

Pues vaya
ayuda

Atención al cliente en gas y electricidad

La información que nos facilitan las comercializadoras es escasa y, a veces, mala. Mientras, sus tarifas no dejan de subir.

Tardan en atenderme

VOY A LLAMAR, A VER SI ME EXPLICAN

Cuando se llama por teléfono, lo ideal es que nos atienda una persona. Pero lo habitual es que salte un sistema automatizado de respuesta que nos redirige según nuestra petición o la provincia desde la que llamemos. En Iberdrola, si ya se es cliente, se obliga a facilitar los datos personales, lo que provoca muchos errores.

Otro problema son las llamadas fallidas o las "visitas" a diferentes departamentos provocadas por la confusión entre comercializadora libre y de último recurso. Situaciones frustrantes que alargan mucho el tiempo al teléfono (vea el gráfico en la pág. 46). Eso sí, cuando finalmente hablamos con alguien, nos atiende con amabilidad.

HC ENERGÍA	⊠
GAS NATURAL FENOSA	⊠
E.ON	+
GALP ENERGÍA	□
IBERDROLA	-
ENDESA	⊖

Nuestro consejo: Si le enredan con un menú automatizado, ignórelolo y pida hablar con un operador (no siempre funciona).

Sólo me venden tarifas libres

QUIERO CONTRATAR LA TUR PARA LA LUZ

La TUR es una tarifa básica que fija el Ministerio de Industria para garantizar electricidad a un precio razonable. Pueden contratarla los usuarios con una potencia de hasta 10 kW (la mayoría). Y, aunque es un poco más cara que las mejores tarifas libres, no está supeditada a eventuales cambios en las ofertas.

Llamamos a una comercializadora de otro grupo distinto del de nuestra distribuidora para cambiar la tarifa libre por la TUR (alegando problemas con nuestro actual servicio de atención al cliente). Endesa y E.on nos han negado esta posibilidad, aún cuando la ley les obliga a hacerlo. Y siempre intentaron convencernos para contratar otra tarifa libre.

IBERDROLA	⊠
GAS NATURAL FENOSA	⊠
HC ENERGÍA	+
E.ON	⊖
ENDESA	⊖
GALP ENERGÍA	n.p.

Nuestro consejo: La TUR para la electricidad no es una mala opción. Si se la niegan en una comercializadora, acuda a otra.

¿No me quieren como cliente?

QUIERO CONTRATAR LA TUR PARA EL GAS

Igual que ocurre con la luz, la TUR del gas es una tarifa que garantiza el suministro de energía a un precio razonable, limitando el aumento de las tarifas libres. Puede contratarse si se consumen hasta 50.000 kWh/año (la mayoría de los hogares). Es un poco más cara que las mejores ofertas libres, pero no varía con la política comercial de una compañía.

Las principales comercializadoras de gas están obligadas a facilitar la TUR al usuario que así lo solicite. Pero resulta que cuando la distribuidora de la zona no pertenece al mismo grupo comercial, se niegan a ofrecerla. Únicamente HC Energía e Iberdrola cumplen con la ley. Aunque Iberdrola nos facilitó tarifas no actualizadas.

HC ENERGÍA	⊠
IBERDROLA	+
GALP ENERGÍA	⊖
GAS NATURAL FENOSA	⊖
ENDESA	⊖
E.ON	n.p.

Nuestro consejo: La TUR para el gas tampoco es una mala opción. Si se la niegan en una comercializadora, acuda a otra.



¿Sabe que puede cambiar la tarifa libre por la tarifa de último recurso (TUR) en cualquier momento?, ¿y que puede reducir el coste de su

tarifa si pone el lavavajillas y la lavadora por la noche? Para responder a éstas y otras cuestiones contamos con los servicios de atención al cliente de las compañías de gas y electricidad. Ahora bien, ¿sabría a qué teléfono llamar? Porque su contrato lo vincula con dos compañías diferentes.

