministro eléctrico con la compañía a la que compra la electricidad, es decir, con su proveedor de electricidad. Si el proveedor de electricidad y el operador de la red forman parte del mismo grupo lo normal es que sólo reciba una factura. En caso contrario recibirá dos facturas: una del operador de red y otra del proveedor de electricidad.

Antes de mudarse a su nueva vivienda, avise a su nuevo operador de red con suficiente antelación

El contrato de red está ligado a una dirección específica y, por tanto, no es válido para la nueva dirección. Comunique al operador de red su nueva dirección (firme un contrato con el operador de red) con suficiente antelación antes de instalarse en su nuevo domicilio. Puede que tenga que abonar una tasa de traspaso cuando se traslade.

Su operador de red necesitará los siguientes datos cuando se traslade:

- número de identidad sueco
- nombre, dirección y teléfono
- fecha en que desea empezar a consumir electricidad
- piso y puerta o n° interior
- información sobre los antiguos habitantes (si dispone de ella)

Si se traslada a una nueva vivienda con otra persona, debe notificar quién va a asumir la responsabilidad de los contratos. Recuerde que tanto el contrato de red como el contrato de suministro deben estar firmados por la misma persona.



Contrato de suministro eléctrico con un proveedor de electricidad

Póngase en contacto con su proveedor de electricidad actual para saber si puede conservar su contrato de suministro eléctrico. Si desea cambiar de proveedor, tendrá que firmar un contrato antes de que su contrato de red entre en vigor.

Si no firma contrato de suministro eléctrico, recibirá la electricidad del proveedor que le asignen

Si no firma un contrato de suministro eléctrico, el operador de red está obligado por ley a asegurarse de que reciba electricidad de un proveedor. Por consiguiente, tendrá que abonar la electricidad que consume al proveedor que le asigne el operador de red hasta que firme otro contrato de suministro.

Su operador de red debe indicarle el proveedor de electricidad que se le ha asignado y el procedimiento para cambiar de proveedor.



Su proveedor de electricidad necesitará los datos siguientes:

- número de identidad sueco
- nombre, dirección y teléfono
- fecha en que desea empezar a consumir electricidad
- especificación del sistema eléctrico y especificación del área

Su operador de red puede indicarle la especificación del sistema y la del área.

Al dejar la casa (qué hacer con los contratos)



Normalmente se firman dos contratos: uno con el operador de red y otro con un proveedor de electricidad

En su calidad de cliente, tiene dos contratos independientes. Uno de ellos es un contrato de red con la compañía propietaria de la red del lugar en el que vive.

El otro es un contrato de suministro eléctrico con la compañía a la que le compra la electricidad, es decir, con su

proveedor de electricidad. Si el proveedor de electricidad y el operador de la red forman parte del mismo grupo lo normal es que sólo reciba una factura.

En caso contrario recibirá dos facturas: una del operador de red y otra del proveedor de electricidad.

Dé de baja los dos contratos con un mes de antelación

Es obligatorio pagar la factura de la luz hasta un mes después de notificar el cambio de domicilio. Por tanto, debe indicar su deseo de dar de baja tanto el contrato de red como el contrato de suministro al menos un mes antes de abandonar la vivienda, salvo que los contratos estipulen otra cosa. Para dar de baja los contratos, póngase en contacto con los departamentos de atención al cliente del operador de red y del proveedor de electricidad o rellene el formulario «Cambio de residencia» que encontrará en sus sitios web. Por lo general tendrá que remitir una notificación de la baja por escrito.

Puede que tenga que abonar una tasa de traspaso cuando se traslade.

Lectura del contador

El operador de red tiene la obligación de leer su contador para asegurarse de que el importe de la factura final que se emite a causa del cambio de domicilio es correcto. Recuerde que la persona que acuda a leer el contador necesitará entrar en su casa si el contador está dentro. También puede leer el contador usted mismo, si la persona que va a ocupar su antigua vivienda y el operador de red están de acuerdo. Es recomendable pedirle al nuevo inquilino o propietario que se ponga en contacto con el operador de red.

Para dar de baja los contratos tendrá que indicar los datos siguientes:

- número de identidad sueco o número de cliente
- nombre y número de teléfono
- dirección a la que desea que le envíen la factura final
- fecha en que desea que tenga efecto la baja
- si es posible, nombre de la persona que va a ocupar la vivienda que deja o nombre del propietario
- especificación del sistema eléctrico (aparece en la factura de su operador de red)



Los contratos se extinguen – avise al operador de red – firme un contrato de suministro eléctrico

El contrato de red está ligado a una dirección específica y, por tanto, no es válido para otra dirección. Póngase en contacto con su nuevo operador de red antes de instalarse en el nuevo domicilio.

El contrato de suministro eléctrico también expira, pero puede preguntar a su proveedor de electricidad si puede vincular el contrato antiguo a la nueva dirección para conservarlo. Si no es así, tiene pleno derecho a elegir a otro proveedor.

Si las circunstancias familiares cambian

En caso de separación, si una parte de la pareja permanece en la residencia – avise al operador de red y al proveedor de electricidad

Los contratos son personales. Esto significa que un contrato firmado por una persona no se puede transferir a otra sin el consentimiento del operador y el proveedor. Póngase en contacto con su operador de red y su proveedor de electricidad.

Obligación de pagar las facturas pendientes

La persona que haya firmado los contratos será responsable del pago de los servicios prestados. Las deudas pendientes no se anulan al cambiar de domicilio.

En caso de defunción – extinción de los contratos, avise al operador de red y al proveedor de electricidad

Los contratos se extinguen cuando se notifica la defunción de la persona a cuyo nombre están. Si va a permanecer en el domicilio algún familiar de la persona fallecida, deberá firmar nuevos contratos con el operador de red y el proveedor de electricidad.



En caso de desacuerdo

Las condiciones entre usted y su proveedor de electricidad y entre usted y su operador de red son conformes con las condiciones generales de los contratos (ALLMA). Dichas condiciones han sido elaboradas conjuntamente por el sector eléctrico sueco y la agencia de consumo sueca.

Si se produce algún punto de desacuerdo entre usted y su proveedor de electricidad o su operador de red, puede solicitar asesoramiento en:

- su oficina local de información al consumidor
- la oficina de asesoramiento sobre electricidad a los consumidores,
www.elradgivningsbyran.se
tel. +46 (0)8-450 92 92
- la oficina nacional sueca de reclamaciones de los consumidores,
www.arn.se, tel. +46 (0)8-555 017 00



El texto original en el que se basa este folleto está en sueco. En caso de discrepancias entre el contenido de los distintos textos será válida la versión sueca, y en caso de discrepancias en la interpretación del contenido será válido el texto original. Los errores de traducción o impresión estarán sujetos a corrección. Declinamos toda responsabilidad por cualquier modificación que pueda efectuarse tras la publicación.