

## Recomendaciones de Feníe Energía para cambiar de comercializadora

**Martes, 18 de septiembre de 2018.** Cambiar de comercializadora es una decisión difícil por el desconocimiento sobre la factura de la luz y el gas. El asesoramiento profesional es fundamental a la hora de tomar este tipo de decisiones para entender cuáles son las condiciones más beneficiosas para cada caso concreto. Por este motivo, desde Feníe Energía han querido aunar los consejos básicos para que el cambio de comercializadora de energía se haga sin sobresaltos y consciente de las condiciones que se firman.

La energía es un gasto importante dentro de la economía familiar y, por ello, es aconsejable revisarlo y saber que cambiando de compañía se puede ahorrar. Pero el cambiar de comercializadora sin saber qué se tiene contratado puede llevar a equivocarse en el tipo de tarifa o en las condiciones que se contratan.

Por este motivo, Feníe Energía, plantea algunas recomendaciones a tener en cuenta a la hora de cambiar de comercializadora de energía.

**1.- Valorar si los grandes descuentos compensan cuando se terminen.** En ocasiones, se toma la decisión en base a una oferta concreta que cuando se termina no compensa económicamente. Hay que valorar si cuando acaba el descuento se paga más que todo el ahorro que se ha conseguido durante el tiempo del descuento. Además, en las renovaciones desaparecen los descuentos y al cliente no le da tiempo a darse cuenta hasta que lleva ya varias facturas emitidas con las nuevas condiciones.

**2.- Las condiciones del contrato nuevo.** Es aconsejable comprobar si el contrato tiene permanencia o incluye penalizaciones económicas por su cancelación. Es muy relevante para poder cambiar de compañía si las condiciones contratadas no se ajustan a lo que busca el cliente. También es muy habitual que al firmar el contrato de energía incluya el pago durante un año de un mantenimiento que supone una penalización económica si se quiere abandonar antes de que finalice ese año.

**3.- Recargo en el término fijo de la factura.** Dentro de la factura eléctrica hay conceptos como el término fijo de la factura por el que todas las comercializadoras pagan lo mismo a la distribuidora, pero no todas las comercializadoras cobran lo mismo al cliente. Por lo que, en ocasiones, el descuento que se hace por un lado lo compensan recargando la factura en otros conceptos como el término fijo de potencia.

**4.- Datos personales.** No es recomendable facilitar los datos personales como los datos bancarios, el documento nacional de identidad o datos muy concretos de la factura sino se está seguro de querer contratar con otra compañía distinta.

**5.- Contratación de Servicios complementarios.** En ocasiones, se ofrecen descuentos por la contratación de servicios adicionales como de mantenimiento, es necesario revisar si ese servicio se va a utilizar y si compensa ese descuento. Y, también, ver si el precio de ese servicio es razonable respecto a lo que ofrece.

\* Feníe Energía, S.A empresa ganadora del premio Servicio de Atención al Cliente del Año.

205 contactos de Mystery Shopper mediante canales a distancia y 2.000 entrevistas online. Trabajo de campo realizado entre Mayo y Agosto de 2017. Más información en: [www.lideresenservicio.com/metodologia/](http://www.lideresenservicio.com/metodologia/)



**6.- Las transacciones por Internet se pueden cancelar en 14 días.** Si se realiza la contratación fuera del establecimiento comercial tiene la posibilidad de desistimiento en 14 días. Esta posibilidad existe si se realiza por teléfono o por Internet y hay que tenerla en cuenta si en ese plazo se quiere romper el contrato. Además, a la hora de hacer transacciones por Internet es aconsejable que se guarde una copia de la oferta y el contrato para posibles reclamaciones.

Fenie Energía es una comercializadora de energía, gas y soluciones de ahorro energético. Una compañía que se diferencia de su competencia gracias a su red de agentes energéticos, que son instaladores formados para asesorar al cliente consiguiendo un mayor ahorro en la factura y una mayor eficiencia energética. Cuenta con más de 2.500 profesionales al servicio del cliente para poder asesorarles en el cambio de compañía. La transparencia y la honestidad son clave en el modelo de atención de la compañía y de su red de agentes.

### Andrea Sanz Pozo

COMUNICACIÓN



Calle Jacinto Benavente 2B, Planta Baja.

28232 Las Rozas de Madrid

Tel.: 91 626 39 12/ 627257423

E-mail: [andrea.sanz@fenieenergia.es](mailto:andrea.sanz@fenieenergia.es)

**\* Fenie Energía, S.A empresa ganadora del premio Servicio de Atención al Cliente del Año.**

205 contactos de Mystery Shopper mediante canales a distancia y 2.000 entrevistas online. Trabajo de campo realizado entre Mayo y Agosto de 2017. Más información en: [www.lideresenservicio.com/metodologia/](http://www.lideresenservicio.com/metodologia/)