Tres interlocutores distintos

Desde 2009, momento en que se liberalizó definitivamente el mercado de la energía, su contrato de gas o de electricidad lo

CUADROS CÓMO SE USAN

⊠ Muy bueno	— Malo
+ Bueno	⊖ Muy malo
□ Aceptable	n.p.: no procede



Los descuentos de las tarifas libres apenas duran un año

ANALIZAMOS LAS COMERCIALIZADORAS

El pasado marzo llamamos al Servicio de Atención al Cliente de las principales comercializadoras de gas y electricidad para tratar de resolver varias dudas.

PLANTEAMOS SIETE CUESTIONES

De un lado, preguntamos a las comercializadoras de la Tarifa de Último

Recurso (TUR) por la contratación de esta tarifa, por la posibilidad de asociarla a una tarifa de discriminación horaria, por nuestra potencia eléctrica y por el Bono Social. Por otro lado, llamamos a las comercializadoras de la tarifa libre para que nos informen sobre sus ofertas.

5 respuestas, vaya lío

CON VITRO, ¿AUMENTO LA POTENCIA?

Las compañías deberían asesorar sobre la potencia eléctrica. Pero, ¿lo hacen? Lo consultamos al cambiar una cocina de gas por una vitro. Y las respuestas varían según la comercializadora...

Sólo Endesa tiene un departamento de asesoría energética, pero las preguntas son insuficientes para un buen consejo: nos recomienda subir la potencia; ¡de 3,3 a 5,85 kW! En el resto hay mucha improvisación... En E.on y Gas Natural Fenosa aconsejan contratar más potencia (sin precisar cuánta) y nos remiten a un electricista. En HC Energía nos recomienda subir la potencia un nivel, aunque sin preguntar por nuestro consumo habitual. En Iberdrola, al menos, aconsejan mantenerla.

IBERDROLA	□
ENDESA	□
HC ENERGÍA	—
E.ON	⊖
GAS NATURAL FENOSA	⊖
GALP ENERGÍA	n.p.

Nuestro consejo: Mantenga la potencia; si luego se queda corta, aumentela (cuesta unos 10 euros).

No tienen ni idea

QUIERO CONOCER LA TDH

Las compañías están obligadas a informar sobre la tarifa más adecuada para el cliente. Por eso aprovechamos para preguntar si nos interesaría contratar la Tarifa de Discriminación Horaria (TDH), que es la opción más barata si logramos desviar al menos un 30% del consumo entre las 10 de la noche y las 12 de la mañana.

Sin embargo, las respuestas son siempre malas: no demuestran el más mínimo interés por conocer nuestros consumos para poder así evaluar la oportunidad de aprovechar la TDH. En el mejor de los casos nos remiten al consejo de un electricista. En el peor (HC Energía), nos señalan la necesidad de concentrar el 80% del consumo en ese horario, lo que resulta del todo erróneo.

IBERDROLA	—
HC ENERGÍA	⊖
E.ON	⊖
GAS NATURAL FENOSA	⊖
ENDESA	⊖
GALP ENERGÍA	n.p.

Nuestro consejo: La TDH es una muy buena opción. Confírmelo en nuestro Comparador de tarifas.

¡Por fin! algo que conocen

¿Y QUÉ HAY DEL BONO SOCIAL?

