

ALERTA SOBRE CAMPANYES AGRESSIVES PER CAPTAR CLIENTS EN EL MERCAT ELÈCTRIC

Què cal fer si rebem una factura d'una empresa amb qui no hem contractat el servei?

Les noves tarifes elèctriques ha entrat en vigor l'1 de juny, aspecte que varem tractar en el nostre anterior comunicat. En aquest moment, és possible que les companyies aprofitin la desorientació de les persones consumidores per llançar campanyes comercials agressives amb l'objectiu de captar nous clients en el mercat lliure.

Recordem que el subministrament elèctric es pot tenir contractat en:

- El **mercat regulat** amb la tarifa denominada PVPC que fixa el govern
- El **mercat lliure** amb la tarifa que fixi l'empresa comercialitzadora lliurement

El canvi introduït amb les noves tarifes elèctriques no obliga a les persones consumidores a canviar al mercat lliure i cal desconfiar en cas de rebre trucades o visites de comercials que així ho informin. De la mateixa manera, les persones que estiguin en el mercat lliure, poden tornar al mercat regulat en qualsevol moment.

Què cal fer si rebem una factura d'una empresa amb quin no em contractat el servei?

D'altra banda, si rebeu alguna factura d'una empresa amb qui no hàgiu contractat voluntàriament, teniu dret a reclamar l'anul·lació del contracte i de les factures que s'hagin meritat.

A l'Oficina Comarcal de Consum de l'Alt Penedès us podem assessorar i tramitar les vostres reclamacions mitjançant procediments alternatius de resolució de conflictes, com la mediació de consum i l'arbitratge de consum.



CONSELL COMARCAL
ALT PENEDÈS

OFICINA COMARCAL DE
CONSUM

consum@ccapenedes.cat
ccapenedes.cat/cita-previa

Telf. 938 900 000 Ext.114

Com tramitar consultes, queixes o reclamacions?

Totes les persones consumidores de la comarca poden fer-nos arribar les seves consultes, queixes o reclamacions a través dels formularis electrònics que trobareu al [Portal de Tràmits i Gestions](#) de la nostra pàgina web.

Com puc rebre assessorament personalitzat?

També podeu sol·licitar [cita prèvia](#) amb el nostre servei si necessiteu assessorament personalitzat.