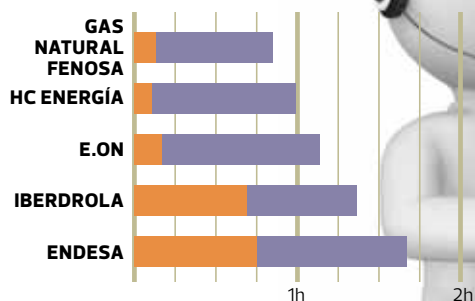
Es sin duda la tarifa eléctrica más barata. Pero está reservada a usuarios que tengan contratados menos de 3 kW en su vivienda habitual, y a los más expuestos a la crisis: familias con todos los miembros en paro, pensionistas, jubilados mayores de 60 años con pensión mínima y familias numerosas. Para comprobarlo, llamamos comentando que estamos sin empleo y necesitamos reducir la factura. Ahora sí: en esta situación los consejos han sido buenos o muy buenos, aconsejando aprovechar el Bono Social. Aunque encontramos una excepción: el operador de Endesa, nos remite a su comercializadora del mercado libre, cuando solo puede ofrecerlo la de último recurso.

E.ON	⊕
IBERDROLA	⊕
GAS NATURAL FENOSA	⊕
HC ENERGÍA	+
ENDESA	⊖
GALP ENERGÍA	n.p.

Nuestro consejo: Es la opción más barata si responde al perfil que se exige.

TIEMPO INVERTIDO EN LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS

- Tiempo en espera y llamadas fallidas
- Tiempo atendiendo



No facilite datos bancarios sin comparar antes otras ofertas

vincula con dos compañías. De un lado, con la distribuidora, que se ocupa del suministro y le alquila y lee el contador; y que usted no elige, ya que es la que le toca en su zona. De otro lado está la comercializadora, que le vende la energía y gestiona su factura; y que usted sí puede elegir en función de la tarifa que más le seduzca, ya sea una tarifa libre o la TUR, cuyo precio depende del Ministerio de Industria.

El enredo está servido desde el momento en que las distintas compañías pueden pertenecer al mismo grupo empresarial, compartiendo el mismo número de teléfono y parte del nombre, pero defendiendo cada una sus propios intereses: por ejemplo, Iberdrola Distribución, Iberdrola Generación (la

Qué poco interés ponen

PIDO UNA OFERTA PARA LA LUZ

Se supone que la comercializadora es la primera interesada en ofrecernos una tarifa atractiva. Por eso le pedimos que nos ayude a elegir la tarifa eléctrica más barata para nuestro consumo concreto. Sin embargo, de primeras, sólo el operador de E.on nos precisa y aclara su oferta con todo tipo de datos: en qué parte de la tarifa se aplica el descuento, las posibles revisiones posteriores, etc. Luego, según vamos preguntando, algún otro operador, como el de HC, nos amplía las distintas condiciones. Pero, en general, hay que sacar la información "con sacacorchos". Es más, a veces detectamos errores graves: en Endesa nos aseguran que la tarifa se mantiene fija dos años, y no es cierto.

HC ENERGÍA	☒
E.ON	+
IBERDROLA	☐
GAS NATURAL FENOSA	-
ENDESA	-
GALP ENERGÍA	n.p.

Nuestro consejo: No lo dude: consulte en Internet nuestro Comparador de tarifas.

Me dan poca información

PIDO UNA OFERTA PARA EL GAS

Siempre habrá alguna tarifa libre más barata que la TUR, por eso llamamos a las comercializadoras para que nos informen sobre sus ofertas. Y la verdad es que la información que proporcionan es, en general, bastante escasa. Hasta el punto de que el usuario se ve obligado a insistir al operador para que le amplie algunos detalles. Es más, en el caso concreto de Galp, no son capaces de facilitar el precio del kWh, que es el concepto sobre el que se aplicará el descuento. En cualquier caso, no es menos cierto que para el gas las ofertas son más simples y fáciles de entender que en la electricidad. Sus respectivas ofertas tienen en común que se calculan a partir de la TUR y se actualizan con ella.

E.ON	+
ENDESA	+
HC ENERGÍA	☐
IBERDROLA	☐
GAS NATURAL FENOSA	☐
GALP ENERGÍA	-

Nuestro consejo: Nuestro Comparador de tarifas de internet recoge todos las ofertas.

¿Mis datos bancarios?

DESEO LEER PRIMERO EL CONTRATO

Una vez informados sobre sus mejores ofertas de gas y electricidad, solicitamos que nos envíen, por escrito, las condiciones. Así podremos compararlas con las de otras compañías y confirmar todos los detalles. Detalles tan importantes como la forma de revisar la tarifa, la duración real del contrato, el plazo de preaviso para cancelarlo, si hay que comprometerse a unos consumos mínimos, si se incluye el servicio de mantenimiento, etc. Sorprendentemente, los operadores de las compañías analizadas exigen que les facilitemos antes nuestros datos personales y bancarios. Algunas incluso admiten que iniciarán el proceso de alta, pero que luego podemos darnos de baja si queremos.

E.ON	-
HC ENERGÍA	☐
IBERDROLA	☐
GAS NATURAL FENOSA	☐
ENDESA	☐
GALP ENERGÍA	☐

Nuestro consejo: No deje sus datos bancarios sin comparar antes con otras ofertas.

comercializadora de tarifas libres) e Iberdrola Comercialización de Último Recurso. Por eso, antes de llamar, es importante que tenga claro que si su duda es técnica (avería, contador...) deberá llamar a la compañía distribuidora. Mientras que si es sobre algún término del contrato (tarifa, factura...) deberá hacerlo con la comercializadora, libre o TUR, según la tarifa que tenga contratada.

El 80% de los hogares tienen contratada la TUR

Ojo, cuatro de cada diez consumidores no sabe si tiene contratada una tarifa libre o la TUR. Y la propia factura no es precisamente un documento clarificador. Así que es posible que su primera consulta

al Servicio de Atención al Cliente sea para resolver esta duda. La siguiente consulta es obvia: ¿qué es más barato, una tarifa libre o la TUR? Pues, en teoría, una libre. Aunque en la práctica puede terminar saliendo más cara. Primero, porque sus descuentos son reducidos y desaparecen pasados unos meses; segundo, porque sus mejores ofertas suelen ofrecerse solo a nuevos clientes; y tercero, porque sus tarifas anunciadas como fijas incluyen cláusulas de revisión automáticas. Por eso, si no quiere complicarse la vida cambiando cada dos por tres de comercializadora para aprovechar un pequeño descuento, no es mala idea solicitar la Tarifa de último de Recurso (TUR). Su precio es el mismo sea cual sea

En conclusión: solo HC y E.on me aclaran algo

ATENCIÓN AL CLIENTE		VALORACIÓN GLOBAL
Compañía		
HC ENERGÍA	☐	
E.on	☐	
IBERDROLA	-	
GAS NATURAL FENOSA	-	
GALP ENERGÍA (solo gas)	-	
ENDESA	☐	



Ángeles Salas

En una oficina de Iberdrola me ofrecieron cambiarme la TUR por una tarifa libre con descuento del 10% en el término fijo; y me aseguraron que el precio no cambiaría durante un año. Pero no me advirtieron de que la tarifa de acceso podría variar, ni que al mes siguiente se revalorizaban las tarifas con el IPC. Ahora pago 63 euros más al año que si hubiera mantenido la TUR; definitivamente, voy a cambiar de tarifa y de compañía.

la compañía con la que la contrate. Aunque, lamentablemente, hemos detectado que algunas compañías se niegan a ofrecerla si su distribuidora es de otra compañía diferente.

Ahorre un 15% en la factura eléctrica

Ahora bien, elija la TUR o una tarifa libre, intente concentrar su consumo eléctrico entre las 22h y las 12h, de manera que pueda beneficiarse de la Tarifa de Discriminación Horaria (TDH): según nuestros cálculos le permitirá ahorrar fácilmente un 15% (basta con que conecte la lavadora, la secadora y el lavavajillas en ese horario); aunque en el caso de las tarifas libres deberá vigilar al detalle las condiciones de contratación. Eso sí, no espere demasiada información de su compañía: según nuestro estudio, los telefonistas de atención al cliente, o no conocen bien esta opción, o no tienen ningún interés en recomendarla. En el caso del gas, el ahorro suplementario puede conseguirlo contratando el mantenimiento de la caldera. Compare esas ofertas con el mantenimiento que ofrecen los fabricantes. Sea como sea, para conocer los descuentos que pueden ofrecerle las distintas comercializadoras no espere a escuchar las recomendaciones de sus servicios de atención al cliente. Mejor consulte nuestro comparador de tarifas, que se encuentra disponible en nuestra página web: es muy fácil de usar y puede ahorrar una buena cantidad de dinero. También puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Asesoría y pedir que lo consulten por usted.

Ocho engaños comerciales

La experiencia es mucho peor cuando en vez de llamar usted, es un comercial quien le llama para que contrate una tarifa libre. Mucho cuidado. Le contamos algunas de sus tácticas.

- 1 Se presenta como comercial de la compañía con la que usted tiene contrato, cuando, en el mejor de los casos, es del mismo grupo empresarial (Iberdrola, Endesa...), pero de la comercializadora libre en vez de la comercializadora de último recurso.
- 2 Ofrece un descuento sobre toda la factura. En realidad, lo que ofrece es un descuento sobre una parte de ella: el término fijo o el variable (consumo).
- 3 Olvida mencionar que el descuento es temporal. Normalmente el descuento deja de aplicarse pasados 6 o 12 meses desde la firma del contrato.
- 4 Garantiza unos precios fijos. Cuando lo cierto es que todas las tarifas se revisan automáticamente, al menos, en función de la tarifa de acceso, y a veces con el IPC.
- 5 Olvida precisar el precio de partida. Algunas ofertas parten de un precio libre más elevado que el que marca la Tarifa de Último Recurso (TUR).
- 6 Promete la retirada de recargos en la factura de la TUR. Sin embargo se refiere a tasas fijas, definidas por la legislación, que no son susceptibles de retirarse.
- 7 Olvida comentar que, con el gas, también se factura el mantenimiento. Y es que la mayor parte de las ofertas obligan a contratar el servicio de mantenimiento.
- 8 Cuando hablan de mantenimiento, mezclan conceptos distintos. No es lo mismo la revisión quinquenal obligatoria que hace su distribuidora de gas que la revisión preventiva anual. Esta última puede contratarla libremente con la comercializadora o con el fabricante de la caldera.

La mejor forma de defenderse:

"Mándeme la oferta por escrito y deme unos días para pensarlo". Es la respuesta que recomendamos ante cualquier propuesta que le hagan para contratar una nueva tarifa de gas o electricidad. No confíe en lo que le diga por teléfono o en persona un comercial: no le contará todos los matices y, además, perderá la oportunidad de comparar su oferta con las que puedan tener otras compañías de la competencia.



SOLO SOCIOS

COMPARADOR DE TARIFAS

Conozca las tarifas de gas y electricidad que mejor se adaptan a su consumo. Puede ahorrar hasta 100 euros al año.

www.ocu.org/gas-electricidad

No se fíe de todo lo que le cuenten



La amabilidad y la cortesía con que nos atienden desde los distintos servicios de atención al cliente de las comercializadoras de gas y electricidad no se traduce luego en una información clara ni mucho menos completa. En demasiados casos demuestran una sorprendente incapacidad para indicarnos nuestros derechos como clientes o para asesorarnos sobre posibles ahorros. Lo que resulta especialmente grave tratándose

de suministros básicos, a menudo difíciles de entender, y que no han dejado de encarecerse en estos últimos años. Por eso, instamos al Ministerio de Industria para que inicie una auditoría externa que corrija y, llegado el caso, sancione, las graves faltas que hemos detectado. Al tiempo debe exigir a las compañías una clara distinción entre distribuidora, comercializadora de tarifa libre y comercializadora de tarifa de último recurso.